

# Ogólne warunki reklamacyjne

---

## Ogólne warunki odpowiedzialności z tytułu rękojmi oraz tryb postępowania reklamacyjnego dla towarów zakupionych w Incom Group S.A.

W zależności od producenta, sposób realizacji zgłoszenia reklamacyjnego jest różny. Dotyczy to szczególnie przypadków, w których serwis gwarancyjny produktu prowadzony jest przez wyspecjalizowaną do tego celu firmę na terenie Polski. Ogólny sposób realizacji zgłoszenia reklamacyjnego przedstawiony jest poniżej.

### Sprzedż komponentów

1. Towary sprzedawane w Incom Group S.A., ze względu na zasady obsługi reklamacyjnej dzielą się zasadniczo na następujące grupy:
  - a) Zasady serwisowania towaru z tytułu gwarancji producenta oraz wykaz punktów serwisowych, opisane są w karcie gwarancyjnej załączonej do produktu lub na stronie producenta danego towaru,
  - b) na dokumencie „Specyfikacja” wysłanym drogą mailową, w kolumnie il. miesięcy, określony jest czas obsługi reklamacyjnej realizowanej przez serwis producenta, a w polu MIEJSCE ŚWIADCZENIA pojawia się informacja: SERWIS PRODUCENTA,
  - c) obsługą reklamacyjną tych towarów zajmują się punkty serwisowe wskazane w Karcie Gwarancyjnej danego produktu - towary te nie są obsługiwane w ramach reklamacji przez Incom Group S.A., za wyjątkiem szczególnych przypadków trybu DOA opisanych na stronie: Procedura DOA.

Dla systemów komputerowych zasady obsługi reklamacyjnej zawarte są w części: „**Reklamacja systemu komputerowego**”.

2. Towary z gwarancją producenta:
  - a) towary te posiadają dołączoną własną Kartę Gwarancyjną,
  - b) na dokumencie „**Specyfikacja**” wysłanym drogą mailową, w kolumnie il. miesięcy, określony jest czas obsługi reklamacyjnej realizowanej przez serwis producenta, a w polu MIEJSCE ŚWIADCZENIA pojawia się informacja: SERWIS PRODUCENTA,
  - c) obsługą reklamacyjną tych towarów zajmują się punkty serwisowe wskazane w Karcie Gwarancyjnej danego produktu - towary te nie są obsługiwane w ramach reklamacji przez Incom Group S.A., za wyjątkiem szczególnych przypadków trybu DOA opisanych na stronie: **Procedura DOA**
3. Poniższe warunki określają zasady odpowiedzialności Incom Group S.A. z tytułu rękojmi sprzedaży towarów oraz tryb postępowania reklamacyjnego w przypadku wystąpienia wady w tych towarach.
  - a) Wady fizyczne sprzedanych towarów objęte są rękojmią,
  - b) Czas trwania rękojmi lub gwarancji producenta określa każdorazowo wystawiony przez Incom Group S.A. dokument „**Specyfikacja**” przekazany nabywcy w formie elektronicznej,

- c) Rękojmia za wady fizyczne obejmuje wyłącznie uprawnienie kupującego do żądania dostarczenia rzeczy wolnych od wad zamiast rzeczy wadliwych.

Pozostałe uprawnienia wynikające z przepisów o rękojmi za wady fizyczne ulegają wyłączeniu, stosownie do treści art. 558 §1 KC. Wyłącza się uprawnienie przysługujące sprzedawcy na mocy art. 12 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego.

Powyższe wyłączenie nie dotyczy przedsiębiorców z uprawnieniami konsumentów. Przedsiębiorca taki będący osobą fizyczną, będzie mógł korzystać z domniemania istnienia wady fizycznej w momencie wydania rzeczy, jeśli została ona stwierdzona w ciągu roku.

- 4. Zgłoszenia reklamacyjne mogą dotyczyć jedynie towaru, który został sprzedany lub wymieniony przez Serwis Incom Group S.A. w ramach procesu obsługi reklamacji. Zgłoszenie reklamacyjne winno nastąpić niezwłocznie po wykryciu usterki, nie później jednak niż w ciągu 1 miesiąca po jej wykryciu, przy czym dalsze użytkowanie uszkodzonego towaru powoduje utratę praw do reklamacji. Przedsiębiorca będący osobą fizyczną z uprawnieniami konsumenta, będzie mógł korzystać z domniemania istnienia wady fizycznej w momencie wydania rzeczy, jeśli została ona stwierdzona w ciągu roku.
- 5. Roszczenia z tytułu wady towaru mogą być uwzględnione jedynie wtedy, gdy są spełnione następujące warunki:
  - a) wraz z towarem dostarczono zestawienie reklamowanego towaru,
  - b) dokonano zgłoszenia internetowego i uzyskano numer RMA,
  - c) dokumenty wystawione są wyłącznie dla Nabywcy do konkretnego numeru faktury sprzedaży Incom Group S.A towaru o konkretnym numerze seryjnym,
  - d) niniejsze dokumenty mają charakter imienny i nie mogą być przekazywane innym podmiotom gospodarczym bez zachowania procedury zgodnej z przepisami Kodeksu Cywilnego,
  - e) serwis firmy Incom Group S.A. nie jest zobowiązany do usunięcia wady towaru, jeżeli powyższe dokumenty zostaną przedstawione przez inny podmiot niż Nabywca,
  - f) od dnia wydania upłynął okres krótszy niż czas obowiązywania roszczeń określony w „Specyfikacji”,
  - g) reklamowany towar nie posiada uszkodzeń mechanicznych,
  - h) reklamowany towar jest czysty,
  - i) nabywca towaru lub osoby trzecie nie dokonywały:
    - próby samowolnej naprawy reklamowanego towaru,
    - zerwania, zamiany lub uszkodzenia plomb gwarancyjnych Incom Group S.A. lub jego dostawców (naklejki z numerami seryjnymi, kody kreskowe)
    - działań powodujących uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne oraz działania celowego uszkodzenia towaru i wywołanie tymi działaniami jakichkolwiek wad towaru,

- działań powodujących jakiegokolwiek uszkodzenia wynikające z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania, konserwacji, regulacji czy transportu towaru.
6. Reklamowany towar musi być dostarczany we właściwym opakowaniu, zabezpieczającym przed wtórnym uszkodzeniem, szczególnie przed uszkodzeniami mechanicznymi i wyładowaniami elektrostatycznymi.
  7. Stwierdzenie przez Incom Group S.A. niezachowania dowolnego z warunków z pkt. 6 powoduje nieuwzględnienie roszczeń oraz zwrot towaru Nabywcy na jego koszt.
  8. W przypadku reklamacji dysków twardech wskazany jest dodatkowo wydruk z programu testującego potwierdzający istnienie na powierzchni dysku tzw. bad block'ów.
  9. Reklamując procesory instalowane w wersjach BOX należy dostarczyć je wraz z radiatorem wchodzącym w skład tego kompletu (oryginalnym).
  10. Incom Group S.A. nie realizuje serwisu pogwarancyjnego.
  11. Nie są objęte roszczeniami reklamacje obejmujące:
    - a) materiały eksploatacyjne: cartridge, kable połączeniowe, bezpieczniki, żarówki, baterie, akumulatory, dyskietki, wszelkie nośniki typu CD lub DVD i ich odmiany,
    - b) dane zapisane na nośnikach informacji (magnetycznych, optycznych i innych), utracone w sposób bezpośredni lub pośredni lub też na skutek niewłaściwego postępowania z towarem,
    - c) towar, którego jedyną wadą jest niekompatybilność,
    - d) niepoprawne działanie towaru po rekonfiguracji sprzętowej, po jego rozbudowie lub przebudowie, jak również, jeżeli to dotyczy, po instalacji lub reinstalacji dowolnego systemu operacyjnego i jakiegokolwiek oprogramowania,
    - e) szkody i uszkodzenia wynikłe z zabrudzenia, zakurzenia (np. elementów optycznych, łożysk, przewodnic itp.), korozji (np. utleniania się styków) oraz będących następstwem normalnego zużycia towaru,
    - f) wady i uszkodzenia towaru powstałe bezpośrednio lub pośrednio wskutek siły wyższej, takiej jak pożar, piorun, powódź, nieprawidłowe napięcie zasilania, przepięcie lub innej klęski żywiołowej czy nieprzewidzianego wypadku oraz na wskutek uszkodzenia niezawinionego przez Incom Group S.A., w tym uszkodzenia chemicznego i mechanicznego,
    - g) czynności, do wykonania których zgodnie z instrukcją obsługi zobowiązany jest użytkownik końcowy, w szczególności - okresowe czyszczenie, konserwacja, regulacja, ustawienie konfiguracji sprzętowej i programowej, struktury logicznej dysku itp.,
    - h) wyposażenie dodatkowe, tzn. podkładki pod mysz, joysticki, wkłady antystatyczne.
  12. Incom Group S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie dane pozostawione przez Nabywcę lub użytkownika końcowego, znajdujące się na dyskach twardech i innych nośnikach dostarczonych do serwisu.
  13. Serwis centralny znajduje się w o/Wrocław, klienci mogą reklamować towar po uprzednim zgłoszeniu internetowym.

