

## **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1 Niniejszy dokument (dalej „Warunki”) określa treść i zasady wykonywania umów serwisowych, o których mowa w punkcie 1.2 poniżej (dalej „Umowy Serwisowe”), zawieranych przez sklep Media Markt (zwany dalej także „Media Markt”) z konsumentem (w rozumieniu przepisów ustawy z 27.07.2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego), dokonującym zakupu danego Artykułu (dalej „Klient”). Przez „Artykuł” należy rozumieć przedmiot lub towar oferowany do zakupu w sklepach Media Markt w Polsce, który objęty jest programem „Gwarancja Plus”. Program „Gwarancja Plus” i zawierane w jego ramach Umowy Serwisowe nie stanowią wykonania obowiązków Sprzedającego wynikających z ustawy z 27.07.2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego lub obowiązków gwaranta wynikających z udzielonej gwarancji. Program „Gwarancja Plus” i zawierane w jego ramach Umowy Serwisowe są dodatkową usługą sklepów Media Markt, w ramach której Klient może zakupić prawo do dodatkowych świadczeń serwisowych sklepów Media Markt niezależnych i wykraczających poza uprawnienia Klienta wynikające z ww. ustawy z dnia 27.07.2002 oraz wynikające z udzielonej w związku z zakupem danego Artykułu gwarancji.
- 1.2 Poprzez zawarcie Umowy Serwisowej z Klientem, sklep Media Markt zobowiązuje się do spełnienia świadczeń, o których mowa w punkcie 4 poniżej, w przypadku wystąpienia wad materiałowych lub produkcyjnych zakupionego Artykułu (dalej „Wada”). Klient natomiast zobowiązuje się względem sklepu Media Markt do zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w punkcie 7 poniżej.
- 1.3 Postanowienia Umowy Serwisowej sprzeczne z niniejszymi Warunkami lub nie w pełni z nimi zgodne są wiążące w zakresie, w jakim sklep Media Markt, z którym zawarto stosowną Umowę Serwisową, w wyraźny sposób wyrazi zgodę na moc obowiązującą takich postanowień .
- 1.4 Umową Serwisową objęte są urządzenia użytkowane zgodnie z zaleceniami producenta tylko i wyłącznie w gospodarstwie domowym. W przypadku użytkowania urządzenia do celów związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej, Media Markt ma prawo do odmowy naprawy urządzenia z tytułu Gwarancji Plus.

1.5 Wykonywanie przez Klienta uprawnień z Umowy Serwisowej nie uchybia jego prawu do dochodzenia roszczeń, wynikających z odpowiedzialności sklepów Media Markt jako sprzedawcy wobec Klienta za niezgodność towaru konsumpcyjnego w chwili jego wydania z umową na podstawie ustawy z dnia 27.07.2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego oraz odpowiedzialności Gwaranta z tytułu udzielonej Klientowi w związku z zakupem danego Artykułu gwarancji.

## **2. Zakres terytorialny**

Niniejsze Warunki mają wyłącznie zastosowanie do Umów Serwisowych zawieranych i wykonywanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## **3 Wyłączenia**

Poza zakresem Umowy Serwisowej pozostają w szczególności:

- a) przeglądy, konserwacja oraz naprawa lub wymiana części przeprowadzana w związku z ich normalnym zużyciem (w szczególności wymiana takich części jak żarówki, baterie jednorazowe użytku, piloty zdalnego sterowania);
- b) uszkodzenia Artykułu spowodowane jego używaniem w niewłaściwy sposób lub do celów niezgodnych z jego przeznaczeniem;
- c) uszkodzenia Artykułu wywołane jego nieprawidłową instalacją;
- d) uszkodzenia Artykułu spowodowane uderzeniem pioruna oraz uszkodzenia spowodowane przez wodę, pożar, siłę wyższą, niewłaściwe napięcie sieci elektrycznej, niewystarczającą wentylację lub inne zdarzenia, z które Media Markt nie ponosi odpowiedzialności;
- e) uszkodzenia mechaniczne Artykułu;
- f) uszkodzenia Artykułu spowodowane jego przeróbkami przez osoby inne, niż wskazane lub autoryzowane przez Media Markt;
- g) wady Artykułu, w którym zostały naruszone oryginalne plomby producenta;
- h) uszkodzenia Artykułu spowodowane jego nadmierną eksploatacją, wykraczającą poza standardowe zużycie konsumenckie;

