

# Regulamin Świadczenia Usług

Regulamin Świadczenia Usług serwisu **ForceGSM** (dalej zwany "**Regulamin**") określa warunki wykonywania usług serwisowych przez **ForceGSM Tomasz Trojan**, ul.Miodowa 6/2, 58-150 Strzegom, NIP: 884-251-05-27 (dalej zwaną "**ForceGSM**").

## I. Postanowienia ogólne

1. **ForceGSM** świadczy swoje usługi na terenie całej Polski.
2. Klientem w rozumieniu **Regulaminu** jest podmiot zlecający firmie **ForceGSM** świadczenie usług naprawy oraz regeneracji urządzeń elektronicznych takich jak telefony komórkowe, tablety itp .
3. W zakresie zawarcia i wykonywania usługi serwisowej strony uznają za wiążące oświadczenia woli i ustalenia dokonane z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oraz systemu zakupu usług **ForceGSM**.
4. Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych przed upływem **10-dniowego** terminu od zawarcia umowy, zatem Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na podstawie art. 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.).
5. Złożenie zlecenia oznacza zawarcie umowy serwisowej, do której w całości ma zastosowanie niniejszy **Regulamin**.
6. Klient wyraża zgodę na przysyłanie mu drogą elektroniczną faktur VAT za wykonane usługi.
7. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych na potrzeby prowadzenia usług serwisowych zgodnie z ustawą z dn. 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 02.101.926.).

## II. Podstawowe zasady świadczenia usług serwisowych

1. Korzystanie z usług **ForceGSM** wymaga dysponowania sprzętem elektronicznym z dostępem do internetu, posiadającym przeglądarkę internetową www dostępu do poczty elektronicznej.
2. Serwis podaje na stronie **www.ForceGSM.pl** listę urządzeń, które mogą być przedmiotem usługi serwisowej.
3. Podawane na stronie **www.ForceGSM.pl** przykładowe ceny napraw oraz podawany Klientowi w trakcie składania zlecenia orientacyjny koszt naprawy są określone na podstawie statystyk kosztów napraw dokonywanych wcześniej przez **ForceGSM** w ramach innych zleceń o podobnym charakterze usterki, lecz może ona ulec zmianie o czym klient zostanie wcześniej poinformowany!
4. **Treści te mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.**

### III. Zlecenie usługi

1. Zlecenie usługi serwisowej (dalej zwane "Zlecenie") składane jest wyłącznie za pośrednictwem systemu dostępnego na stronie [www.ForceGSM.pl](http://www.ForceGSM.pl) Klient zobowiązany jest do umieszczenia w Zleceniu prawdziwych danych osobowych oraz wskazania danych umożliwiających nawiązanie z nim kontaktu mailowego lub telefonicznego.

### IV. Transport

1. Przekazanie sprzętu do głównego serwisu **ForceGSM** odbywa się wyłącznie za pomocą firmy kurierskiej, **zlecenie** (zlecenie odbioru) to jest generowane automatycznie poprzez system **ForceGSM** po zakupie poszczególnej usługi lub towaru przez klienta.
2. Klient powinien odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone urządzenie do transportu (umieścić go w pudełku oryginalnym lub zastępczym) zaś kurier powinien umieścić urządzenie klienta w kopercie lub folio-paku firmy kurierskiej.
3. Wszystkie zlecenia odbioru przesyłek od klientów są realizowane **następnego dnia roboczego** od złożenia zlecenia serwisowego.
4. Po wykonaniu naprawy urządzenie jest odsyłane niezwłocznie na adres podany przez klienta przy zamawianiu usługi za pośrednictwem firmy kurierskiej.
5. Wszystkie przesyłki na czas transportu są ubezpieczone do kwoty 5000zł.

### V. Diagnoza i wycena usterki

1. Po dotarciu uszkodzonego urządzenia serwis **ForceGSM** dokonuje diagnozy uszkodzonego urządzenia i w jej wyniku potwierdza lub określa prawidłowy koszt usługi serwisowej.
2. W przypadku braku innego postanowienia, diagnoza urządzenia jest dokonywana wyłącznie w zakresie usterki wskazanej przez Klienta.
3. Diagnoza usterki jest darmowa i klient nie ponosi opłaty za diagnozę urządzenia w przypadku wyrażenia zgody na naprawę. W innym przypadku naliczona zostanie opłata wysokości 30 zł.