- 14.** W przypadku dostarczenia do serwisu towaru sprawnego oraz w przypadku nie stwierdzenia zgłaszanych uszkodzeń, Nabywca zostanie obciążony kosztami testowania towaru oraz logistycznymi.
- 15.** Koszt dostarczenia towaru uszkodzonego do serwisu oraz wszelkie inne koszty związane z zapewnieniem bezpiecznego opakowania, ubezpieczeniem i innym ryzykiem związanym z transportem ponosi Nabywca. Z tego powodu Incom Group S.A. zaleca skorzystanie z oryginalnego opakowania producenta.
- 16.** Towar nadesłany do serwisu na koszt Incom Group S.A. nie zostanie przyjęty.
- 17.** W przypadku dostarczenia towaru do serwisu Incom Group S.A. Nabywca zobowiązany jest do naklejenia na paczkę Listy wysyłkowej wydrukowanej z programu Serwis Online zawierającej numery zatwierdzonych RMA i ilość szt. towaru. Obowiązkiem reklamującego jest usunięcie nalepek, taśm i oznakowań naniesionych na towar przez Nabywcę lub osoby trzecie.
- 18.** W przypadku dostarczenia towaru za pośrednictwem przewoźnika (spedytora, kuriera) potwierdzeniem przyjęcia przesyłki do serwisu jest złożenie na liście przewozowym podpisu i pieczęci imiennej upoważnionego pracownika Incom Group S.A. Wycofanie towaru, o którym mowa, lub wyjaśnienie ewentualnych niezgodności powinno nastąpić w terminie dwóch dni roboczych, licząc od daty złożenia przez upoważnionego pracownika Incom Group S.A. pieczęci i podpisu na liście przewozowym.
- 19.** Terminy serwisowe.
  - a)** Incom Group S.A. zobowiązuje się do naprawy towaru zgłoszonego w trybie reklamacyjnym w terminie 28 dni roboczych liczonych od daty przyjęcia towaru do serwisu,
  - b)** w przypadku naprawy o szczególnym stopniu trudności (np. wymagane sprowadzenie podzespołów z zagranicy itp.), termin naprawy ulega przedłużeniu do 39 dni roboczych,
  - c)** wszelkie odstępstwa od w/w terminów Incom Group S.A. uzgadnia każdorazowo z Nabywcą,
  - d)** w przypadku przyjęcia warunkowego, uzgodnionego z Nabywcą, czas naprawy może zostać przedłużony maksymalnie do 3 miesięcy.

Za uzgodnienia w podpunktach a) oraz d) uważa się umieszczenie takiej informacji na stronie <http://online.incom.pl/> z danymi rozliczenia reklamacji danego towaru. Podpunkty b) oraz c) uzgadniane są indywidualnie drogą elektroniczną.

- 20.** Terminy określone w pkt. 19.a. oraz 19.b. nie mają zastosowania w przypadku stwierdzenia, trwającego dłużej niż 7 dni, opóźnienia Nabywcy w zapłacie należności przysługujących Incom Group S.A. na podstawie odpowiednich dokumentów. W powyższym przypadku, do dnia uregulowania przez Nabywcę zaległości w pełnej wysokości, bieg terminów napraw reklamacyjnych ulega zawieszeniu i nie wiąże serwisu Incom Group S.A. Nabywca wyraża ze swej strony zgodę na zatrzymanie w depozycie przyjętego do serwisu Incom Group S.A. towaru.

