



**serwiskomorek.pl**

## Regulamin sklepu KAEM Serwiskomorek.pl

1. Zakup przedmiotu w sklepie oznacza akceptację niniejszego regulaminu.
2. W wyjątkowych sytuacjach zastrzegamy sobie prawo przedłużenia dostawy zamówionego towaru do 30 dni od daty księgowania wpłaty na naszym koncie.
3. Nie zwracamy kosztów wynikających z zamówienia niewłaściwego typu części zamiennych do urządzeń. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości przed zakupem, prosimy o przesyłanie zdjęć poszukiwanych części lub, jeśli jest to niewystarczające, przesłanie całego urządzenia do naszego serwisu. Podczas zakupu prosimy sugerować się opisem, a nie jedynie zdjęciami, gdyż części pozornie wyglądające identycznie mogą okazać się nie kompatybilne. Niektóre zdjęcia mogą zostać załączone w celach poglądowych.
4. Sprzedawane przez firmę KAEM części zamienne przeznaczone są jedynie do montażu przez wykwalifikowanych techników, dlatego też KAEM nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu, w przypadku instalacji zakupionych części, przez serwisy nieautoryzowane oraz osoby nie posiadające wymaganych kwalifikacji.
5. Nie wysyłamy towaru "za pobraniem" użytkownikom bez aktywnego konta.
6. Do każdego zakupionego towaru zawsze dołączamy paragon lub na życzenie fakturę VAT. Tylko na podstawie paragonu (lub jego kopii) przyjmujemy reklamacje i zwroty. Ewentualne braki dowodu zakupu należy zgłaszać drogą mailową do 24 godzin od daty otrzymania przesyłki. W przeciwnym razie uznajemy, że dowód zakupu znajdował się razem z towarem.
7. Przesyłki kurierskie należy sprawdzać w obecności kuriera. W przypadku uszkodzenia należy bezzwłocznie, w obecności kuriera, wypełnić PROTOKÓŁ SZKODY i wraz z towarem odesłać na adres korespondencyjny firmy. Niespisanie odpowiedniego protokołu uniemożliwia nam przyjęcie reklamacji.

8. Wysyłki za pośrednictwem Poczty Polskiej realizujemy w ciągu 24h.

9. Firma KAEM zastrzega, że przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy - zgodnie z obowiązującym prawem w Polsce.

10. Serwis zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu naprawy w indywidualnych wypadkach (w sytuacjach niezależnych od serwisu - np. brak części lub ich wadliwość, przypadki losowe - choroby, wypadki serwisantów) o czym klient jest informowany, jeżeli to opóźnienie wyniesie więcej niż 7 dni.

11. Kupujący w serwisie internetowym upoważnia sprzedającego do zawarcia w jego imieniu umowy z urzędem pocztowym w zakresie niezbędnym do uzyskania usługi pocztowej związanej z zakupionym towarem oraz płatnością za tą usługę. Wobec czego kwoty uzyskane przez pełnomocnika na potrzeby wykonania czynności prawnej objętej pełnomocnictwem nie stanowią podstawy opodatkowania podatkiem VAT. W konsekwencji tego nie stanowią również podstawy opodatkowania podatkiem dochodowym, z tych samych powodów. Nie następuje więc re-faktura, a jedynie zwrot kosztów, który nie podlega opodatkowaniu VAT, nie jest również ujmowany w ewidencji podatkowej. Pełnomocnictwo takie jest nieopodatkowane opłatą skarbową. Kupujący zatem za darmo upoważnia sprzedającego do zakupu usługi pocztowej w jego imieniu i na jego rachunek.

Mając powyższe na uwadze, firma KAEM nie wystawia paragonów ani faktur VAT na usługi Poczty Polskiej.

12. UWAGA: Przesyłki realizowane za pośrednictwem Poczty Polskiej nie są ubezpieczone. W przypadku ich zagubienia lub uszkodzenia KAEM GSM nie ponosi odpowiedzialności, wszelkie roszczenia z tego tytułu należy kierować do Poczty Polskiej.

Ze względu na terminowość dostaw oraz ubezpieczenie przesyłek, firma KAEM rekomenduje przesyłki kurierskie szczególnie w przypadkach kiedy zależy Państwu na jak najszybszej dostawie przedmiotu. Przesyłki kurierskie wysyłane są codziennie.

Kupujący oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez firmę KAEM celem realizacji transakcji, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r o ochronie danych osobowych( Dz. U z 2002r. Nr. 101, poz.926).

