

Warunki gwarancji

1. Marka Lionelo z siedzibą w Poznaniu (61-248) przy ul. Dziadoszańskiej 10 gwarantuje sprawne działanie produktu zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w instrukcji obsługi.
2. Gwarancja jest udzielana na okres 12 miesięcy, licząc od daty sprzedaży. W przypadku zakupu produktu przez firmę (faktura VAT) gwarancja udzielana jest na okres 12 miesięcy.
3. Gwarancja obowiązuje w kraju zakupu.
4. Ujawnione wady będą usunięte bezpłatnie w okresie gwarancji przez Autoryzowany Serwis Producenta.
5. Klient (reklamujący) jest zobowiązany do zgłoszenia reklamacji przez stronę internetową www.lionelo.com (zakładka wsparcie techniczne – zgłoś naprawę). Instrukcja zgłaszania i wysyłki reklamowanego produktu jest dostępna na ww. stronie.
6. Ewentualne wady lub uszkodzenia produktu ujawnione i zgłoszone w okresie gwarancji będą usunięte bezpłatnie w terminie 21 dni roboczych, lecz w uzasadnionych przypadkach (sprowadzenie części zamiennych z zagranicy) termin ten może ulec przedłużeniu o kolejne 30 dni.
7. Wady lub uszkodzenia sprzętu powinny być zgłoszone i dostarczone do serwisu niezwłocznie po ujawnieniu się ich.
8. Gwarancja dla akcesoriów jest udzielana na 3 miesiące od daty zakupu.
9. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji (reklamacja produktu sprawnego lub uszkodzonego w sposób mechaniczny) zgłaszający reklamację zostanie obciążony kosztami transportu.
10. Klientowi przysługuje prawo do wymiany towaru na inny, posiadający te same lub zbliżone parametry techniczne (również kolorystykę) w przypadku, gdy serwis uzna, że usunięcie wady nie jest możliwe.
11. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych.
12. Gwarancja będzie respektowana jedynie w przypadku dołączenia do reklamowanego urządzenia opisu uszkodzenia, wszystkich akcesoriów, które klient otrzymał podczas kupna urządzenia oraz dowodu zakupu zawierającego datę sprzedaży.
13. Gwarancją nie są objęte: naturalne zużycie związane z eksploatacją, uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego i niezgodnego z instrukcją obsługi użytkowania, uszkodzenia lub rozdarcia wynikłe z winy nabywcy, płowienie tkanin spowodowane długotrwałym działaniem promieni słonecznych, pranie w nieodpowiedniej temperaturze, uszkodzenia mechaniczne, elektryczne, termiczne, ingerencje cieczy lub celowe uszkodzenia i wywołane nimi wady, samowolne przeróbki.
14. Serwis może odmówić wykonania naprawy w przypadku śladów nieautoryzowanej naprawy.
15. W przypadku gdy usterka nie jest objęta gwarancją producenta, serwis może zaproponować wykonanie usługi odpłatnej.
16. Producent ani Autoryzowany Serwis nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z produktu będącego w naprawie.
17. Produkt nieodebrany z serwisu w ciągu 3 miesięcy może skutkować naliczeniem kosztów magazynowania urządzenia do czasu odbioru.
18. Dostarczenie produktu w stanie niekompletnym, brak odpowiedniego opakowania jest równoznaczne z niewypełnieniem przez kupującego warunków gwarancji i może stanowić podstawę do odmowy naprawienia produktu lub przedłużenia okresu naprawy.
19. Jeśli w odesłanym do naprawy serwisowej produkcie nie stwierdzono usterki, konsument będzie obciążony kosztem ekspertyzy (stawka godzinowa 70 zł netto).
20. W sytuacji, gdy produkt odesłany do serwisu jest sprawny, a powodem złego działania urządzenia była np. rozładowana bateria, serwis obciąży konsumenta kosztem usługi ekspertyzy w kwocie 25 zł netto.
21. Gwarancja na produkt nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z rękojmi.
22. Produkty do reklamacji przyjmowane są wyłącznie czyste i w kartonowym opakowaniu (oryginalnym lub zastępczym).