21. Terminy rozliczeń serwisowych, o których mowa w 19.a. oraz 19.b. liczone są:
- a) w przypadku osobistego dostarczenia przez Nabywcę towaru do serwisu - od daty przyjęcia towaru do serwisu i wystawienia Rewersu, do czasu naprawy przez dział serwisu,
  - b) w przypadku dostarczenia towaru przesyłką (paczką za pośrednictwem przewoźnika) termin rozpoczęcia liczony jest od daty odebrania od przewoźnika przesyłki (paczki) przez upoważnionego pracownika Incom Group S.A. i liczony jest do daty odebrania przesyłki (paczki) przez przewoźnika (firmę spedycyjną, kurierską).
22. Incom Group S.A. zastrzega, że:
- nie wydaje duplikatu oryginalnych **Kart Gwarancyjnych** producenta,
  - nie wydaje duplikatu Rewersu bądź dokumentu wydania z Serwisu Incom Group S.A., - nie ponosi odpowiedzialności za skutki **utrąty Karty Gwarancyjnej, Rewersu i/lub dokumentu wydania** z Serwisu Incom Group S.A.
23. Odmowa uznania reklamacji skutkuje odesłaniem towaru do klienta na jego koszt z podaniem przyczyny odmowy.
24. Odmowa uznania reklamacji, lub wyjaśnienie ewentualnych niezgodności, powinno nastąpić w terminie pięciu dni roboczych licząc od daty złożenia przez uprawnionego pracownika Incom Group S.A. pieczęci i podpisu na liście przewozowym. Termin ten ulega wydłużeniu w przypadku konieczności uzyskania opinii autoryzowanego serwisu producenta.
25. W tym samym terminie pięciu dni roboczych Nabywca może zgłaszać zastrzeżenia co do stanu odesłanego mu przez Serwis Incom Group S.A. towaru dotyczące jego jakości, sprawności i wyposażenia. Termin pięciodniowy liczy się od daty otrzymania towaru (złożenia podpisu odbioru na liście przewozowym przez Nabywcę).
26. Tryb wydania towaru z serwisu:
- a) przedstawienie oryginału Rewersu przez Nabywcę - w przypadku osobistego dostarczenia towaru do serwisu lub wydruku tego dokumentu przesłanego elektronicznie,
  - b) odesłanie przyjętego do serwisu Incom Group S.A. towaru na adres Nabywcy za pośrednictwem przewoźnika (spedytora, kuriera) na koszt Incom Group S.A.
  - c) nabywca każdorazowo w trakcie odbioru przesyłki zobowiązany jest do sprawdzenia w obecności kuriera stanu opakowania zewnętrznego, stanu zabezpieczeń firmowych Incom Group S.A. oraz do sprawdzenia zgodności ilości paczek z ilością podaną w liście przewozowym,
  - d) w przypadku stwierdzenia niekompletności przesyłki (ilości paczek w przesyłce nie pokrywa się z ilością wymienioną w liście przewozowym), uszkodzenia zabezpieczeń firmowych Incom Group S.A., taśmy producenta (fabrycznej), uszkodzenia mechaniczne opakowania, niezgodności wagi przesyłki z wagą podaną na przesyłce, należy sporządzić protokół szkody, w obecności przedstawiciela spedytora/kuriera,
  - e) towar po naprawie/wymianie wysyłany jest na adres siedziby reklamującego lub na inny adres, będący miejscem prowadzenia działalności.

27. W przypadku problemu związanego z uszkodzeniem przesyłki albo jej brakiem lub zaginięciem należy dokonać odpowiedniego zgłoszenia poprzez Formularz Kontaktowy znajdujący się na [www.online.incom.pl](http://www.online.incom.pl). W przypadku uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości zgłoszenie powinno być dokonane niezwłocznie po stwierdzeniu problemu, nie później jednak niż następnego dnia roboczego po odbiorze przesyłki. Incom Group S.A. zastrzega prawo odrzucenia zgłoszenia nie spełniającego powyższego warunku. Incom Group ma prawo żądać przesłania dodatkowych dokumentów i/lub informacji niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia. Nieprzesłanie takich dokumentów i/lub informacji wstrzymuje proces rozpatrywania zgłoszenia i może być podstawą jego odrzucenia.
28. Incom Group może dokonać:
- a) wymiany towaru na nowy lub inny, tego samego bądź innego producenta, o podobnych bądź lepszych parametrach technicznych, wolny od wad,
  - b) wystawienia korekty faktury, jeśli zostały spełnione następujące warunki:
    - Serwis Incom Group S.A. dokonał trzech napraw reklamacyjnych, a towar nadal uniemożliwia korzystanie z niego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie spełnia on zakładanych funkcji użytkowych,
    - Serwis Incom Group S.A. uzna, że dokonanie naprawy reklamacyjnej jest niemożliwe lub niemożliwe jest dotrzymanie terminów określonych w pkt. 19.
  - c) Serwis Incom Group S.A. po dokonaniu wymiany lub naprawy towaru reklamowanego udziela kontynuacji rękojmi, która jest przedłużona o czas pobytu towaru w serwisie.
29. Nabywca dostarcza reklamowany towar w wersji **OEM**, z wyjątkiem reklamacji dokonywanej w trybie DOA.
30. W uprawnieniach, o których mowa w pkt. 28.a. i 28.b. Serwis Incom Group S.A. zleci wystawienie faktury korygującej z zachowaniem uprawnień z tytułu rękojmi wg zasad postępowania reklamacyjnego obowiązującego w Incom Group S.A.
31. Termin dalszej obsługi reklamacyjnej na towar ulega przedłużeniu o czas trwania pobytu towaru w serwisie Incom Group S.A. o czas określony w pkt. 22 o ile zasadność zgłoszenia reklamacyjnego zostało potwierdzone przez Incom Group S.A.
32. Wystawieniu faktury korygującej na reklamowany towar skutkuje utratą ważności Rewersu (pokwitowania przyjęcia towaru do serwisu Incom Group S.A.).
33. Incom Group S.A. nie odpowiada z tytułu rękojmi towarów objętych gwarancją producenta i serwisowanych przez autoryzowane serwisy zewnętrzne (wyszczególnione w Karcie Gwarancyjnej), w sytuacji gdy Producent reklamowanego sprzętu pozostaje w stanie upadłości lub w stanie likwidacji.