Przesyłkę należy wysłać na adres firmy dostępny w dziale kontakt. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy (oświadczenie to należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):

Termin liczy się od dnia wydania rzeczy - otrzymania przesyłki. Konsument zobowiązany dostarczyć zwracany towar sprzedawcy w stanie "niezmienionym" na własny koszt, wraz z dowodem sprzedaży i w/w oświadczeniem.

UWAGA: Oświadczenie poza nr konta musi zawierać adres mailowy i nr tel kontaktowego, w przeciwnym przypadku może nie udać się nam z poinformować Państwa o przebiegu procedury Odstąpienia od Umowy.

**O przebiegu sprawy będziemy informować jedynie drogą mailową lub telefonicznie.**

#### GWARANCJA:

Wszystkie oferowane przez nas przedmioty posiadają gwarancję zgodnie z przepisami UE. Jeżeli przedmiot nie jest nowy gwarancja ograniczona zawsze jest do okresu trzech miesięcy.

Wszystkie artykuły objęte są co najmniej 3-miesięcznym okresem gwarancji na wszelkie wady ukryte.

(tzn jeżeli na towar/usługę udzielamy gwarancji dłuższej niż 3 miesiące jest to wyraźnie zaznaczone w opisie produktu).

Warunkiem zachowania gwarancji są nie zerwane plomby gwarancyjne oraz montaż zakupionych części w licencjonowanym serwisie.

Gwarancja nie dotyczy uszkodzeń powstałych w skutek mechaniczny oraz na skutek nieprofesjonalnego montażu.

#### PROCEDURA ZWROTU:

W ciągu 14 dni od otrzymania nabytej rzeczy lub – w przypadku usług – zawarcia umowy, Kupujący (konsument) może odstąpić od umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny. W takim przypadku Sprzedający zwróci wszystkie otrzymane od Kupującego środki. Aby skutecznie odstąpić od umowy należy złożyć Sprzedającemu stosowne oświadczenie woli, pisząc na adres e-mail: [biuro@serwiskomorek.pl](mailto:biuro@serwiskomorek.pl). Forma pisemna jest wymogiem ustawowym bez którego odstąpienie od umowy będzie nieskuteczne. Zwracany towar nie może nosić śladów użytkowania ani montażu, musi posiadać nie naruszone plomby gwarancyjne. Pieniądze zostaną zwrócone do 14 dni roboczych od daty otrzymania towaru

(nie zwracamy kosztu przesyłek). Prosimy nie wysyłać przesyłek za pobraniem, gdyż takie paczki nie zostaną odebrane przez naszą firmę, a zwrot zostanie uznany za nie wniesiony.

Koszt zwrotu zakupionych przedmiotów w przypadku odstąpienia od umowy:

**W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca nie ponosi kosztu odesłania Towaru.**

Brak odstąpienia od umowy:

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej w ramach zakupów w sklepie nie przysługuje Kupującemu (konsumentowi) w odniesieniu do umów:

- O świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo do odstąpienia od zawartej umowy;
- W których cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- W których przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- W których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- W których przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- w których przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- w których przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- w których konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- O dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- Zawartej w drodze aukcji publicznej;
- O świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- O dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

**O przebiegu sprawy będziemy informować jedynie drogą mailową lub telefonicznie.**

#### PROCEDURA REKLAMACJI:

Wszystkie artykuły objęte są co najmniej 3-miesięcznym okresem gwarancji na wszelkie wady ukryte. (Jeżeli na towar/usługę udzielamy gwarancji dłuższej niż 3 miesiące jest to wyraźnie zaznaczone w opisie produktu). Gwarancja jest udzielana na podstawie dołączonego dowodu sprzedaży. Jeśli w trakcie okresu gwarancyjnego wystąpiły wady nie wynikłe z użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem, naturalnego zużywania się, celowego uszkodzenia, braku konserwacji lub uszkodzenia mechanicznego. Prosimy o odesłanie zakupionego towaru na adres widniejący w zakładce kontakt wraz z pisemną reklamacją, dowodem zakupu (kserokopią), nienaruszoną plombą gwarancyjną i zaświadczeniem potwierdzającym montaż przez autoryzowanego technika. Autoryzacja musi być zgodna z wymaganiami producenta sprzętu. W przypadku braku któregokolwiek z wymaganych dokumentów reklamacja nie będzie rozpatrywana. Reklamacje rozpatrujemy maksymalnie do 30 dni roboczych. Koszty dostarczenia towaru ponosi kupujący. Firma Kaem nie przyjmuje paczek za pobraniem. KAEM pobiera opłatę z tytułu magazynowania w wysokości 5zł/dziennie w przypadku nie odebrania urządzenia w terminie 30 dni od daty jego dostarczenia do serwisu, lub 30 dni od daty rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego.

