

Zasady reklamacji towarów zakupionych w firmie Telcon sp. z o.o.

I. Zasady ogólne

1. Formularz reklamacyjny

- a. Reklamacje na produkty kupione w firmie Telcon rozpatrywane są wówczas gdy do reklamacji zostanie dołączony prawidłowo wypełnionym formularzem [[formularz reklamacyjny Telcon](#)].
- b. W przypadku jeśli formularz nie zostanie prawidłowo wypełniony wówczas na załączony adres mailowy prześlemy skan formularza z prośbą o dopisanie brakujących informacji i czas obsługi reklamacji zostanie wstrzymany do momentu odesłania uzupełnionych informacji.
- c. Wypełnienie formularza (szczególnie podanie kodu kreskowego oraz zaznaczenie typu usterki znacznie przyspiesza proces reklamacyjny i zmniejsza ryzyko powstania pomyłek lub potrzeby dodatkowych wyjaśnień, które zajmują również Państwu czas.

Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie.

Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu asortymentu przez klienta firmy Telcon.

Okres gwarancji dla poszczególnych produktów jest opisany na karcie produktu na platformie : <https://b2b.telcon.pl/>

Użytkownikowi przysługuje prawo do wymiany produktu na nowy, wolny od wad lub odzyskania pieniędzy w przypadku, gdy Gwarant nie posiada danego produktu na magazynie.

2. Gwarancją nie są objęte:

- normalne zużycie materiałów i elementów eksploatacyjnych (np. naturalny spadek żywotności akumulatorów i baterii), jeśli nie jest ono nadmierne z powodu wady materiału lub wykonania;
- mechaniczne uszkodzenia i wywołane nimi wady;
- uszkodzenia na skutek niewłaściwego, niezgodnego z instrukcją obsługi użytkownika i przechowywania produktu;
- uszkodzenia spowodowane przez czynniki zewnętrzne, takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie, zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą Gwaranta;
- uszkodzenia powstałe na skutek samowolnych napraw i przeróbek dokonanych przez Kupującego lub osoby nieupoważnione, uszkodzenia mechaniczne;
- uszkodzenia wynikających z naturalnego zużycia, takich jak: zarysowania, zabrudzenia, otarcia, wytarcia napisów itp.

Wszelkie uszkodzenia spowodowane czynnikami opisanymi powyżej są podstawą do anulowania gwarancji.

W sprawach nieuregulowanych warunkami niniejszej Karty Gwarancyjnej zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

W przypadku pytań prosimy o kontakt mailowy na adres : reklamacje@telcon.pl

II. Wyjątki - Informacje na temat reklamacji produktów poniższych marek:

1. Myphone, Hammer

Produkty reklamowane tej marki są realizowane bezpośrednio przez producenta.

Klient wysyła reklamowany produkt objęty gwarancją (np. telefon , smartwatch) bezpłatnie po wypełnieniu wniosku online : <https://www.myphone.pl/zgloszenie-reklamacji/>

2. 3mk – pakiety folii do ploterów

- a. Kliencie nawet jeśli kupisz pakiet 5szt lub 25szt to jesteśmy w stanie wymienić Ci pojedyncze sztuki. Jednakże w takim przypadku nie może być zrealizowana korekta gdyż jest nie reklamujesz całego pakietu.
- b. Proszę zapoznać się z procedurą reklamacji akceptowaną przez producenta :
<https://all-safe.3mk.pl/procedura-reklamacji-flagi/>
- c. Po wykonaniu kroków opisanych w procedurze producenta prosimy o odesłanie wadliwego produktu na adres sprzedawcy tj. Telcon sp. z o.o. , 91-204 Łódź, ul. Duńska 1G, z dopiskiem : dział reklamacji.

III. **UWAGA** : Produkty przesłane bez możliwości ich rozpoznania (np. brak kodu kreskowego, lub brak nazwy produktu na produkcie np. model pokrowca lub folii, itp.) nie będą rozpatrzone.

Rękojmia to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy i producenta za wady ukryte fizyczne i prawne, o których kupujący nie wiedział w chwili zakupu.

Gwarancja natomiast jest udzielana przy zakupie i nie jest obowiązkiem sprzedawcy, a jej długość nie jest regulowana przepisami a wyłącznie jest określana przez producenta/importera.