### Reklamacja systemu komputerowego

1. Wady fizyczne systemów komputerowych objęte są rękojmią. Czas trwania rękojmi określa każdorazowo dokument magazynowy „**Specyfikacja**”.
2. Rękojmia za wady fizyczne obejmuje wyłącznie uprawnienie kupującego do żądania dostarczenia rzeczy wolnych od wad zamiast rzeczy wadliwych. Pozostałe uprawnienia

wynikające z przepisów o rękojmi za wady fizyczne ulegają wyłączeniu, stosownie do treści art. 558 §1 KC.

3. W przypadku zgłaszania reklamacji systemu komputerowego, Incom Group S.A. dopuszcza następujące rozwiązania:
  - a) Przekazanie do naprawy jednostki centralnej (obudowa i zawarte w niej komponenty):
    - jednostka powinna być dostarczona w konfiguracji zgodnej z Kartą Komputera, z pominięciem urządzeń peryferyjnych (klawiatura, mysz, kable połączeniowe itd.),
    - jednostka powinna być dostarczona w oryginalnym opakowaniu bez jakiegokolwiek wyposażenia; w przypadku braku opakowania oryginalnego, opakowanie zastępcze powinno zabezpieczyć system komputerowy przed uszkodzeniami mechanicznymi w czasie transportu.
  - b) Przekazanie do reklamacji tylko uszkodzonego komponentu, pochodzącego z danego systemu komputerowego (komponent identyfikowalny na Karcie Komputera, wg symbolu i nazwy)
    - komponenty powinny być zabezpieczone na czas transportu przed uszkodzeniami mechanicznymi oraz przed wyładowaniami elektrostatycznymi, zgodnie z zasadami ochrony elementów wrażliwych na wyładowania elektrostatyczne (min. woreczki antyelektrostatyczne),
    - komponenty powinny być dostarczane w wersji **OEM**.
  - c) Przekazanie kompletnego systemu komputerowego:
    - dotyczy to tylko przypadków, gdy w ramach reklamacji dokonywana jest wymiana systemu komputerowego na nowy lub gdy wystawiana będzie faktura korekta; tryb ten wymaga wcześniejszego uzgodnienia z Incom Group S.A., zgodnie z procedurą umieszczoną na stronie: **Procedura DOA**,
    - system komputerowy powinien być dostarczony kompletny, w konfiguracji zgodnej z Kartą Komputera, w przeciwnym wypadku Incom Group S.A. ma prawo obciążyć Nabywcę równowartością brakujących lub uszkodzonych elementów oraz kosztami ich wymiany,
    - system komputerowy powinien być dostarczony w oryginalnym opakowaniu.
4. Zgłoszenie reklamacyjne winno nastąpić niezwłocznie po wykryciu usterki, nie później jednak niż w ciągu 1 miesiąca po jej wykryciu, przy czym dalsze użytkowanie uszkodzonego sprzętu powoduje utratę praw do reklamacji.

Przedsiębiorca będący osobą fizyczną, na równi z konsumentem, będzie mógł korzystać z domniemania istnienia wady fizycznej w momencie wydania rzeczy, jeśli została ona stwierdzona w ciągu roku.
5. Roszczenia z tytułu wady sprzętu mogą być uwzględnione jedynie wtedy, gdy są spełnione następujące warunki:
  - a) Wraz ze sprzętem dostarczone są następujące dokumenty:
    - prawidłowo wypełniony przez użytkownika końcowego Formularz Reklamacyjny,
    - kopia Karty Komputera.

