

Ogólne warunki obsługi reklamacji towarów zakupionych w Roseville Investments Sp. z o. o.

Reklamacje produktów, na które udzielona została gwarancja należy składać bezpośrednio w punktach serwisowych wskazanych przez Gwaranta oraz w trybie i na zasadach przewidzianych w karcie gwarancyjnej.

Warunki rękojmi Roseville Investments Sp. z o. o. (dalej Roseville Investments):

A. Przedmiot

1. Niniejsze warunki określają zasady odpowiedzialności Roseville Investments z tytułu rękojmi za sprzedane produkty oraz tryb postępowania w przypadku wystąpienia wady w produktach zakupionych w Roseville Investments, zwanego dalej postępowaniem reklamacyjnym.
2. Roseville Investments nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za produkty, na które, zgodnie z informacjami zawartymi w systemie InterLink, udzielona została oddzielna gwarancja producenta lub importera.
3. Roseville Investments nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za produkty, przy których, zgodnie z informacjami zawartymi w systemie InterLink, wskazano zapis „Nie podlega gwarancji/rękojmi”.

B. Warunki rękojmi

1. Na zakupione produkty Roseville Investments udziela rękojmi za wady na okres nie dłuższy niż określony w systemie InterLink.
2. Rękojmi nie podlegają produkty zakupione w Roseville Investments, jeżeli są objęte gwarancją producenta lub importera.
3. Roseville Investments nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady w przypadku produktów:
 - o uszkodzonych mechanicznie,
 - o eksploatowanych niezgodnie z przeznaczeniem lub z warunkami podanymi w instrukcji obsługi lub niewłaściwie konserwowanych,
 - o w których zostały naruszone lub uszkodzone plomby gwarancyjne lub inne oznaczenia identyfikujące produkt, w szczególności numer seryjny
 - o w których zostały dokonane przeróbki, zmiany lub naprawy przez osoby nieautoryzowane przez Roseville Investments,
 - o baterii i materiałów eksploatacyjnych.
4. Roseville Investments nie ponosi odpowiedzialności za poniesioną przez Nabywcę szkodę poniesioną wskutek zaistnienia wady produktu, w szczególności dotyczy to: kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania towaru, przewozu, przechowania i ubezpieczenia oraz nakładów na rzecz.
5. Roseville Investments nie ponosi odpowiedzialności za dane pozostawione na dyskach twardej i innych nośnikach. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia swoich danych przed reklamacją produktu w Roseville Investments. Roseville Investments nie jest zobowiązana do utworzenia kopii ani do odtworzenia oryginalnej zawartości dysku po naprawie.
6. Poprzez „Rękojmię Lifetime” rozumie się rękojmię, której okres wygasa w ciągu 24 miesięcy od daty ostatniej udokumentowanej sprzedaży produktu na rzecz Nabywcy.
7. Rękojmia na produkty wymienione w procesie reklamacyjnym odnawia się tylko w przypadku, gdy produkt wymieniony jest fabrycznie nowy, jednak długość rękojmi nie może przekroczyć długości gwarancji udzielonej przez producenta na ten produkt.
8. Roseville Investments wyłącza możliwość żądania zwrotu zapłaconej ceny w przypadku ponownych reklamacji tego samego towaru.

C. Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku wady produktu, co do którego Roseville Investments ponosi odpowiedzialność na podstawie rękojmi, Nabywca zobowiązany jest dokonać zgłoszenia reklamacyjnego w Roseville Investments.
2. Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji jest:
 - o uprzednie zarejestrowanie tej reklamacji w systemie InterLink i uzyskanie autoryzacji,
 - o dostarczenie reklamowanego towaru do miejsca wskazanego w treści autoryzacji z systemu InterLink wraz z wydrukiem tej autoryzacji. Wydruk autoryzacji powinien być umieszczony na zewnątrz opakowania, w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią autoryzacji bez uszkodzenia opakowania.
3. Zgłoszenia reklamacyjne kierowane do Roseville Investments mogą być dostarczane:
 - o bezpośrednio przez Nabywcę lub osobę przez niego upoważnioną,
 - o za pośrednictwem firmy przewozowej lub spedycyjnej
 - o za pośrednictwem Poczty Polskiej z zastrzeżeniem, że Roseville Investments nie przyjmuje paczek przesłanych Poczta Polska oznaczonych jako „Przesyłka Wartościowa” (dodatkowa opcja dostępna podczas nadawania przesyłek w firmie Poczta Polska).
4. Nabywca dostarcza reklamowany produkt do miejsca wskazanego w treści autoryzacji na własny koszt i ryzyko bez względu na ilość poprzednich reklamacji na ten produkt.
5. Zgłaszany do reklamacji produkt powinien zostać dostarczony w opakowaniu fabrycznym lub innym opakowaniu zastępczym zapewniającym zabezpieczenie produktu w czasie transportu zarówno przed uszkodzeniami mechanicznymi, jak i elektrostatycznymi. Inne zasady dostarczania, szczególne dla konkretnego rodzaju produktów, opisane są na uzyskanej autoryzacji. Nabywca ma obowiązek zapoznania się z nimi i stosowania się do nich.
6. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego sprzęt zostanie odesłany na adres wybrany przez Nabywcę podczas rejestracji reklamacji w systemie InterLink. Wyjątkiem są produkty dostarczone bezpośrednio do Działu Reklamacji Roseville Investments, po których odbiór należy zgłosić się w Dziale Reklamacji Roseville Investments z otrzymanym przy dostarczeniu dokumentem „Pokwitowanie przyjęcia reklamacji”.
7. Roseville Investments zastrzega sobie prawo do odmówienia przyjęcia przesyłki z towarem reklamacyjnym, gdy ta nosi ślady uszkodzenia mechanicznego.

D. Załatwienie reklamacji

1. Roseville Investments zobowiązuje się załatwić reklamację w możliwie najszybszym terminie nie dłuższym niż 14 dni licząc od daty dostarczenia produktu ("termin podstawowy"), z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.
2. Uznając zgłoszenie reklamacyjne za zasadne, Roseville Investments może:
 - a) dokonać naprawy wadliwego produktu,
 - b) dokonać wymiany produktu na podobny o nie gorszych parametrach i czasie eksploatacji, c) dokonać zwrotu zapłaconej ceny
3. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje Roseville Investments.
4. Roseville Investments zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu obsługi reklamacji, jeśli - z przyczyn niezależnych od Roseville Investments - zachowanie terminu podstawowego jest niemożliwe.
5. Jeżeli w terminie trzech miesięcy od daty załatwienia reklamacji nabywca nie odbierze produktu, zostanie wezwany do odbioru listem poleconym wysłanym na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacji, a w razie jego braku - na adres wskazany w Informacji o Dealerze. Po otrzymaniu wezwania Klient ma obowiązek bezzwłocznie naprawiony sprzęt odebrać. Po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego do odbioru produktu, Roseville Investments dokona jego likwidacji bez obowiązku zapłaty na rzecz Klienta jakiegokolwiek odszkodowania.
6. Powyższe zasady mają zastosowanie także w przypadku ponownych reklamacji tego samego produktu jak też reklamacji z tytułu nieskutecznej naprawy.
7. Dokument wydany wraz ze sprzętem z Działu Reklamacji Roseville Investments nie jest dokumentem gwarancyjnym, a jedynie informacją na temat sposobu rozliczenia reklamacji. Dokument ten jest przeznaczony tylko dla firmy wskazanej w polu „Klient:” i nie może być udostępniany innym osobom fizycznym lub prawnym.

E. Koszty reklamacji ponoszone przez nabywcę

1. W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, że zgłoszenie reklamacyjne było nieuzasadnione, Roseville Investments ma prawo obciążyć nabywcę kosztami związanymi z jej załatwieniem, a w szczególności kosztami zryczałtowanej opłaty w kwocie 100,- zł netto tytułem pokrycia kosztów ogólnych związanych z weryfikacją zgłoszenia reklamacji.
2. Nabywca ponosi koszt wymienionych w czasie postępowania reklamacyjnego części, elementów, podzespołów, które uległy uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie nabywcy, a których wymiana była konieczna dla sprawnego funkcjonowania urządzenia lub dokonania weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego.