

# WARUNKI I ZASADY PRZYJĘCIA URZĄDZEŃ ELEKTRONICZNYCH DO SERWISU AUDIO CENTER POLAND W RAMACH NAPRAW GWARANCYJNYCH I POGWARANCYJNYCH

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Serwis urządzeń elektronicznych prowadzony jest przez Audio Center Poland Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą ul. Malborska 56, 30-646 Kraków, tel. 12 265 02 86; email: serwis@audiocenter.pl, zwaną dalej ACP.
2. Warunki rozpatrywania roszczeń przysługujących Kupującemu z tytułu gwarancji zostały wskazane w karcie gwarancyjnej, z którą Kupujący obowiązany jest zaznajomić się w momencie zakupu urządzenia.
3. Szczegółowe zasady dotyczące udzielonej gwarancji przez producenta, w tym okres gwarancji, mogą znajdować się także w innych dokumentach dołączonych przez producenta do zakupywanego urządzenia.
4. Gwarancja udzielona jest na urządzenia zakupione wyłącznie na terenie Polski za pośrednictwem oficjalnego dystrybutora ACP oraz Voice.

## § 2

### Zgłoszenie urządzenia do serwisu

1. W przypadku stwierdzenia przez Kupującego nieprawidłowości w działaniu zakupionego urządzenia, Kupujący winien dokonać zgłoszenia telefonicznego w serwisie ACP od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 16.00 pod numerami telefonów: **122650286**
2. Podczas dokonywanego zgłoszenia telefonicznego pracownik serwisu ACP przeprowadzi ocenę kwalifikacji urządzenia do naprawy serwisowej, wskaże typ naprawy oraz ewentualnie przedstawi wstępną wycenę.
3. W przypadku zakwalifikowania urządzenia do naprawy serwisowej oraz zaakceptowania przez Kupującego wstępnych informacji dotyczących naprawy, Kupujący zobowiązany jest do dokonania elektronicznego zgłoszenia urządzenia do serwisu ACP za pośrednictwem strony internetowej [www.audiocenter.pl](http://www.audiocenter.pl). (zakładka: *Serwis* → *Elektroniczne zgłoszenie urządzenia do serwisu* → *Złóż reklamację*) bądź bezpośrednio poprzez stronę [www.serwis.audiocenter.pl](http://www.serwis.audiocenter.pl)
4. Niedokonanie przez Kupującego elektronicznego zgłoszenia urządzenia do serwisu spowoduje brak jego przyjęcia przez serwis ACP i odesłanie urządzenia do Kupującego na jego koszt.
5. Po dokonaniu prawidłowego zgłoszenia elektronicznego system wygeneruje dla danego zgłoszenia unikalny numer RMAZ, który następnie zostanie przesłany Kupującemu na

wskazany przez niego w formularzu zgłoszeniowym adres e-mail. Zarejestrowany nr RMAZ jest ważny przez 1 miesiąc. Jeżeli od momentu wygenerowania RMAZ urządzenie nie trafi do serwisu, nr RMAZ oraz tym samym zlecenie serwisowe zostają anulowane. W tym przypadku należy zarejestrować nowe zgłoszenie serwisowe.

6. Kupujący zobowiązany jest do wydrukowania otrzymanego numeru RMAZ oraz naklejenia go w widocznym miejscu opakowania urządzenia wysyłanego do serwisu ACP. W przypadku braku umieszczenia na opakowaniu urządzenia wydrukowanego numeru RMAZ, serwis ACP nie dokona odbioru przesyłki.

7. Dokonując zgłoszenia urządzenia do serwisu Kupujący zobowiązany jest do szczegółowego opisanego podłączenia urządzenia do sieci/systemu, daty powstania usterki, jej charakteru, dalszego funkcjonowania urządzenia, jak również innych zauważonych symptomów nieprawidłowości działania zgłaszanego do naprawy urządzenia.

8. W Uwagach formularza zgłoszeniowego Kupujący zobowiązany jest do wskazania, czy urządzenie zostanie dostarczone do serwisu na koszt Kupującego za pośrednictwem firmy kurierskiej, czy Kupujący dostarczy urządzenie bezpośrednio do serwisu.