- b)** Dokonano zgłoszenia internetowego i uzyskano numer RMA.
  - c)** Dokumenty wystawione są wyłącznie dla Nabywcy do konkretnego numeru faktury sprzedaży Incom Group S.A sprzętu o konkretnym numerze seryjnym.
  - d)** Niniejsze dokumenty mają charakter imienny i nie mogą być przekazywane innym podmiotom gospodarczym bez zachowania procedury zgodnej z przepisami Kodeksu Cywilnego.
  - e)** Serwis Incom Group S.A. nie jest zobowiązany do usunięcia wady sprzętu, jeżeli powyższe dokumenty zostaną przedstawione przez inną osobę niż Nabywca.
  - f)** Od dnia zakupu (data sprzedaży widniejąca na fakturze), nie upłynął termin zgłaszania roszczeń reklamacyjnych określony w specyfikacji.
  - g)** Reklamowany sprzęt nie posiada uszkodzeń mechanicznych.
  - h)** Reklamowany sprzęt jest czysty.
  - i)** Nabywca sprzętu lub osoby trzecie nie dokonywały:
    - próby samowolnej naprawy reklamowanego sprzętu. W przypadku systemów komputerowych dopuszcza się jedynie wymianę komponentów wchodzących w skład systemu komputerowego, tzn. kart, płyty głównej, dysków itp.,
    - zerwania, zamiany lub uszkodzenia plomb gwarancyjnych Incom Group S.A. lub jego dostawców (naklejki z numerami seryjnymi, kody kreskowe),
    - działań powodujących uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne oraz działania celowego uszkodzenia sprzętu i wywołanie tymi działaniami jakichkolwiek wad sprzętu,
    - działań powodujących jakiegokolwiek uszkodzenia wynikające z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania, konserwacji, regulacji czy transportu sprzętu.
- 6.** Reklamowany sprzęt musi być dostarczany we właściwych opakowaniach, zabezpieczających przed wtórnym uszkodzeniem, szczególnie przed uszkodzeniami mechanicznymi i wyładowaniami elektrostatycznymi.
- 7.** Stwierdzenie przez Incom Group S.A. niezachowania dowolnego z warunków z pkt. 5 powoduje nieuwzględnienie roszczeń oraz zwrot sprzętu Nabywcy na jego koszt.
- 8.** Do reklamowanego sprzętu komputerowego musi być dołączony prawidłowo i kompletnie wypełniony Formularz Reklamacyjny. W przypadku nie spełnienia tego warunku gwarantowane terminy wykonania napraw podane w pkt. 20 nie obowiązują Incom Group S.A.
- 9.** W przypadku reklamacji dysków twardych wskazany jest dodatkowy wydruk z programu testującego potwierdzający istnienie na powierzchni dysku tzw. bad block'ów.
- 10.** Reklamując procesory instalowane w wersjach BOX należy je dostarczyć wraz z oryginalnym radiatorem wchodzącym w skład tego kompletu.
- 11.** Incom Group S.A. nie realizuje serwisu pogwarancyjnego.
- 12.** Nie są objęte roszczeniami reklamacje obejmujące:



- a) materiały eksploatacyjne, w tym wentylatory, cartridge, kable połączeniowe, bezpieczniki, żarówki, baterie, akumulatory, dyskietki, wszelkie nośniki typu CD lub DVD i ich odmiany,
  - b) dane zapisane na nośnikach informacji (magnetycznych, optycznych i innych), utracone w sposób bezpośredni lub pośredni, lub też na skutek niewłaściwego postępowania ze sprzętem,
  - c) sprzęt, którego jedyną wadą jest niekompatybilność,
  - d) niepoprawne działanie sprzętu po rekonfiguracji sprzętowej, jego rozbudowy lub przebudowy, instalacji lub reinstalacji systemu operacyjnego i jakiegokolwiek oprogramowania,
  - e) szkody i uszkodzenia wynikłe z zabrudzenia, zakurzenia (np. elementów optycznych, łożysk, przewodnic itp.), korozji (np. utleniania się styków) oraz będących następstwem normalnego zużycia sprzętu,
  - f) wady i uszkodzenia sprzętu powstałe bezpośrednio lub pośrednio wskutek siły wyższej takiej jak pożar, piorun, powódź, nieprawidłowe napięcie zasilania, przepięcie lub innej klęski żywiołowej czy nieprzewidzianego wypadku oraz na wskutek uszkodzenia niezawinionego przez Incom Group S.A., w tym uszkodzenia chemicznego i mechanicznego,
  - g) czynności, do wykonania których zgodnie z instrukcją obsługi zobowiązany jest użytkownik końcowy systemu komputerowego, w szczególności - okresowe czyszczenie, konserwacja, regulacja, ustawienie konfiguracji sprzętowej i programowej, struktury logicznej dysku itp.,
  - h) wyposażenie dodatkowe, tzn. myszy komputerowe, trackball'e, podkładki pod mysz, joysticki, wkłady antystatyczne,
  - i) niewłaściwą pracę systemu operacyjnego i oprogramowania, które nie zostało preinstalowane bezpośrednio przez producenta systemu komputerowego.
- 13.** Incom Group S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie dane pozostawione przez Nabywcę lub użytkownika końcowego, znajdujące się na dyskach twardej i innych nośnikach dostarczonych do serwisu.
- 14.** Serwis centralny znajduje się w siedzibie głównej Incom Group S.A. we Wrocławiu, klienci mogą reklamować sprzęt po uprzednim zgłoszeniu internetowym.
- 15.** W przypadku dostarczenia do serwisu sprzętu sprawnego oraz w przypadku nie stwierdzenia zgłaszanych uszkodzeń, Nabywca zostanie obciążony kosztami testowania sprzętu oraz logistycznymi.
- 16.** Koszt dostarczenia sprzętu uszkodzonego do serwisu oraz wszelkie inne koszty związane z zapewnieniem bezpiecznego opakowania, ubezpieczeniem i innym ryzykiem związanym z transportem ponosi Nabywca. Z tego powodu Incom Group S.A. zaleca skorzystanie z oryginalnego opakowania producenta.
- 17.** Sprzęt nadesłany do serwisu na koszt Incom Group S.A. nie zostanie przyjęty.
- 18.** W przypadku dostarczenia sprzętu do serwisu Incom Group S.A. Nabywca zobowiązany jest do opisanie każdej paczki czytelnie, numerem uzyskanego RMA oraz ilością szt. towaru