## **4. Przedmiot Umowy**

4.1 Zasadniczym świadczeniem Media Markt wynikającym z Umowy Serwisowej jest naprawa wadliwego Artykułu lub jego niesprawnej części. Według własnego uznania Media Markt może jednakże alternatywnie wykonać swe zobowiązanie poprzez wymianę wadliwego artykułu lub jego niesprawnej

części na nowy Artykuł lub (odpowiednio) nową część Artykułu. Wymiana wadliwego Artykułu może być dokonana na Artykuł nowy lub rekondycjonowany (doprowadzony do stanu odpowiadającego fabrycznej konfiguracji, wyglądowni oraz żywotności) – dalej „Artykuł Zamienny”.

4.2 Jeżeli naprawa Artykułu okaże się nadmiernie droga lub uciążliwa, Media Markt według swego wyboru, dokona wymiany Artykułu na Artykuł Zamienny albo przekazania Klientowi bonów towarowych (uprawnających Klienta do zakupu Artykułów w Media Markt), albo wypłaci Klientowi kwotę określoną w punkcie 4.3 poniżej (dalej „Kwota”).

4.3 Wysokość Kwoty, względnie wartość nominalna przekazanych Klientowi bonów towarowych, o których mowa w punkcie 4.2 powyżej, wynosi:

- 100% ceny zakupu Artykułu – w przypadku wypłacenia Kwoty lub przekazania bonów towarowych w ciągu pierwszego roku od dnia dokonania zakupu Artykułu,
- 100% ceny zakupu Artykułu – w przypadku wypłacenia Kwoty lub przekazania bonów towarowych w ciągu drugiego roku od dnia dokonania zakupu Artykułu,
- 80% ceny zakupu Artykułu – w przypadku wypłacenia Kwoty lub przekazania bonów towarowych w ciągu trzeciego roku od dnia dokonania zakupu Artykułu,
- 60% ceny zakupu Artykułu – w przypadku wypłacenia Kwoty lub przekazania bonów towarowych w ciągu czwartego roku od dokonania zakupu Artykułu,
- 40% ceny zakupu Artykułu – w przypadku wypłacenia Kwoty lub przekazania bonów towarowych w ciągu piątego roku od dnia dokonania zakupu Artykułu.

4.4 Media Markt dokona wypłaty Kwoty, względnie przekazania bonów towarowych po otrzymaniu wadliwego Artykułu od Klienta.

4.5 Wszelkie roszczenia dotyczące Wad Artykułu należy zgłaszać pod numer infolinii serwisowej Media Markt. Dokonując zgłoszenia Wady, Klient w celu umożliwienia identyfikacji podaje następujące dane:

- a) Numer Umowy Serwisowej oraz datę zakupu Artykułu;
- b) Model lub Markę Artykułu;

- c) Dokładny opis Wady;
- d) Dokładne dane teleadresowe Klienta.

Niezależnie od powyższego, Klient będzie mógł dokonać stosownego zgłoszenia Wady osobiście w każdym sklepie Media Markt na terenie Polski. Warunkiem wykonania naprawy w tytułu Umowy Serwisowej jest podanie numeru wiążącej strony Umowy Serwisowej programu Gwarancji Plus.

- 4.6 Niezależnie od postanowień Umowy Serwisowej Media Markt zapewnia dokonanie naprawy wadliwego Odbiornika Telewizyjnego w terminie 2 dni roboczych od daty zgłoszenia Wady lub dostarczenie w tym czasie Klientowi zastępczego Odbiornika Telewizyjnego (Urządzenie Zastępcze) na czas niezbędny do naprawy wadliwego Odbiornika Telewizyjnego. Przez „odbiorniki Telewizyjne” należy rozumieć telewizory kineskopowe (CRT), ciekłokrystaliczne (LCD), z wyświetlaczem diodowym (LED), plazmowe oraz projekcyjne.
- 4.7 Media Markt zapewnia dokonanie naprawy Artykułów objętych programem „Gwarancja Plus” w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia Wady z zachowaniem 48h czasu reakcji. W przypadku kiedy naprawa w zakładanym czasie nie jest możliwa, na wyraźne życzenie Klienta podstawione zostanie Urządzenie Zastępcze.
- 4.8 Media Markt ponosi odpowiedzialność wyłącznie za normalne, bezpośrednie następstwa wystąpienia Wady.
- 4.9 W przypadku zaspokojenia przez Media Markt roszczeń Klienta wynikających z Umowy Serwisowej, wszelkie przysługujące Klientowi względem osób trzecich roszczenia dotyczące istniejącej Wady, przechodzą na Media Markt.
- 4.10 Czas naprawy Artykułu może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Media Markt o kolejne 2 dni robocze.

## **5. Zawarcie Umowy Serwisowej**

Zawarcie Umowy Serwisowej może nastąpić wyłącznie przy zakupie Artykułu przez Klienta.

## **6. Okres obowiązywania**

- 6.1 Okres obowiązywania Umowy Serwisowej wynosi pięć lat od daty zakupu.
- 6.2 Umowa Serwisowa wchodzi w życie z chwilą przekazania Artykułu Klientowi, nie wcześniej jednak, niż po zapłacie przez Klienta wynagrodzenia, o którym mowa w punkcie 7 poniżej.

6.3 Otrzymanie przez Klienta Artykułu Zamiennego, pozostaje bez wpływu na długość okresu obowiązywania Umowy Serwisowej.

6.4 Okres obowiązywania Umowy Serwisowej ulega przedłużeniu o czas naprawy wadliwego Artykułu lub jego części. Powyższe jednakże nie ma zastosowania do Odbiorników Telewizyjnych.

6.5 Umowa Serwisowa wygasa przed upływem terminu, o którym mowa w punkcie 6.1 powyżej, w przypadku wypłaty przez Media Markt Klientowi Kwoty względnie przekazania bonów towarowych, stosownie do punktu 4.2 powyżej.

## **7. Wynagrodzenie**

Klient zobowiązany jest do zapłaty z tytułu nabycia na podstawie Umowy Serwisowej dodatkowych świadczeń serwisowych sklepów Media Markt wynagrodzenia w wysokości zgodnej z cennikiem, obowiązującym w dacie zawarcia Umowy Serwisowej.

## **8. Realizacja roszczeń**

8.1 Przed przystąpieniem przez Media Markt do spełnienia świadczeń z tytułu Umowy Serwisowej Klient zobowiązany jest przedstawić Umowę Serwisową (względnie dokument potwierdzający nabycie praw z Umowy Serwisowej – zgodnie z punktem 10.1 poniżej) oraz dowód zakupu Artykułu w sklepie Media Markt.

8.2 Przyjęcie Artykułu do naprawy lub w celu spełnienia innych świadczeń objętych Umową Serwisową nie stanowi zgłoszenia lub uznania roszczeń związanych z odpowiedzialnością z tytułu niezgodności towaru z umową lub z odpowiedzialnością gwaranta.

8.3 Media Markt dokonuje naprawy Artykułu poprzez autoryzowany punkt serwisowy.

8.4 Jeżeli Klient dokona naprawy Artykułu samodzielnie lub powierzy jej dokonanie podmiotowi innemu, niż wymieniony w punkcie 8.3 powyżej, nie przysługuje mu względem Media Markt roszczenie o zwrot kosztów dokonanej w ten sposób naprawy. W takim przypadku Umowa Serwisowa wygasa.