### VI. Naprawa

1. **ForceGSM** dokonuje naprawy urządzenia z zastosowaniem oryginalnych części lub w przypadku ich niedostępności, ich wysokiej jakości zamienników.
2. Serwis **ForceGSM** wykonuje usługę serwisową na najwyższym poziomie, z zachowaniem obowiązujących norm i standardów w zakresie technologii, wykorzystywanych narzędzi i metod, a także wymaganych kompetencji zawodowych swoich pracowników.
3. W wypadku, gdy w trakcie naprawy okaże się, że jej dokonanie wymaga naprawienia również innej, nie wskazanej przez Klienta usterki, która skutkuje wzrostem kosztu usługi serwisowej ponad kwotę zaakceptowaną przez Klienta, serwis **ForceGSM** zwróci się do niego o akceptację tego kosztu.
4. Jeżeli Klient nie zaakceptuje kosztu, bądź nie wyrazi zgody na naprawę dodatkowych usterek, co stanowi warunek skutecznej naprawy usterki wskazanej w zamówieniu, uważa się, że Klient rezygnuje z dokonania naprawy. W takiej sytuacji urządzenie zwracane jest do Klienta, po uiszczeniu przez niego zryczałtowanych kosztów przesyłek kurierskich oraz opakowań.

5. Serwis **ForceGSM** nie wydaje uszkodzonych części z wykonanych napraw.

## VII. Koszty usługi

1. Na całkowity koszt zlecenia składają się:
  1. Koszt usługi serwisowej, w tym koszt części zamiennych,
  2. Zryczałtowane koszty przesyłek kurierskich oraz opakowań, [Informacje o przesyłkach](#)
  3. Koszty zamówionych przez Klienta usług dodatkowych,
  4. Ewentualny koszt dodatkowy związany z wybranym przez Klienta sposobem realizacji płatności za usługę lub towary.
2. Koszt usługi serwisowej określany jest w wyniku diagnozy urządzenia, zaś pozostałe koszty podawane są Klientowi w trakcie składania Zlecenia.
3. Złożenie Zlecenia jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta zryczałtowanych kosztów przesyłek kurierskich oraz opakowań, kosztu zamówionych usług dodatkowych oraz ewentualnego kosztu dodatkowego związanego z wybranym przez Klienta sposobem realizacji płatności za usługę lub usługi transportu urządzenia.
4. Zlecając usługę serwisową klient określa maksymalny koszt usługi . Oznacza to, że **serwis ForceGSM** nie ma obowiązku uzyskania od Klienta odrębnej akceptacji dla kosztu naprawy niższego lub równego określonemu limitowi.
5. W sytuacji kiedy koszt usługi serwisowej przekracza limit określony przez Klienta, **serwis ForceGSM** zobowiązuje się do kontaktu z Klientem celem uzyskania akceptacji kosztów usługi serwisowej.
6. Naprawa nie jest dokonywana, jeśli Klient nie zaakceptuje jej kosztu. W takiej sytuacji urządzenie zwracane jest do Klienta, po uregulowaniu przez niego wszelkich kwestii finansowych .

## VIII. Płatność

1. Serwis **ForceGSM** akceptuje następujące metody płatności:
  1. Płatność przelewem na konto **ForceGSM**,
  2. Płatność za pobraniem,
2. Składając Zlecenie Klient wybiera metodę płatności.
3. Wybrana metoda płatności może się wiązać z koniecznością poniesienia przez Klienta dodatkowego kosztu. O wysokości tego kosztu Klient jest informowany przed złożeniem Zlecenia w systemie **ForceGSM**.
4. Serwis **ForceGSM** po zrealizowaniu zlecenia wystawia Klientowi paragon lub fakturę VAT za wykonane usługi.

## IX. Czas realizacji usługi

1. **ForceGSM** deklaruje wykonanie usługi w czasie nie dłuższym niż ustalony indywidualnie do każdego zlecenia serwisowego, mierzonym od dnia wprowadzenia uszkodzonego urządzenia do systemu serwisowego **ForceGSM** o czym zostanie Klient poinformowany drogą elektroniczną lub SMS.
2. Czas wykonania usługi ulega wydłużeniu o:
  1. Czas oczekiwania na akceptację przez Klienta kosztu naprawy,

2. Czas oczekiwania na dokonanie przez Klienta zapłaty za usługę.
3. W szczególnych przypadkach (bardzo złożone uszkodzenia, urządzenia rzadko występujące w obrocie na rynku polskim, brak dostępności części w obrocie na rynku polskim) serwis **ForceGSM** poinformuje Klienta o możliwym czasie realizacji zlecenia .