#### **WAŻNE**

**Ze względu na delikatną strukturę digitizera/szybki/wyświetlacza prosimy o sprawdzenie poprawności jego działania przed wklejeniem. Demontaż tego typu części może spowodować trwałe uszkodzenia mechaniczne, co uniemożliwia nam ich wymianę gwarancyjną u producenta, a zarazem zmusza**

## **nas w takich przypadkach, do odrzucenia roszczeń gwarancyjnych.**

Kupujący ma prawo zwrócić zakupiony towar w ciągu 14 dni od momentu jego otrzymania bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Warunkiem jest jednak to, że dany towar musi być zwrócony w stanie takim jakim go klient otrzymał, bez śladów użytkowania z nieodklejonymi foliami ochronnymi.

Firma KAEM, jako sprzedawca, pośredniczy między użytkownikiem, a producentem w procesie reklamacji gwarancyjnej. Reklamacji podlegają wyłącznie przedmioty, które posiadają wadę fabryczną, a nie te które zostały uszkodzone przez niewłaściwe użytkowanie, montaż lub uszkodzenie mechaniczne. W razie reklamacji lub zastrzeżeń do otrzymanego towaru, klient zobowiązany jest do dostarczenia na własny koszt reklamowanego przedmiotu na adres podany przez sprzedawcę. W przypadku reklamacji koszty wysyłki oraz opakowania nie są zwracane.

Zgłoszenie reklamacyjne z tytułu gwarancji jest przyjmowane na podstawie zgłoszenia tego faktu na adres: [biuro@serwiskomorek.pl](mailto:biuro@serwiskomorek.pl) oraz nadesłanie z produktem reklamowanym dowodu zakupu i kompletnie wypełnionego formularza reklamacyjnego. W celu usprawnienia procesu związanego z zarejestrowaniem nowej reklamacji, prosimy podanie numeru paragonu lub rachunku z którego pochodzi uszkodzony produkt oraz dokładne opisanie jego usterki. Za termin rozpoczęcia procesu reklamacyjnego przyjmujemy chwilę odebrania przesyłki wraz z kompletnie wypełnionym formularzem reklamacyjnym. Wadliwy produkt zostanie poddany wstępnej ekspertyzie, która ma na celu sprawdzenie czy opisywana przez Klienta usterka występuje oraz czy usterka nie nastąpiła z winy użytkownika. Termin rozpatrzenia reklamacji przez firmę KAEM wynosi 14 dni roboczych od chwili przyjęcia produktu. Ze swojej strony dokładamy wszelkich starań, aby proces przebiegł jak najszybciej. Pozytywne rozpatrzenie gwarancji oznacza wymianę towaru na nowy-wolny od wad. W przypadku braku dostępności reklamowanego produktu następuje zwrot gotówki.

### **Uprawnienia Klienta z tytułu gwarancji wygasają automatycznie w przypadku gdy:**

- produkt posiada jakiegokolwiek uszkodzenia mechaniczne,**
- usterka jest spowodowana nieprawidłową instalacją/montażem**
- usterka spowodowana jest użytkownikiem danego produktu niezgodnie z przeznaczeniem**

W przypadku gdy, zgłoszona przez Klienta usterka nie występuje, bądź warunki gwarancji zostały naruszone, firma KAEM odsyła produkt do kupującego na jego koszt. Wadliwy towar powinien zostać dostarczony przez Klienta w fabrycznym opakowaniu wraz ze

wszystkimi elementami znajdującymi się na jego wyposażeniu.  
Digitizer/wyświetlacz/szybkę zabezpieczyć, owinąć pianką bądź folią bąbelkową,  
odesłać w opakowaniu w którym zostało dostarczone.

Odpowiedzialność KAEM jest ograniczona do bezpłatnej wymiany produktu lub zwrotu kwoty zapłaconej przy czym o wyborze jednego z tych dwóch sposobów decyduje gwarant.

Kupujący może składać Sprzedawcy reklamacje dotyczące zawartej Umowy pod adresem [biuro@serwiskomerek.pl](mailto:biuro@serwiskomerek.pl), lub w formie pisemnej na adres Sprzedawcy.

Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- Imię, nazwisko, adres, adres e-mail Kupującego,
- Datę zawarcia Umowy stanowiącej podstawę reklamacji
- Przedmiot reklamacji, ze wskazaniem żądania Kupującego
- Wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację.

Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie w odniesieniu do powstałych braków.

Sprzedający rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.

**Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub telefonicznie.**

Kupujący będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumentkim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Krakowie.

Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.

Sprzedawca oświadcza, że zobowiązuje się dostarczyć rzecz(y) bez wad, z wyłączeniem wad wskazanych w ofercie sprzedaży.