

**Serwis Audio Center Poland**  
**Warunki przyjmowania sprzętu do serwisu.**  
*(ważne od 1 września 2017 roku)*

**§ 1. Zasady przyjęcia do serwisu**

- 1.1.** Przed planowanym zgłoszeniem serwisowym należy uprzednio skontaktować się z serwisem Audio Center Poland dzwoniąc pod numer 12 265-02-85 (pn-pt 9:00-17:00, sb 10:00-14:00) w celu ustalenia czy dane urządzenie kwalifikuje się do serwisu oraz jakiego typu ma to być naprawa.
- 1.2.** Serwis Audio Center Poland, niezależnie od rodzaju naprawy, przyjmie tylko urządzenia zgłoszone poprzez Elektroniczne Zgłoszenie Serwisowe, które wygeneruje unikalny numer RMA.
- 1.3.** Elektroniczne Zgłoszenie Serwisowe dostępne jest na stronie [www.audiocenter.pl](http://www.audiocenter.pl) w zakładce *Wsparcie* → *Serwis* → *Elektroniczne zgłoszenie*.
- 1.4.** Złożone Zgłoszenie Serwisowe zostanie automatycznie przesłane do Serwisu Audio Center Poland oraz zarejestrowane przez serwisanta.
- 1.5.** W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, lub gdy otrzymane informacje będą niekompletne Serwis Audio Center Poland skontaktuje się na podany w formularzu adres e-mail.
- 1.6.** Serwis Audio Center Poland w planowanym dniu odbioru przesyłki ustalonym przez nadawcę prześle etykietę listu przewozowego UPS, którą należy wydrukować i wręczyć kurierowi wraz z przygotowaną paczką.
- 1.7.** Zlecenie odbioru paczki przez firmę kurierską UPS zostanie wysłane na podany w formularzu adres e-mail w osobnej wiadomości.
- 1.8.** W przypadku naprawy płatnej, istnieje możliwość skorzystania z usług firmy kurierskiej UPS za pośrednictwem Audio Center Poland. Koszt wysyłki jednej paczki do 30 kg w jedną stronę wynosi 25 PLN. Opłata za usługę kurierską zostanie doliczona do rachunku za naprawę.
- 1.9.** Bardzo prosimy o staranne zabezpieczenie sprzęt do wysyłki. Serwis Audio Center Poland nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia sprzętu powstałe podczas transportu do serwisu.
- 1.10.** Do dokonywania naprawy gwarancyjnej uprawniony jest wyłącznie Serwis Audio Center Poland. Jakiegokolwiek naprawy sprzętu dokonywane przez Nabywcę poza Serwisem Audio Center Poland powodują całkowitą utratę gwarancji.

**§ 2. Terminy napraw**

- 2.1.** Ujawnione w okresie gwarancji wady będą naprawiane w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia do Serwisu Audio Center Poland sprzętu ze stwierdzoną wadą, pod warunkiem, że uszkodzony sprzęt zostanie dostarczony z kompletem dokumentacji (wypełniona przez sklep karta gwarancyjna - *pieczętka sklepu + data sprzedaży*, oraz dowód zakupu – *paragon/faktura*).
- 2.2.** W przypadku dostarczenia urządzenia bez wymaganych dokumentów okres naprawy (gwarancyjnej) będzie liczony od dnia dostarczenia do Serwisu brakujących dokumentów.

**2.3.** Jeżeli naprawa wymaga sprowadzenia części od producenta, bądź wysłania urządzenia bezpośrednio do producenta, termin ten może się wydłużyć o czas oczekiwania na daną część lub czas naprawy u producenta. W przypadku czasu oczekiwania na naprawę dłuższego niż 14 dni roboczych firma Audio Center Poland przedłuża gwarancję o ilość dni przekraczających 14-dniowy termin naprawy.

