

# OŚWIADCZENIE GWARANCYJNE DLA KLIENTÓW SIECI SKLEPÓW MARKI MEDIAEXPERT NALEŻĄCYCH DO TERG S.A., KLIENTÓW SKLEPÓW INTERNETOWYCH NALEŻĄCYCH DO TERG S.A. ORAZ INNYCH SKLEPÓW, KTÓRYCH WŁAŚCIELEM LUB OPERATOREM JEST TERG S.A.

*Produkty ARKAS sp. z o.o., ul. Kuziennicza 4, 59-400 Jawor, KRS 0000021634, zakupione na terenie Polski w sieci sklepów należących do TERG S.A. z siedzibą w Złotowie przez klientów będących konsumentami objęte są gwarancją producenta na warunkach wskazanych w niniejszej karcie gwarancyjnej.*

*Niniejsze warunki obowiązują w sytuacji, gdy przy zakupie towaru klientowi będącemu konsumentem nie została wydana karta gwarancyjna o odmiennie treści. Konsument ma prawo do pobrania oświadczenia gwarancyjnego na trwałym nośniku w postaci pliku PDF.*

## CZAS TRWANIA GWARANCJI

Gwarancja udzielana jest na okres 24 miesięcy od daty zakupu produktu w sieci sklepów stacjonarnych i internetowych należących do TERG S.A. z siedzibą w Złotowie, nie dłużej jednak niż 3 lata od zatowarowania. Datę zatowarowania (okres gwarancji) można sprawdzić u sprzedawcy i potwierdzić bezpośrednio u gwaranta.

## ZAKRES OCHRONY GWARANCYJNEJ

Gwarancja dotyczy wyłącznie towaru kupionego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w sieci sklepów należących do TERG S.A. z siedzibą w Złotowie i obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Gwarancja jest udzielana konsumentowi, czyli osobie fizycznej, która dokonała zakupu towaru bez związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową.

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady produkcyjne lub materiałowe produktu, które ujawnią się w ciągu 2 lat od wydania produktu Kupującemu pod warunkiem, że produkt:

- był użytkowany zgodnie z przeznaczeniem, a także instrukcją obsługi (gdy została dołączona do produktu) oraz odpowiednio konserwowany
- nie był demontowany ani modyfikowany

## WYŁĄCZENIA OCHRONY GWARANCYJNEJ

Gwarancja nie obejmuje wad produktu, które powstały w wyniku:

- użytkowania produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub dołączoną do niego instrukcją obsługi
- zalania, zawilgotnienia, pożaru, a także działania chemikaliów, wibracji, nadmiernego gorąca i przegrzania, chyba że przegrzanie jest wadą lub skutkiem wady produktu – wyłączenie nie dotyczy produktów przeznaczonych do użytkowania w ciężkich warunkach atmosferycznych
- niewłaściwego przechowywania lub konserwacji produktu
- modyfikacji lub naprawy produktu, które nie zostały przeprowadzane przez gwaranta
- w przypadku stwierdzenia naruszenia plomb lub zabezpieczeń umieszczonych na produkcie (o ile takie zabezpieczenia nałożono)
- użytkowanie produktu wraz z niezgodnymi ze specyfikacją produktu materiałami eksploatacyjnymi i akcesoriami

**Gwarancja nie obejmuje:**

- obsługi przez produkty innych urządzeń i standardów niż wskazane w instrukcji, specyfikacji produktu, na opakowaniu produktu lub w innej informacji załączonej do produktu
- baterii i akumulatorów załączonych do produktów lub będących częścią produktu
- produktów, do których aplikacje zostały wycofane i nie są dostępne na Google Play i Apple Store.

## UPRAWNIENIA Z GWARANCJI

W ramach gwarancji konsument może żądać naprawy lub wymiany produktu. Jeżeli konsument nie dokona wyboru z jakiego uprawnienia chce skorzystać, o wyborze sposobu rozstrzygnięcia reklamacji gwarancyjnej decyduje gwarant.

Jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla gwaranta, gwarant może dokonać wymiany zamiast naprawy lub naprawy zamiast wymiany. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla gwaranta, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Gwarant dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, złożenia reklamacji z tytułu gwarancji i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Termin wykonania obowiązków z tytułu gwarancji wynosi 21 dni od dostarczenia produktu do serwisu gwaranta. W szczególnych przypadkach siły wyższej, zamknięcia serwisu gwaranta z powodu epidemii COVID-19 lub innej choroby zakaźnej, termin wykonania serwisu gwarancyjnego może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do dokonania serwisu. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi gwarant.

## TRYB WYKONYWANIA GWARANCJI

Reklamacje z tytułu gwarancji należy zgłaszać bezpośrednio do serwisu gwaranta, za pośrednictwem systemu reklamacyjnego RMA – link do strony: <https://systemrma.pl/aplikacja/obsługa/arkas/>.

Zarejestrowanie produktu skutkuje automatycznym nadaniem numeru RMA, a wysyłka produktu może nastąpić tylko po otrzymaniu maila z potwierdzeniem zgłoszenia reklamacyjnego od serwisu.

Dane adresowe do wysyłki:

Arkas sp. z o.o.

ul. Kuziennicza 4

59-400 Jawor

e-mail: [reklamacje@arkas.pl](mailto:reklamacje@arkas.pl)

[www.arkas.pl](http://www.arkas.pl) (zakładka 'Obsługa klienta' / 'Serwis')

z dopiskiem "Zgłoszenie gwarancyjne oraz nr RMA"

Podstawą złożenia reklamacji jest dowód zakupu produktu. Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia bezpłatnego serwisu w przypadku braku dokumentu zakupu lub jeśli informacje w nim zawarte będą niekompletne albo nieczytelne.

W reklamacji należy podać swoje dane teleadresowe niezbędne do wykonania usługi gwarancyjnej (imię, nazwisko, numer telefonu lub e-mail) oraz wskazać przyczynę reklamacji.

Reklamowany produkt wraz z dowodem zakupu należy przesłać na podany wyżej adres gwaranta zgodnie ze wskazaniami systemu RMA, za pośrednictwem którego następuje zgłoszenie reklamacji.

Produkt dostarczany przez uprawnionego z gwarancji do serwisu gwaranta winien być odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniami w transporcie.

W przypadku braku podstaw do uwzględnienia dokonanego zgłoszenia na podstawie gwarancji (w szczególności: niestwierdzenia wady, zaistnienia przypadku nieobjętego gwarancją, wygaśnięcia gwarancji), gwarant poinformuje uprawnionego z gwarancji o nieuwzględnieniu zgłoszenia.

## **INFORMACJE DODATKOWE**

Gwarancja jest oferowana dodatkowo i nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową względem sprzedawcy.

## **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

- 1) Gwarant informuje, iż w przypadku wystąpienia z roszczeniami z gwarancji, administratorem Państwa danych osobowych jest: Arkas sp. z o.o. z siedzibą w Jaworze (59-400), ul. Kuziennicza 4, KRS 0000021634, email: [sekretariat@arkas.pl](mailto:sekretariat@arkas.pl).
- 2) Państwa Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE – dalej zwanego „RODO”
- 3) Odbiorcami danych obok gwaranta mogą być podmioty zajmujące się usługami pocztowymi / kurierskimi oraz informatycy zapewniający usługi teleinformatyczne.
- 4) Państwa dane osobowe będą przetwarzane od dnia przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego do czasu przedawnienia roszczeń z gwarancji.
- 5) Zakres przetwarzanych danych będzie obejmować Państwa: imię, nazwisko oraz dane teleadresowe: adres, numer telefonu oraz e-mail.
- 6) Podanie danych jest dobrowolne, ale może być niezbędne dla wykonania umowy gwarancji.
- 7) Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, do żądania ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych, w przypadkach określonych w RODO, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzoru (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznacie Państwo, że przetwarzanie przez nas narusza przepisy RODO.
- 8) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, a w oparciu o Państwa dane osobowe administrator nie będzie podejmować wobec Państwa zautomatyzowanych decyzji.