9. W przypadku dostarczenia urządzenia do serwisu za pośrednictwem firmy kurierskiej, Kupujący zobowiązany jest do weryfikacji, czy dostarczenie urządzenia do serwisu odbędzie się w terminach od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 16.00. W przypadku prób dokonania doręczenia urządzenia przez firmę kurierską w innych terminach lub godzinach, serwis ACP zastrzega sobie prawo do odmowy odbioru przesyłki.

### § 3

#### **Przygotowanie urządzenia do przekazania serwisowi ACP**

1. Urządzenie przekazywane do serwisu ACP powinno być dostarczone w oryginalnym opakowaniu fabrycznym wraz z wewnętrznymi zabezpieczeniami oraz naklejonym w widocznym miejscu opakowania numerem RMAZ.

2. W przypadku przesłania lub dostarczenia urządzenia w innym opakowaniu lub zapakowanego nieprawidłowo, serwis ACP nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe podczas transportu urządzenia do serwisu ACP, jak również jego zwrotnego odesłania do Kupującego na skutek odmowy przyjęcia do serwisu.

3. W przypadku napraw gwarancyjnych Kupujący zobowiązany jest dołączyć do przekazywanego urządzenia prawidłowo wypełnioną kartę gwarancyjną (zawierającą datę sprzedaży, pieczęć sklepu/sprzedawcy oraz numer seryjny urządzenia bez skreśleń lub innych modyfikacji) oraz dowód zakupu.

4. Przekazując urządzenie do serwisu ACP Kupujący nie dołącza pozostałych akcesoriów (pilot, kabel, mikrofon, maskownice nóżek do głośników itp.), chyba, że ich nieprawidłowe działanie jest przedmiotem zgłoszenia serwisowego lub z nim powiązane, z uwzględnieniem poniższych wyjątków:

a) w przypadku przetworników DAC firmy Cambridge Audio należy dołączyć zasilacz;

- b) w przypadku subwooferów firmy Rel posiadających kabel wysokoprądowy Speakon należy dołączyć ten kabel;
- c) w przypadku wystąpienia nieprawidłowości przy odtwarzaniu dysków CD, DVD lub BluRay i UHD4K należy dołączyć dany dysk, przy odtwarzaniu którego miały miejsce nieprawidłowości;
- d) w przypadku wystąpienia nieprawidłowości przy odtwarzaniu plików cyfrowych należy dołączyć nośnik zewnętrzny podczas którego używania miały miejsce nieprawidłowości.

#### **§ 4**

##### **Koszty napraw dokonywanych przez serwis ACP**

1. W przypadku stwierdzenia przez serwis ACP wady urządzenia w okresie gwarancji, zgodnie z warunkami rozpatrywania roszczeń gwarancyjnych wskazanymi w karcie gwarancyjnej lub innych dokumentach producenta dołączonych do urządzenia, Kupujący nie ponosi kosztów związanych z dokonywaną diagnostyką, zakupem nowych części i podzespołów oraz odesłaniem urządzenia z powrotem do Kupującego.
2. Jeżeli serwis ACP nie stwierdzi wady urządzenia w okresie gwarancji zgodnie z warunkami rozpatrywania roszczeń gwarancyjnych wskazanymi w karcie gwarancyjnej lub innych dokumentach producenta dołączonych do urządzenia, Kupujący zostanie obciążony kosztami związanymi z dokonywaną diagnostyką (200,00 zł) oraz odesłaniem urządzenia z powrotem do Kupującego (30,00 zł).
3. W przypadku przekazania przez Kupującego urządzenia do serwisu po upływie okresu gwarancji, Kupujący ponosi wszelkie wynikające z tego tytułu koszty (koszty diagnostyki, części, podzespołów itp. oraz odesłania urządzenia z powrotem do Kupującego).
4. Serwis ACP udziela gwarancji na następujące naprawiane części :
  - a) 24 miesiące na całe komponenty (piloty, płyty PCB, mechanizmy laserowe, itp.);
  - b) 12 miesięcy na podzespoły (przełączniki, rezystory, potencjometry, itp).
5. Termin gwarancji poserwisowej liczony jest od daty wskazanej na paragonie/fakturze za naprawę płatną lub daty wpisanej do karty gwarancyjnej w przypadku naprawy dokonywanej w okresie gwarancji.

#### **§ 5**

##### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie informacje na temat napraw serwisowych i przyjmowania sprzętu do serwisu ACP udzielają osoby odpowiedzialne za serwis firmy Audio Center pod adresem email: [serwis@audiocenter.pl](mailto:serwis@audiocenter.pl)
2. Informacje na temat gwarancji dostępne są również w kartach gwarancyjnych dołączanych do urządzeń dystrybuowanych przez Audio Center Poland.
3. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości należy kontaktować się z działem serwisu ACP pod nr tel: 12 2650286 lub mailowo : [serwis@audiocenter.pl](mailto:serwis@audiocenter.pl)

## **WARUNKI I ZASADY PRZYJĘCIA PRZEZ SKLEP URZĄDZEŃ ELEKTRONICZNYCH DO SERWISU AUDIO CENTER POLAND W RAMACH NAPRAW GWARANCYJNYCH I POGWARANCYJNYCH**

1. Sklep przyjmując urządzenie do przekazania do serwisu Audio Center Poland zobowiązany jest do przedłożenia Kupującemu dokumentu: „Warunki i zasady przyjęcia urządzeń elektronicznych do serwisu Audio Center Poland w ramach napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych”, zwanymi dalej Warunkami serwisu ACP.
2. Kupujący zobowiązany jest do zaakceptowania wskazanego w ust. 1 powyżej dokumentu poprzez jego podpisanie.
3. Sklep zobowiązany jest do dołączenia podpisanego przez Kupującego dokumentu do urządzenia przesyłanego do serwisu ACP.
4. Sklep zobowiązany jest ponadto do:
  - a) otworzenia pudełka, w którym Kupujący dostarczył urządzenie;
  - b) dokonania szczegółowych oględzin urządzenia, dostarczonych dokumentów, weryfikacji numerów seryjnych urządzenia i porównania ich z kartą gwarancyjną;
  - c) odmowy przyjęcia urządzenia w przypadku braku adekwatnej karty gwarancyjnej, dowodu zakupu lub jego kopii;
  - d) weryfikacji dołączenia do urządzenia akcesoriów wskazanych w Warunkach serwisu ACP;
  - e) wykonania testu urządzenia pod kątem potwierdzenia występowania wady, nieprawidłowości działania lub uszkodzenia urządzenia;
  - f) dokonania zgłoszenia telefonicznego do serwisu ACP, zgodnie z Warunkami serwisu ACP;
  - g) wypełnienia elektronicznego zgłoszenia urządzenia do serwisu ACP, zgodnie z Warunkami serwisu ACP, przy czym jako zgłaszający naprawę wskazany musi być Kupujący, którego pełne dane winny zostać umieszczone w formularzu zgłoszeniowym, natomiast w Uwagach do formularza Sklep powinien zawrzeć swoje dane identyfikacyjne;
  - h) zaznaczenia w formularzu zgłoszeniowym wszelkich wad i usterek wynikających z nieprawidłowego użytkowania urządzenia przez Kupującego. W przypadku braku ujęcia w formularzu ww. wad i usterek serwis ACP nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za stwierdzone podczas dokonywania naprawy uszkodzenia.
  - i) przesłania urządzenia do serwisu ACP, zgodnie z Warunkami serwisu ACP.

5. Warunki serwisu ACP mają odpowiednie zastosowanie w przypadku dokonywania zgłoszenia urządzenia do serwisu przez Sklep w imieniu Kupującego.
6. W przypadku dokonanej przedsprzedaży na rzecz Sklepu, Warunki serwisu ACP mają odpowiednie zastosowanie do zgłaszanych napraw przez Sklep, z zastrzeżeniem konieczności dołączenia do dostarczanego do serwisu urządzenia zakupowej faktury VAT.