### **§ 3. Diagnostyka, naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne**

**3.1.** Od dnia 01.09.2017 koszty diagnostyki wynoszą 100 PLN (słownie: sto złotych).

**3.1.1. Dla naprawy gwarancyjnej:** W przypadku niestwierdzenia usterki urządzenia w ciągu 7 dni testowania, serwis obciąża klienta (bądź dealera) kosztami diagnostyki w wysokości 100 PLN (słownie: sto złotych) oraz kosztami przesyłki kurierskiej w obie strony w wysokości 50 PLN (słownie: pięćdziesiąt złotych).

**3.1.2. Dla naprawy pogwarancyjnej:** Po uzyskaniu zgody klienta na przeprowadzenie takiej naprawy, koszt diagnostyki w kwocie 100 PLN (słownie: sto złotych) zostaje doliczony do kosztu usługi serwisowej. Koszt usługi serwisowej wraz z diagnostyką wynosi 200 PLN (słownie: dwieście złotych). Jeżeli do naprawy konieczne jest użycie części zamiennych, całkowity koszt naprawy zwiększa się o koszt użytych części.

**3.2.** Prawo do wymiany Sprzętu na nowy przysługuje Nabywcy tylko w dwóch sytuacjach opisanych poniżej.

**3.2.1.** Usunięcie wady jest niemożliwe lub niecelowe.

**3.2.2.** W okresie gwarancji urządzenie było pięciokrotnie naprawiane i nadal występują wady uniemożliwiające jego eksploatację zgodnie z przeznaczeniem. Naprawa obejmuje ten sam element lub układ.

**3.3.** Warunki uznania reklamacji w okresie gwarancji.

**3.3.1.** Odpowiednie zabezpieczenie sprzętu do wysyłki do serwisu, gdyż Serwis Audio Center Poland **nie ponosi** odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia sprzętu powstałe podczas transportu do serwisu.

**3.3.2.** Dostarczenie wraz z urządzeniem prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej oraz dowodu zakupu. Numer seryjny urządzenia musi być zgodny z numerem wpisanym do karty gwarancyjnej. Karta gwarancyjna musi posiadać pieczętkę sprzedawcy oraz uzupełnione pole „Data sprzedaży”.

W przypadku nieprawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej lub braku dowodu sprzedaży serwis Audio Center Poland może odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej.

#### **§ 4. Informacje dotyczące przygotowania sprzętu do wysyłki do serwisu**

**4.1.** Bardzo prosimy o **nie przysyłanie** akcesoriów dołączonych do urządzenia (typu pilot, kabel, mikrofon itp.) chyba, że jest podejrzenie o nieprawidłowe ich działanie. *(Nie dotyczy urządzeń firmy Cambridge Audio podczas trwania gwarancji).*

**4.2.** Jeżeli usterka występuje podczas odtwarzania płyt lub plików, należy w miarę możliwości dołączyć daną płytę lub pliki (na pamięci zewnętrznej) podczas odtwarzania których występuje problem.

**4.3.** Przesyłki przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-17:00.

#### **§ 5. Informacje dla Dealerów**

**5.1.** Dealer, pośrednicząc w procedurze serwisowej, przed wysłaniem urządzenia do Serwisu Audio Center Poland zobowiązany jest:

- Sprawdzić obecność karty gwarancyjnej i dowodu zakupu (serwis akceptuje kopię dowodu zakupu). Brak karty gwarancyjnej lub dowodu zakupu dyskwalifikuje sprzęt do rozpatrzenia gwarancji.
- Otworzyć pudełko, w którym znajduje się sprzęt.
- Dokładnie obejrzeć urządzenie, sprawdzić czy numer seryjny urządzenia zgadza się z numerem seryjnym na pudełku i karcie gwarancyjnej.
- Sprawdzić, czy do urządzenia dołączone zostały akcesoria, o których informują warunki serwisowe.
- Przetestować sprzęt w celu potwierdzenia wady lub uszkodzenia, następnie skontaktować się z Serwisem Audio Center Poland, dzwoniąc pod numer 12 265-02-85.
- Wypełnić Elektroniczne Zgłoszenie Serwisowe w celu uzyskania unikalnego numeru RMA oraz listu przewozowego do odbioru paczki przez kuriera.