Instrukcja składania reklamacji

Klient indywidualny

1. Przejdź do formularza i poprawnie go wypełnij.
2. Po wypełnieniu formularza kliknij WYŚLIJ, formularz zostanie przesłany elektronicznie do serwisu.
3. Następnie wyświetli się informacja z numerem naprawy oraz adresem serwisu, na który należy wysłać paczkę. Tę stronę należy wydrukować i dołączyć do przesyłki (w przypadku braku możliwości wydruku wystarczy zapisać na paczce numer naprawy RMA). Potwierdzenie zgłoszenia zostanie wysłane również na podany w formularzu adres email.
4. Aby wysłać przesyłkę, wejdź na stronę lionelo.dhl24.com.pl:
 - a. Wybierz adres serwisu, który pojawił się po wypełnieniu formularza.
 - b. Wpisz numer naprawy, który został wygenerowany w punkcie 3, potwierdź zapoznanie się z regulaminem i wciśnij DALEJ.
 - c. Wpisz swoje dane adresowe, z którego kurier ma odebrać paczkę.
 - d. Wybierz termin odbioru i wciśnij ZAPISZ.
 - e. Pojawi się potwierdzenie zamówienia kuriera. List przewozowy można pobrać klikając na wyświetlony odnośnik, zostanie on również wysłany na adres e-mail podany w danych nadawcy.
5. Jeśli istnieje konieczność otrzymania sprzętu zastępczego na czas naprawy, przejdź do [Formularza wydania produktu zastępczego \[link\]](#).

Warunkiem pomyślnego odebrania przesyłki jest wydrukowanie strony z numerem naprawy, dołączenie jej do urządzenia lub wyraźne oznaczenie tym numerem przesyłki. Prosimy również o odpowiednie zabezpieczenie urządzenia do transportu. Niewystarczająco zabezpieczone oraz nieoznaczone numerem zlecenia przesyłki mogą zostać nieodebrane.

Instrukcja wydania produktu zastępczego i formularz

INSTRUKCJA

Aby otrzymać produkt zastępczy, należy postępować wg poniższej instrukcji.

1. Najpierw wypełnij formularz reklamacyjny na stronie www.lionelo.com.
2. Wypełnij formularz wydania produktu zastępczego.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia producent wysyła na podany w formularzu adres produkt zastępczy kurierem DHL.
4. Po naprawie, serwis odsyła reklamowany produkt i zamawia jednocześnie kuriera po odbiór produktu zastępczego.

FORMULARZ

Numer reklamacji: ...

Nazwisko i imię: ...

Adres: ...

Model reklamowanego produktu:...

Uwagi [nieobowiązkowe pole]: ...

Akceptuję regulamin wydawania produktu zastępczego

Regulamin wydania produktu zastępczego

W przypadku pobytu produktu Lionelo w naszym serwisie, proponujemy naszym klientom możliwość skorzystania z bezpłatnego produktu zastępczego na czas naprawy.

1. Produkt jest wypożyczany nieodpłatnie klientom, którzy zareklamowali produkt Lionelo.
2. Produkt jest wypożyczany na podstawie wypełnionego formularza przez Klienta. Należy zwrócić szczególną uwagę na poprawność podania modelu w formularzu reklamacyjnym oraz formularzu wydania produktu zastępczego.
3. Producent wypożycza taki sam produkt, co reklamowany lub o podobnych parametrach.
4. Klientowi nie wolno sprzedawać, ani rozporządzać produktem zastępczym.
5. Od chwili odbioru produktu zastępczego, Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za skutki korzystania z produktu. Klient odpowiada za przypadkowe uszkodzenie i utratę produktu zastępczego.
6. Zwrot produktu zastępczego następuje po naprawie reklamowanego produktu. Producent wysyłając naprawiony produkt, zamawia kuriera po odbiór produktu zastępczego.
7. Producent Lionelo po odbiorze dokonuje oceny stanu technicznego zastępczego produktu.
8. W ciągu 3 dni od daty odbioru producent może zgłosić Klientowi zastrzeżenia, co do stanu zwróconego produktu. Jeśli stan produktu uległ pogorszeniu (w szczególności, kiedy produkt został uszkodzony), producent zyskuje prawo do żądania od Klienta odpowiedniego odszkodowania. Klient będzie zobowiązany do zapłaty tego odszkodowania lub zakupu produktu za cenę odpowiadającą jego wartości.
9. Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody Klienta i osób trzecich:
 - a. O charakterze utraconych korzyści i zysków.
 - b. Spowodowane niewłaściwą obsługą produktu zastępczego, niewłaściwym jego transportem, składowaniem lub przechowywaniem.
 - c. Będące następstwem posługiwania się produktem niezgodnym z jego instrukcją.
 - d. Inne, które by powodowały utratę gwarancji na produkt zastępczy.