8.5 Naprawa Dużego Sprzętu AGD oraz Odbiorników Telewizyjnych odbywa się w miejscu ich instalacji przez Klienta w Polsce, a jeśli nie jest to możliwe – w autoryzowanym punkcie serwisowym. Przez „Duży Sprzęt AGD” należy rozumieć lodówki, zamrażarki, pralki, suszarki, kuchenki oraz zmywarki. Klient może również we własnym zakresie dostarczyć do naprawy wszelkiego

rodzaju Duży Sprzęt AGD oraz Odbiorniki Telewizyjne, do działów obsługi serwisowej sklepów Media Markt w Polsce. Klientowi jednakże nie przysługuje wówczas względem Media Markt roszczenie o zwrot kosztów transportu takich Artykułów.

8.6 Naprawa wszelkich innych Artykułów wymaga ich dostarczenia przez Klienta do działów obsługi serwisowej sklepów Media Markt w Polsce. Koszty transportu takich Artykułów ponosi Klient.

8.7 W przypadku, gdy zgłoszony do naprawy Artykuł nie jest dotknięty Wadą, a Klient przy zachowaniu należytej staranności mógł to zauważyć, wszelkie koszty wynikające z dokonanego przeglądu, w szczególności koszty transportu Artykułu, obciążają Klienta.

## **9. Urządzenia zastępcze**

9.1 Jeżeli Klientowi, zgodnie z postanowieniami punktu 4.6 i 4.7 powyżej, przysługuje względem Media Markt roszczenie o dostarczenie Urządzenia Zastępczego transport takiego Urządzenia Zastępczego nie podlega opłatom ze strony Klienta i odbywa się na zasadach określonych w poniższych warunkach umowy użyczenia („dalej Warunki Użyczenia”).

9.2 Klientowi zostanie zaoferowany przez Media Markt Urządzenia Zastępcze jak najbardziej zbliżone do parametrów Artykułu, w którym wystąpiła Wada.

9.3 Klient nie jest uprawniony do żądania konkretnego modelu lub marki Urządzenia Zastępczego. (Minimalny standard stanowi Odbiornik Telewizyjny, którego długość przekątnej ekranu wynosi 32 cale).

9.4 W zakres świadczeń wynikających z Umowy Serwisowej nie wchodzi usuwanie Wad Urządzenia Zastępczego.

## **10. Przeniesienie praw**

Media Markt wyraża zgodę na przeniesienie przez Klienta praw wynikających z Umowy Serwisowej wyłącznie na osobę fizyczną, która w okresie obowiązywania Umowy Serwisowej nabyła własność Artykułu, której w chwili przeniesienia na nią praw z Umowy Serwisowej, własność Artykułu nadal przysługuje.

## **11. Ochrona danych**

11.11 Media Markt informuje Klienta, że wszelkie dane osobowe zbierane, utrwalane lub w inny sposób przetwarzane w ramach Umowy Serwisowej,

będą zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych, wykorzystywane wyłącznie w celu wykonania zobowiązań wynikających z Umów Serwisowych.

11.12 Dane osobowe mogą być jednakże przekazywane autoryzowanym partnerom Media Markt w celu dokonania naprawy Artykułu, wynikającej z Umowy Serwisowej.

11.13 Po realizacji celu, w jakim dane osobowe były przetwarzane, podlegają one usunięciu, zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych.

## **12. Nieważność części postanowień**

W przypadku gdyby z jakichkolwiek przyczyn niektóre postanowienia niniejszych Warunków stały się nieważne, pozostanie to bez wpływu na ważność ich pozostałych postanowień.

## **Warunki Umowy Użyczenia**

**(patrz punkty 4.6, 4.7 oraz 9.1 Warunków)**

### **1. Postanowienia ogólne**

Definicje użyte w punktach poniżej odpowiadają swą treścią definicjom użytym w postanowieniach Warunków.

### **2. Przedmiot umowy**

Stosownie do punktu 4.6, 4.7 Warunków, Media Markt zobowiązuje się dostarczyć Klientowi Urządzenie Zastępcze. Szczegółowy opis Urządzenia Zastępczego będzie zawarty w dokumencie poświadczającym przekazanie Urządzenia Zastępczego Klientowi.