## X. Wyłączenia odpowiedzialności

1. Serwis **ForceGSM** w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów danych przechowywanych w naprawianym urządzeniu.
2. Serwis **ForceGSM** nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia w transporcie powstałe w sytuacji wykorzystania własnego opakowania Klienta, jeżeli opakowanie to nie spełnia wszystkich poniższych wymagań:
  1. Zapewnia sztywność przesyłki,
  2. Zabezpiecza urządzenie przed uszkodzeniem mechanicznym,
  3. Uniemożliwia przesuwanie się urządzenia w opakowaniu,
  4. Uniemożliwia samoczynne otwarcie przesyłki a uszkodzenie jest skutkiem niespełnienia tych wymagań.
3. Serwis **ForceGSM** nie ponosi odpowiedzialności za wady ukryte przekazanego do naprawy sprzętu oraz nieprawidłowości w jego funkcjonowaniu, o ile uszkodzenia te nie dotyczą w sposób bezpośredni usterki, której naprawa została **ForceGSM** zlecona.
4. Serwis **ForceGSM** nie ponosi odpowiedzialności za utratę wodoodporności oraz wodoszczelności urządzenia w naprawianym urządzeniu.

## XI. Gwarancja

1. Serwis ForceGSM (Gwarant) udziela **3 miesięcznej gwarancji** na swoje **usługi** lub **towary**.
2. Gwarancja obejmuje **jedynie zakres naprawionych lub wymienionych części** użytych do naprawy poszczególnego urządzenia.
3. Należy bezwzględnie zachować dowód zakupu towaru lub wykonanej usługi (rachunek, faktura VAT) wydany przez Gwaranta oraz załączyć wskazany dokument w przypadku reklamowania towaru w oparciu o gwarancję udzieloną przez Serwis **ForceGSM**.
4. Niniejsza gwarancja ma zastosowanie do towarów nabywanych na podstawie umowy kupna-sprzedaży oraz usług wykonywanych na podstawie umów o dzieło, zawieranych pomiędzy Serwisem ForceGSM, a Klientami.
5. Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.
6. Uprawnienia Nabywcy towaru z tytułu udzielonej Gwarancji wygasają automatycznie:
  - a. po upływie okresu Gwarancji;
  - b. w przypadku dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, uzupełniania, ingerencji zakupionego towaru lub wykonanej usługi, wymiany towaru lub którejkolwiek z jego części przez Klienta lub podmiot inny niż Serwis ForceGSM.
7. Gwarancja nie obejmuje nieprawidłowego działania sprzętu wynikającego z następujących zdarzeń mających miejsce w okresie udzielania gwarancji:
  - a. uszkodzeń spowodowanych zalaniem urządzenia cieczą lub wilgocią;
  - b. uszkodzeń mechanicznych;
  - c. uszkodzeń powstałych na skutek nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji i konserwacji sprzętu elektronicznego;
  - d. uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy użytkownika lub stosowania nieoryginalnych materiałów eksploatacyjnych;

