

## **Procedura pośrednictwa reklamacji produktów GIGABYTE przez firmę Komputronik S.A.**

1. Procedura dotyczy użytkowników końcowych, którzy nie mają możliwości zgłoszenia reklamacji w miejscu zakupu.
2. Procedura obejmuje wyłącznie desktopowe płyty główne i karty graficzne marki GIGABYTE.
3. Koszt pośrednictwa (obsługi logistycznej) wynosi 10 zł netto.
4. Klient przesyła na swój koszt towar do serwisu firmy Komputronik S.A.
5. Każda paczka musi być odpowiednio opisana nr reklamacyjnym RMA oznaczona (np. naklejona etykieta z nr RMA) oraz zabezpieczona. Bez nr reklamacyjnego RMA umieszczonego w widocznym miejscu na paczce, paczka nie zostanie przyjęta do serwisu ( w takim przypadku nastąpi zwrot nienaprawionego towaru i zostaną zafakturowane koszty przesyłki zwrotnej – 10 zł netto ). Aby otrzymać elektronicznie numer RMA należy zarejestrować się na stronie [www.komputronik.pl](http://www.komputronik.pl)
6. Klient do paczki ma obowiązek dołączyć dokładny opis usterki wraz z wypełnionym dokumentem reklamacyjnym <http://www.dealer.gigabyte.pl/forceDownload.php?file=90>
7. Weryfikacji gwarancji dokonuje serwis autoryzowany Gigabyte na podstawie zakodowanej daty produkcji towaru w numerze seryjnym. **39 miesięczny okres gwarancji będzie honorowany od daty produkcji nie od daty zakupu zaś końcową datę określa dzień odbioru produktu do naprawy w autoryzowanym serwisie Gigabyte.**
8. Wstępnej weryfikacji gwarancji może dokonać reklamujący lub pracownik działu RMA firmy Komputronik S.A. podczas zgłoszenia reklamacji.

**Jak zweryfikować datę produkcji, od której liczymy 39 miesięcy gwarancji?? Poniżej znajduje się instrukcja**

**Gigabyte** : nr seryjny: SN**0907**01021718

Wytluszczone i powiększone 4 cyfry po literach SN oznaczają rok produkcji i tydzień danego roku, czyli sprzęt o tym nr seryjnym został wyprodukowany w 7 tygodniu 2009r

9. Komputronik S.A. rości sobie prawo do kontroli wizualnej reklamowanych produktów a w przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, do zwrotu ich do Klienta bez przekazywania do autoryzowanego serwisu Gigabyte . Klient ponosi koszt w wysokości 10 zł netto – koszt obsługi i przesyłek.
10. Komputronik S.A. nie ponosi żadnych zobowiązań względem Klienta w przypadku, gdy autoryzowany serwis Gigabyte odrzuci reklamację ze względu na to, iż towar: był po gwarancji, posiadał uszkodzenia mechaniczne nie wykryte wcześniej przez Komputronik S.A., był niewłaściwie użytkowany, posiada uszkodzenia powstałe w wyniku działania sił wyższych jak: wyładowania atmosferyczne, pożar, powódź itd., uległ uszkodzenia na skutek przepięcia elektrycznego / elektrostatycznego.

11. Autoryzowany serwis Gigabyte zobowiązuje się do naprawy/wymiany produktu w maksymalnym terminie do 7 dni roboczych. Całościowy termin realizacji reklamacji produktu zostanie wydłużony o czas transportu produktu w obydwie strony i czas obsługi logistycznej przez Komputronik S.A.
12. Serwisowany sprzęt w przypadku braku możliwości naprawy może być przez serwis Gigabyte wymieniony na technicznie sprawny substytut o podobnych parametrach. Płyty główne i karty graficzne mogą mieć inne złącza (np. socket dla procesora – ze względu na brak w dystrybucji starych modeli). W przypadku wymiany czas obsługi może się wydłużyć w zależności od dostępności towaru. Całościowy termin realizacji reklamacji produktu zostanie wydłużony o czas transportu produktu w obydwie strony i czas obsługi logistycznej przez Komputronik S.A. Ze względu na to, iż dany komponent nie był zakupiony w firmie Komputronik S.A., Spółka nie ma możliwości zwrotu ceny towaru.
13. Dla towaru wymienionego gwarancja nie biegnie od nowa.

**14. Podczas wypełniania formularza zgłoszeniowego <http://www.komputronik.pl/index.php/service/pl/index> w polu „numer dokumentu gwarancyjnego” proszę umieścić tylko i wyłącznie dopisek „Pośrednictwo reklamacji”**

**Dodanie nowego produktu**

nazwa produktu\*:

numer seryjny:

numer dokumentu gwarancyjnego:

przyczyna reklamacji\*:

\* - pola wymagane

Zgłoszenie RMA					
Lp.	Nazwa	Nr seryjny	Dokument gw.	Przyczyna reklamacji	Usuń
1.	GeForce 6200 128mb tv out	sn546878764	Pośrednictwo reklamacji	nie startuje	<input type="button" value="Usuń"/>

15. Nr reklamacyjny RMA będzie nadawany przez serwis najpóźniej do 48 godzin od chwili zgłoszenia (z wyłączeniem świąt, sobót i niedziel) – zwrotny mail z załącznikiem (etykieta na paczkę)
16. W przypadku pytań/problemów ze zgłoszeniem, oczekiwaniem na na RMA prosimy kierować zapytania/uwagi na adres [RMA@Komputronik.pl](mailto:RMA@Komputronik.pl)
17. Klient do paczki ma obowiązek dołączyć, kserokopię faktury zakupu lub kserokopię gwarancji z numerem seryjnym.

18. Sprzęt prosimy przysłać niekompletny (najlepiej w oryginalnym opakowaniu, które jest dość dobrym zabezpieczeniem na czas transportu) – wyjątkiem jest specyficzne wyposażenie produktów, które musi zostać dołączone czyli: moduł DPS, bezprzewodowa kartę sieciową, kartę dźwiękową, moduł bluetooth. Poza tym wyposażeniem towaru komplety wysłane wraz z towarem nie będą zwracane.
19. Wszelkie pytania dotyczące procedury pośrednictwa RMA dla Gigabyte prosimy przesyłać na adres [RMA@komputronik.pl](mailto:RMA@komputronik.pl) lub [lukasz.meller@komputronik.pl](mailto:lukasz.meller@komputronik.pl)