### **3. Cel umowy**

Dostarczenie Klientowi Urządzenia Zastępczego może nastąpić wyłącznie na czas naprawy wadliwego Artykułu Klienta.

### **4. Używanie zgodne z umową**

4.1 Klient zobowiązany jest do używania Urządzenia Zastępczego w należyty sposób. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia Urządzenia Zastępczego wykraczającego poza zakres jego naturalnego zużycia.

4.2 Klient nie jest upoważniony do oddania Urządzenia Zastępczego osobom trzecim do używania. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Klient ponosi wobec Media Markt wyłączną odpowiedzialność za wynikłe stąd szkody.

## **5. Odpowiedzialność Media Markt**

Media Markt ponosi odpowiedzialność wyłącznie z tytułu rażącego niedbalstwa lub umyślnych działań i zaniechań, chyba, że dotyczą one szkód związanych z utratą życia lub uszczerbkiem na zdrowiu lub powodują naruszenie istotnych postanowień umowy.

## **6. Wykonanie Umowy**

- 6.1 Klient zostanie niezwłocznie zawiadomiony o dokonaniu naprawy lub stwierdzeniu braku Wady.
- 6.2 Klient zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Zastępczego w chwili przekazania mu naprawionego Artykułu. Powyższe stosuje się również w przypadku otrzymania przez Klienta Artykułu Zamiennego.
- 6.3 W przypadku stwierdzenia braku Wady Klient zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Zastępczego w terminie 6 dni roboczych od dnia otrzymania stosownego zawiadomienia od Media Markt.
- 6.4 Jeżeli Klient nie dokona zwrotu Urządzenia Zastępczego, stosownie do postanowień punktów 6.2 lub 6.3 powyżej, wówczas za każdy dzień opóźnienia zobowiązany będzie względem Media Markt do zapłaty kary umownej w wysokości 3% aktualnej wartości rynkowej Urządzenia Zastępczego.
- 6.5 W odniesieniu do Urządzenia Zastępczego Klientowi nie przysługuje prawo zatrzymania.

## **7. Utrata Urządzenia Zastępczego**

W przypadku utraty Urządzenia Zastępczego, Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym zdarzeniu Media Markt. Ponadto Klient zobowiązany jest względem Media Markt do zwrotu kwoty odpowiadającej wartości Urządzenia Zastępczego z chwili jego dostarczenia Klientowi.

## **8. Prawo zatrzymania**

Media Markt uprawniony jest do zatrzymania Artykułu przekazanego przez Klienta do naprawy (odpowiednio do okoliczności):

- do czasu dokonania przez Klienta zwrotu Urządzenia Zastępczego,
- do czasu zapłaty przez Klienta należnej kary umownej (w przypadku opóźnionego zwrotu Urządzenia Zastępczego),



- do czasu zapłaty przez Klienta odszkodowania ( w przypadku uszkodzenia Urządzenia Zastępczego w stopniu wykraczającym poza zakres jego normalnego zużycia),
- do czasu zapłaty przez Klienta kwoty odpowiadającej wartości Urządzenia Zastępczego, określonej w punkcie 7.1 powyżej (w przypadku utraty Urządzenia Zastępczego).

#### **9. Klauzula salwatoryjna**

Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszych Warunków Użyczenia staną się nieważne, pozostanie to bez wpływu na ważność ich pozostałych postanowień.

Umową serwisową „Gwarancja Plus” objęte są następujące grupy towarowe: telewizory, sprzęt HI-FI, sprzęt DVD/Video oraz duży sprzęt AGD.

Zgłaszanie usterek:

Telefon: 0 801 163342 lub 0 801 1 MEDIA

e-mail: [gwarancjaplus@mediamarkt.pl](mailto:gwarancjaplus@mediamarkt.pl)

aktualnie obowiązujące Warunki Umowy Serwisowej są dostępne na stronie internetowej: [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz są drukowane przy zakupie Gwarancji Plus w Markecie.