

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU GWARANCJI

Regulamin Rozpatrywania Reklamacji dotyczy usuwania wad w drodze bezpłatnej naprawy lub wymiany urządzeń marki myPhone, Hammer oraz TechBite, które podlegają gwarancji. Usuwanie wady odbywa się w Serwisie mPTech, lub firmach serwisowych działających z upoważnienia mPTech Sp. z o.o.

1. Klient powinien dokonać zgłoszenia reklamacyjnego według swojego wyboru poprzez:
 - a) wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.mptech.eu/warranty/>,
 - b) telefonicznie, dzwoniąc pod numer tel. 717177400,
 - c) drogą mailową na adres: pomoc@mptech.eu,
 - d) osobiście zgłaszając się do biura mPTech przy ul. Krakowskiej 119 (Wrocław).
2. Po przekazaniu zgłoszenia oraz zatwierdzeniu jego poprawności Dział Obsługi Klienta mPTech nadaje numer RMA.
3. Klient ma możliwość nadania przesyłki na koszt serwisu mPTech, o ile urządzenie posiada ważną gwarancję. Na etykiecie nadawczej przeznaczonej dla Pocztex Expres24 (niebieska) należy wpisać: **„Przesyłka niestemplowana. Opłata pobrana. Umowa nr: 192005 z Poczta Polska S.A. z dnia 8.03.2012”**. Na paczce należy nakleić etykietę, wydrukowaną z załącznika z korespondencji potwierdzającej nadanie nr RMA .
4. Nadanie przesyłki na koszt mPTech odbywa się:
 - a) w wybranej placówce Poczty Polskiej lub
 - b) przez odbiór przesyłki przez kuriera. Dzwoniąc pod numer telefonu 804-104-104 (z tel. stacjonarnego) lub 43-842-0-842 (z tel. komórkowego/stacjonarnego) kontaktujecie się Państwo z kurierem Poczty Polskiej w celu odbioru paczki w dogodnym dla Państwa czasie.

Prosimy o podanie dokładnego adresu wraz z telefonem kontaktowym, na który po naprawie zostanie odesłana reklamacja i zaznaczenie na kopercie numeru RMA nadanego po przyjęciu zgłoszenia.
5. Serwis mPTech nie przyjmuje przesyłek wysłanych na nasz koszt („pobraniowych”) bez wcześniejszego uzgodnienia.
6. Po przyjęciu zgłoszenia reklamacyjnego w ramach gwarancji, reklamowany produkt należy wysłać do Serwisu mPTech na adres 50-428 Wrocław, ul. Krakowska 119.

Podstawą gwarancji jest dołączenie do reklamowanego urządzenia wypełnionej karty gwarancyjnej, opisu uszkodzenia oraz kopii dokumentu potwierdzającego zakup sprzętu z datą sprzedaży. Brak, któregośkolwiek z powyższych dokumentów może spowodować odmowę rozpatrzenia reklamacji i odesłaniem do Klienta na jego koszt reklamowanego urządzenia.

7. Reklamowany produkt musi być zapakowany w sposób niewskazujący na zawartość przesyłki oraz tak, aby towar był należycie zabezpieczony przed wszelkimi uszkodzeniami.
8. Przed przesłaniem Klient powinien upewnić się, że posiada kopie zapasowe danych zapisanych na reklamowanym urządzeniu. Serwis mPTech nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku utraconych danych. Wadliwy sprzęt lub części, które wymieniono stają się własnością Serwisu mPTech.
9. Dział Reklamacji każdorazowo przeprowadza weryfikację nadesłanych produktów i dokumentów z danymi zawartymi w formularzu reklamacyjnym.
10. Status reklamacji można sprawdzić na stronie internetowej <http://www.serwisymyphone.pl/> podając model urządzenia, numer IMEI oraz nr seryjny lub telefonicznie pod numerem telefonu 717177400.
11. W przypadku uznania roszczenia gwarancyjnego lub odmowy jego uznania, ale tylko w przypadku, gdy zgłoszenie nastąpiło w okresie gwarancji, odesłanie urządzenia odbywa się na koszt Serwisu mPTech. W przypadku wystosowania przez Klienta żądania naprawy urządzenia przez Serwis mPTech po upływie okresu gwarancji lub w przypadku, gdy wada nie podlega gwarancji Serwis mPTech może, według uznania Klienta, wykonać odpłatnie taką naprawę (uwzględniając wszelkie niezbędne czynności), obciążając jednocześnie Klienta kosztami transportu. Serwis mPTech może też zwrócić Klientowi przedmiot naprawy w niezmienionym stanie, na jego koszt.
12. Brak odbioru produktu będzie skutkowało obciążeniem klienta kosztem przechowywania.
13. Podstawą kwestionowania sposobu reklamacji są Protokoły Reklamacji. Będą one przechowywane w Dziale Reklamacji przez okres 6 (sześciu) miesięcy.
14. W razie wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji prosimy o kontakt z Działem Reklamacji mPTech Sp. z o.o. na stronie [www: https://www.mptech.eu/warranty/](https://www.mptech.eu/warranty/)