**5.2.** Dealer, wypełniając Elektroniczne Zgłoszenie Serwisowe ma dwie możliwości:

**5.2.1.** wpisać swoje dane jako pośrednika w procedurze serwisowej *(w tym przypadku wszelkie informacje na temat naprawy i kosztów będą przekazywane firmie, która przyjęła urządzenie, a faktura za usługę- w przypadku naprawy pogwarancyjnej - będzie wystawiona sklepowi, do rozliczenia pomiędzy sklepem i klientem)*

**5.2.2.** wpisać dane klienta *(w tym przypadku kontakt następuje bezpośrednio między Serwisem Audio Center Poland, a klientem).*

**5.3.** Firma Audio Center Poland nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia, jeżeli nie będą uwzględnione w protokole przyjęcia do serwisu, a powstały w wyniku użytkowania sprzętu przez klienta.

## **§ 6. Zakres gwarancji**

### **6.1.** Gwarancją nie są objęte uszkodzenia:

- spowodowane niezgodną z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi instalacją lub montażem,
- spowodowane niezgodnym z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi korzystaniem, użytkowaniem, transportem, składowaniem, konserwacją urządzenia,
- będące następstwem działania czynników zewnętrznych takich jak: promieniowanie, pole magnetyczne,
- powstałe w wyniku działania zewnętrznych czynników chemicznych, termicznych lub atmosferycznych,
- będące następstwem zwarcia znajdującej się poza Sprzętem instalacji elektrycznej,
- spowodowane działaniem siły wyższej,
- wynikające z eksploatacji sprzętu w skrajnie niekorzystnych warunkach np. duże zapylenie, wilgotność powietrza itp.
- uszkodzenia mechaniczne spowodowane działaniem (lub zaniechaniem działania) Nabywcy,
- oraz urządzenia z uszkodzoną obudową lub nie posiadające oryginalnych części.

### **6.2.** Utrata uprawnień gwarancyjnych następuje w przypadku:

- dokonania przeróbek, zmian konstrukcyjnych lub napraw przez osoby nieuprawnione,
- stwierdzenia przez serwis naruszenia, uszkodzenia, zerwania lub zakrycia w sposób uniemożliwiający identyfikację urządzenia numerów seryjnych (bądź innych oznaczeń niezbędnych do identyfikacji urządzenia),
- braku jednego lub obu z wymaganych dokumentów (karta gwarancyjna, dowód zakupu).

**6.3.** Jeżeli Serwis Audio Center Poland orzeknie, iż naprawa nie podlega gwarancji, kosztem przesyłki zostanie obciążony właściciel sprzętu. W przypadku naprawy gwarancyjnej, wszystkie koszty przesyłek ponosi firma Audio Center Poland.

**6.4.** Na części naprawione lub wymienione przez Serwis Audio Center Poland obowiązuje gwarancja 24 miesiące, obejmuje tylko i wyłącznie naprawianą część bądź komponent i liczona jest od daty wystawienia rachunku za naprawę lub wpisu do karty gwarancyjnej.

**6.5.** Informacje na temat gwarancji dostępne są również w kartach gwarancyjnych dołączanych do urządzeń dystrybuowanych przez Audio Center Poland.

**6.6.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszych warunkach serwisowych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa. Wszelkie spory majątkowe wynikające z niniejszej umowy lub powstałe w związku z nią będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Audio Center Poland.

Aktualnie obowiązujące Warunki Serwisowe opublikowane są na stronie internetowej Audio Center Poland w zakładce Serwis.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt mailowy ([serwis@audiocenter.pl](mailto:serwis@audiocenter.pl)) lub telefoniczny (12 265-02-85) z Serwisem Audio Center Poland.