zawartego w danej paczce. Obowiązkiem reklamującego jest usunięcie nalepek, taśm i oznakowań naniesionych na sprzęt przez Nabywcę lub osoby trzecie.

- 19.** W przypadku dostarczenia sprzętu za pośrednictwem przewoźnika (spedytora) potwierdzeniem przyjęcia przesyłki do serwisu jest złożenie na liście przewozowym podpisu i pieczęci imiennej upoważnionego pracownika Incom Group S.A. Wycofanie sprzętu, o którym mowa, lub wyjaśnienie ewentualnych niezgodności powinno nastąpić w terminie dwóch dni roboczych licząc od daty złożenia przez upoważnionego pracownika Incom Group S.A. pieczęci i podpisu na liście przewozowym..
- 20.** Terminy serwisowe:
- a) Incom Group S.A. zobowiązuje się do naprawy sprzętu zgłoszonego w trybie reklamacyjnym w terminie **28 dni** roboczych liczonych od daty przyjęcia sprzętu do serwisu,
  - b) w przypadku naprawy o szczególnym stopniu trudności (np. wymagane sprowadzenie podzespołów z zagranicy itp.), termin naprawy ulega przedłużeniu do **39 dni** roboczych,
  - c) wszelkie odstępstwa od w/w terminów Incom Group S.A. uzgadnia każdorazowo z Nabywcą,
  - d) w przypadku przyjęcia „**warunkowego**”, uzgodnionego z Nabywcą, czas naprawy może zostać przedłużony do **3 miesięcy**.
- 21.** Terminy określone w pkt. 20.a. oraz 20.b. nie mają zastosowania w przypadku stwierdzenia, trwającego dłużej niż **7 dni**, opóźnienia Nabywcy w zapłacie należności przysługujących Incom Group S.A. na podstawie odpowiednich dokumentów. W powyższym przypadku, do dnia uregulowania przez Nabywcę zaległości w pełnej wysokości, bieg terminów napraw reklamacyjnych ulega zawieszeniu i nie wiąże serwisu Incom Group S.A. Nabywca wyraża ze swej strony zgodę na zatrzymanie w depozycie przyjętego do serwisu Incom Group S.A. sprzętu.
- 22.** Terminy rozliczeń serwisowych, o których mowa w pkt. 20.a oraz 20.b. liczone są:
- a) w przypadku osobistego dostarczenia przez Nabywcę sprzętu do serwisu - od daty przyjęcia sprzętu do serwisu i wystawienia Rewersu, do czasu naprawy przez dział serwisu,
  - b) w przypadku dostarczenia sprzętu przesyłką (paczka za pośrednictwem przewoźnika) - termin rozpoczęcia liczony jest od daty odebrania od przewoźnika przesyłki (paczki) przez upoważnionego pracownika Incom Group S.A. i liczony jest do daty odebrania przesyłki (paczki) przez przewoźnika (firmę spedycyjną).
- 23.** Incom Group S.A. zastrzega, że:
- a) nie wydaje duplikatu **Karty Komputera**,
  - b) nie wydaje duplikatu **Rewersu** bądź dokumentu wydania z Serwisu Incom Group S.A.,
  - c) nie ponosi odpowiedzialności za skutki utraty **Karty Komputera, Rewersu** i/lub **dokumentu wydania** z Serwisu Incom Group S.A.
- 24.** Odmowa uznania reklamacji skutkuje odesłaniem sprzętu do klienta na jego koszt z podaniem przyczyny odmowy.

