PROCEDURA GWARANCYJNYCH
I POGWARANCYJNYCH NAPRAW URZĄDZEŃ MARKI BANG & OLUFSEN

Marka **BANG & OLUFSEN** gwarantuje sprawne działanie urządzeń pod warunkiem korzystania ze sprzętu zgodnie z przeznaczeniem i warunkami techniczno-eksploatacyjnymi.

1. JAKI JEST CZAS TRWANIA GWARANCJI?

36 miesięcy na produkty:

Beoplay A9, BeoPlay H95, Beoplay HX, Beoplay Portal, Beolit 20, Beosound Level, Beosound Balance, Beosound 1, Beosound 2, Beosound Stage

24 miesiące na produkty:

Beosound A1, Beosound Explore, Beoplay EQ, Beoplay E8, Beoplay H4, Beoplay H9

2. JAK ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

Reklamację należy zgłosić w następujący sposób:

- Produkty z serii: **„ON THE GO"** (BeoPlay H95, Beoplay HX, Beoplay Portal, Beolit 20, Beosound A1, Beosound Explore, Beoplay EQ, Beoplay E8, Beoplay H4, Beoplay H9), należy zgłosić bezpośrednio na stronie Producenta : https://support.bang-olufsen.com/hc/en-us
- Produkty z serii **„FLEX"** (Beosound Level, Beosound Balance, Beosound 1, Beosound 2, Beosound Stage, Beoplay A9) należy zgłosić telefonicznie : **+48 507 607 506** lub wysyłając mail na adres: serwis.bang@asbispoland.com

Uwaga: Pamiętaj, że zamieszczenie nieprecyzyjnego lub niekompletnego opisu usterki może utrudnić lub uniemożliwić wykonanie rzetelnych testów diagnostycznych, a tym samym spowodować, że wada nie zostanie wykryta.

3. JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE W PROCESIE REKLAMACYJNYM?

W celu realizacji reklamacji gwarancyjnej konieczne jest przedłożenie jednego z niżej wymienionych dokumentów:

- kopii dokumentu zakupu (paragon/faktura)
- kopii poprawnie wypełnionej karty gwarancyjnej

Uwaga: Numer seryjny na urządzeniu musi być czytelny. Brak możliwości identyfikacji numeru seryjnego może skutkować odmową realizacji naprawy gwarancyjnej.

4. JAK ZAPAKOWAĆ URZĄDZENIE I NADAĆ PRZESYŁKĘ?

Po zarejestrowaniu zgłoszenia, do serwisu wyślij kompletne urządzenie wraz ze wszystkimi akcesoriami do niego dołączonymi .

Sprzęt należy odpowiednio zabezpieczyć na czas transportu. Zalecamy użycie wypełniaczy oraz zapakowanie urządzenia w opakowanie oryginalne lub zastępcze, które wystarczająco zabezpieczy zawartość przed uszkodzeniem i zniszczeniem mogącym powstać w transporcie.

Marka Bang&Olufsen oraz firma ASBIS POLAND Sp. z o.o. nie biorą odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie oraz będące skutkiem niewłaściwego lub niedostatecznego zabezpieczenia sprzętu.

Obsługa zleceń gwarancyjnych realizowana jest w trybie door-to-door za pośrednictwem firmy spedycyjnej.

Koszty transportu pokrywa serwis. Powyższe dotyczy wyłącznie przypadku przekazania reklamowanego urządzenia kurierowi zamówionemu przez serwis.

Zamówienie kuriera następuje po akceptacji zgłoszenia zarejestrowanego poprzez mail serwis.bang@asbispoland.com lub telefonicznie **+48 507607506**. Przesyłka zostanie odebrana ze wskazanego adresu w ciągu dwóch dni roboczych od daty potwierdzenia zgłoszenia reklamacyjnego lub w terminie wybranym przez Klienta w czasie zgłaszania reklamacji.

Uwaga: Jeżeli kurier nie odbierze przesyłki w wyżej wymienionym terminie, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres: serwis.bang@asbispoland.com

5. CZEGO GWARANCJA NIE OBEJMUJE?

Gwarancją udzielaną przez producenta nie są objęte uszkodzenia powstałe z przyczyn zewnętrznych, jak np.: mechaniczne, spowodowane zjawiskami atmosferycznymi, zanieczyszczenia, zalania, uszkodzenia powstałe wskutek użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych (np. środków czyszczących), wynikłe w procesie nieautoryzowanej aktualizacji lub zmiany oprogramowania wewnętrznego urządzenia.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia naruszającego warunki gwarancji, serwis prześle do Zleceniodawcy drogą e-mail propozycję wykonania naprawy odpłatnej.

Marka Bang & Olufsen oraz firma ASBIS POLAND Sp. z o.o. nie biorą odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie produktów marki Bang & Olufsen spowodowane niestabilnym funkcjonowaniem instalacji energetycznej lub internetowej.

6. CO ZROBIĆ, JEŚLI PRZESYŁKA ULEGNIE USZKODZENIU W DRODZE Z SERWISU DO KLIENTA?

Przy odbiorze przesyłki sprawdź jej zawartość oraz stan urządzenia w obecności kuriera. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości, np. uszkodzenia opakowania, uszkodzenia sprzętu, niekompletności, spisz z kurierem protokół szkody, a następnie niezwłocznie poinformuj serwis o zaistniałej sytuacji, kontaktując się na adres: ib@asbispoland.com Jeśli masz możliwość, zrób zdjęcia przedstawiające uszkodzenia oraz sposób zapakowania urządzenia. Fotodokumentacja z pewnością przyspieszy proces dochodzenia odszkodowania.

Uwaga: Pamiętaj, że dochodzenie odszkodowania od przewoźnika możliwe jest wyłącznie na podstawie protokołu szkody!