25. Odmowa uznania reklamacji, lub wyjaśnienie ewentualnych niezgodności, powinno nastąpić w terminie dwóch dni roboczych licząc od daty złożenia przez uprawnionego pracownika Incom Group S.A. pieczęci i podpisu na liście przewozowym..
26. W tym samym terminie dwóch dni roboczych Nabywca może zgłaszać zastrzeżenia, co do stanu odesłanego mu przez Serwis Incom Group S.A. sprzętu dotyczącym jego jakości, sprawności i wyposażenia. Termin dwudniowy liczy się od daty otrzymania towaru (złożenia podpisu odbioru na liście przewozowym przez Nabywcę).
27. Tryb wydania towaru z serwisu:
- przedstawienie oryginału rewersu przez Nabywcę - w przypadku osobistego dostarczenia towaru do serwisu,
  - odesłanie przyjętego do serwisu Incom Group S.A. sprzętu na adres Nabywcy za pośrednictwem przewoźnika (spedytora) na koszt Incom Group S.A.,
  - Nabywca każdorazowo przed odebraniem przesyłki zobowiązany jest do sprawdzenia w obecności kuriera stanu opakowania zewnętrznego, stanu zabezpieczeń firmowych Incom Group S.A. oraz do sprawdzenia zgodności ilości paczek z ilością podaną w liście przewozowym i ich zawartość,
  - w przypadku stwierdzenia niekompletności przesyłki (ilości paczek w przesyłce nie pokrywa się z ilością wymienioną w liście przewozowym), uszkodzenia zabezpieczeń firmowych Incom Group S.A., taśmy producenta (fabrycznej), uszkodzenia mechaniczne opakowania, niezgodności wagi przesyłki z wagą podaną na przesyłce, należy sporządzić protokół szkody, w obecności przedstawiciela spedytora/kuriera.
28. Przesyłki uszkodzone w transporcie należy odesłać do Incom Group S.A., po wcześniejszym uzgodnieniu z Działem Logistyki Incom Group S.A. (logistyka@incomgroup.pl) takiego zamiaru. Na przesyłce należy umieścić dopisek **Uszkodzenia w transporcie**, podać nazwisko pracownika Incom Group S.A., z którym ustalono zwrot przesyłki oraz dołączyć kopię protokołu szkody, sporządzonego i podpisanego przez Nabywcę i przedstawiciela spedytora/kuriera.
29. Nabywca ma prawo do: wymiany sprzętu na wolny od wad, tego samego bądź innego producenta, o podobnych bądź lepszych parametrach technicznych lub żądania wystawienia korekty faktury, jeśli zostały spełnione następujące warunki:
- Serwis Incom Group S.A. dokonał pięciu istotnych napraw reklamacyjnych, a sprzęt nadal uniemożliwia korzystanie z niego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie spełnia on zakładanych funkcji użytkowych lub
  - Serwis uzna, że dokonanie naprawy reklamacyjnej jest niemożliwe lub niemożliwe jest dotrzymanie terminów określonych w pkt. 20.
30. W uprawnieniach, o których mowa w pkt. 29.a. i 29.b. Serwis Incom Group S.A. zleci wystawienie faktury korygującej z zachowaniem uprawnień z tytułu rękojmi wg zasad postępowania reklamacyjnego obowiązującego w Incom Group S.A..
31. Termin dalszej obsługi reklamacyjnej na sprzęt ulega przedłużeniu o czas trwania pobytu sprzętu w Serwisie Incom Group S.A. o czas określony w pkt. 20 o ile zasadność zgłoszenia reklamacyjnego zostało potwierdzone przez Incom Group S.A..
32. Wystawieniu faktury korygującej na reklamowany sprzęt skutkuje utratą ważności **Rewersu** (pokwitowania przyjęcia towaru do serwisu Incom Group S.A.).

Wszelkie pytania związane z realizacją reklamacji prosimy nadsyłać pocztą internetową na adres [serwis@incomgroup.pl](mailto:serwis@incomgroup.pl).

W przypadku, gdy dostawca realizuje naprawy gwarancyjne swoich produktów przez ogólnopolską sieć, w polu „**Serwis**” znajduje się informacja CAŁY KRAJ, zaś w polu „**Telefon**” jeden z wybranych punktów serwisowych. Dokładne informacje na temat poszczególnych punktów serwisowych znajdują się w Kartach Gwarancyjnych produktów, dostarczanych wraz z wybranym sprzętem..

Incom Group S.A. oferuje Państwu możliwość dokonania zgłoszenia reklamacyjnego tylko i wyłącznie drogą internetową. Bardzo prosimy o zapoznanie się z formularzem i instrukcją opisującą jak z tego serwisu korzystać.