- e. uszkodzeń spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio zdarzeniami zewnętrznymi takimi jak: powódź, pożar, przepięcie linii energetycznej lub teletechnicznej, uderzenie pioruna;
  - f. uszkodzeń powstałych z winy działania oprogramowania takiego jak : nielegalne lub nielicencjonowane oprogramowanie, wirusy komputerowe, programy śledzące;
  - g. uszkodzeń powstałych z winy producenta urządzenia takich jak: wadliwe sterowniki, oprogramowanie z wirusem, oprogramowanie uszkodzające urządzenie;
  - h. uszkodzeń spowodowanych próbą naprawy lub modyfikacji urządzenia, podejmowanej przez nieuprawnione osoby lub firmy;
  - i. w przypadku **nie podania kodu blokady**, w celu przetestowania urządzenia po naprawie, gwarancja nie zostaje udzielona;
  - j. w przypadku stwierdzenia ingerencji cieczy w urządzeniu na usługi nie udzielamy gwarancji.
8. Zgłoszenie wady towaru przez Klienta i wszczęcie procedury reklamacyjnej następuje z chwilą otrzymania przez Serwis ForceGSM oświadczenia Klienta o zgłoszeniu wady towaru oraz wadliwego towaru.
9. Zgłoszona wada podlega weryfikacji przez Serwis, który stwierdzi czy usterka nie nastąpiła z winy klienta.
10. Serwis ForceGSM rozpatruje reklamacje zgodnie z procedurą reklamacyjną (najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od ich wpłynięcia).
11. Sposób dostarczenia sprzętu do naprawy gwarancyjnej:
- a. klient jest zobowiązany wysłać sprzęt na koszt Serwisu ForceGSM za pośrednictwem firmy spedycyjnej wykorzystywanej na ten cel przez Gwaranta, w sposób zgodny z procedurą przewidzianą dla reklamacji,
  - b. osobiste dostarczenie przez Klienta przedmiotu związanego z reklamacją do Gwaranta znajdującej się przy ul. Hallera 52, 50-984 Wrocław.
12. Klient zobowiązany jest dokonać archiwizacji danych znajdujących się na nośniku. Wyłączną odpowiedzialność za dane znajdujące się na nośniku ponosi Klient.
13. Gwarant nie ma obowiązku dostarczenia Klientowi zastępczego towaru na czas trwania procedury reklamacyjnej.
14. W przypadku, gdy w toku analizy zasadności reklamacji na podstawie gwarancji i oględzin wadliwego towaru lub jego części, Gwarant stwierdzi, iż naruszono warunki udzielonej Gwarancji, w szczególności towar lub jego części zostały zmodyfikowane w zakresie właściwości fizycznych lub prawnych, Gwarant poinformuje o tym Klienta.
- a. Klient podejmuje decyzję o:
    - i. podjęciu naprawy odpłatnej,
    - ii. odesłaniu mu urządzenia w stanie, jakim został dostarczony do serwisu zwracając Klientowi wadliwy towar na jego koszt i ryzyko.
    - iii. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego względem sprzedawcy towaru konsumpcyjnego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

## XII. Reklamacja

1. Serwis ForceGSM realizuje uprawnienia Klienta wynikające z udzielonej gwarancji i jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w szczególności zawartymi w Kodeksie Cywilnym.

- a. Do odpowiedzialności za wady dzieła stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Odpowiedzialność przyjmującego zamówienie jest wyłączona, jeżeli wada dzieła powstała z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez zamawiającego.
  - b. Jeżeli zamawiającemu udzielono gwarancji na wykonane dzieło, przepisy o gwarancji przy sprzedaży stosuje się odpowiednio.
2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta, na przykład, poprzez przesłanie formularza reklamacji dostępnego dla Klienta na stronie [www.ForceGSM.pl](http://www.ForceGSM.pl) lub zwrócenie się o przesłanie formularza poprzez email na [gwarancje@forcegsm.pl](mailto:gwarancje@forcegsm.pl) oraz odesłanie go wraz z towarem na adres: ul. Hallera 52, 50-984 Wrocław
3. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
4. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.
5. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na adres ul. Hallera 52, 50-984 Wrocław.
6. Prośba o dostarczenie Produktu, o której mowa w Rozdziale XII pkt. 5 Regulaminu nie ma wpływu na bieg terminu na ustosunkowanie się Sprzedawcy do reklamacji Klienta, o którym mowa w pkt. 4 oraz nie narusza prawa Klienta żądania od Sprzedawcy demontażu wadliwego Produktu i ponownego zamontowania Produktu po dokonaniu wymiany na wolny od wad lub usunięciu wady, o którym mowa w art. 561[1] Kodeksu cywilnego.

### **XIII. Prawo odstąpienia od umowy**

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w Rozdziale XIII pkt. 8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:
  - a. pisemnie na adres: ul. Hallera 52, 50-984 Wrocław;
  - b. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [gwarancje@forcegsm.pl](mailto:gwarancje@forcegsm.pl);
2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest na stronie internetowej [www.forcegsm.pl](http://www.forcegsm.pl). Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
  - a. dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od

- objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
- i. obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części
  - ii. polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
- b. dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
  5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem
  6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: ul. Hallera 52, 50-984 Wrocław.
  7. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
  8. Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:
    - a. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
    - b. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.
    - c. W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie - na wyraźne żądanie konsumenta - rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
  9. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
    - a. o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;



- b. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- c. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- d. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- e. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- f. w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- g. w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli;
- h. w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów;
- i. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- j. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- k. zawartej w drodze aukcji publicznej;
- l. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- m. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.



# Polityka prywatności

Serwis [ForceGSM.pl](#) szanuje dane osobowe swoich Klientów, którzy złożyli zamówienie na naszej stronie. Poniżej znajduje się polityka prywatności, która zawiera informacje o zasadach korzystania z treści umieszczonych w serwisie [ForceGSM.pl](#), zakresie i celu przetwarzania danych osobowych Klientów.

## OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH:

Serwis nie posiada bazy Klientów (podanych przez Klientów w procesie realizacji zamówienia). Podanie danych jest dobrowolne i potrzebne do korzystania z usług serwisu.

## GROMADZENIE DANYCH OSOBOWYCH:

Serwis [ForceGSM.pl](#) nie gromadzi danych osobowych Klientów.

Serwis realizuje funkcje pozyskiwania informacji o klientach i ich zachowaniu poprzez dobrowolnie wprowadzone w formularzach informacje, zapisywane w urządzeniach końcowych pliki cookie (tzw. "ciasteczka").

Dane Klientów są wykorzystywane w celu wykonania umów sprzedaży zawartych z Klientami.

## PRAWA AUTORSKIE

Materiały zawarte na stronie serwisu [ForceGSM.pl](#), nie mogą być wykorzystywane na innych stronach WWW – są one chronione prawem autorskim i ich używanie jest łamaniem prawa.

## WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

Serwis [ForceGSM.pl](#) nie bierze odpowiedzialności za komentarze czytelników.

Odpowiedzialność w tych przypadkach leży po stronie autorów. [ForceGSM.pl](#) zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce Prywatności. O dokonaniu zmian Użytkownicy zostaną każdorazowo powiadomieni, z co najmniej **7 dniowym wyprzedzeniem**.

## COOKIES

1. Serwis korzysta z plików cookies.

2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.

3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu.

4. Pliki cookies wykorzystywane są w następujących celach:

tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwia ulepszanie ich struktury i zawartości;

utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;

określania profilu użytkownika w celu wyświetlania mu dopasowanych materiałów w sieciach reklamowych, w szczególności sieci Google.

5. W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.

6. Oprogramowanie do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) zazwyczaj domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać zmiany ustawień w tym zakresie. Przeglądarka internetowa umożliwia usunięcie plików cookies. Możliwe jest także automatyczne blokowanie plików cookies. Szczegółowe informacje na ten temat zawiera pomoc lub dokumentacja przeglądarki internetowej.

7. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.

8. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.

9. Zalecamy przeczytanie polityki ochrony prywatności tych firm, aby poznać zasady korzystania z plików cookie wykorzystywane w statystykach: Polityka ochrony prywatności Google Analytics.

10. Pliki cookie mogą być wykorzystane przez sieci reklamowe, w szczególności sieć Google, do wyświetlenia reklam dopasowanych do sposobu, w jaki użytkownik korzysta z Serwisu. W tym celu mogą zachować informację o ścieżce nawigacji użytkownika lub czasie pozostawania na danej stronie.

11. W zakresie informacji o preferencjach użytkownika gromadzonych przez sieć reklamową Google użytkownik może przeglądać i edytować informacje wynikające z plików cookies przy pomocy narzędzia: <https://www.google.com/ads/preferences/>

## ZARZĄDZANIE PLIKAMI COOKIES

Zarządzanie plikami cookies – jak w praktyce wyrażać i cofać zgodę ?

1. Jeśli użytkownik nie chce otrzymywać plików cookies, może zmienić ustawienia przeglądarki. Zastrzegamy, że wyłączenie obsługi plików cookies niezbędnych dla procesów uwierzytelniania, bezpieczeństwa, utrzymania preferencji użytkownika może utrudnić, a w skrajnych przypadkach może uniemożliwić korzystanie ze stron www.

2. W celu zarządzania ustawieniami cookies wybierz z listy poniżej przeglądarkę internetową/system i postępuj zgodnie z instrukcjami: Internet Explorer, Chrome, Safari, Firefox, Opera, Android, Safari (iOS), Windows Phone, Blackberry.

## Polityka zwrotów oraz reklamacji

**Konsument** - jest osobą fizyczną, która działa w celu niezwiązanym z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodem. Art. 22 Kodeksu Cywilnego (KC).

**Przedsiębiorca** - jest osobą fizyczną, osobą prawną i jednostką organizacyjną, o której mowa w art. 33 § 1 KC, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

[Zwroty należności wykonuje się tylko i wyłącznie na rachunek bankowy podany przez klienta na formularzu odstąpienia od umowy maksymalnie do 14 dni roboczych od pozytywnego rozpatrzenia.](#)

## REKLAMACJA - Usługi serwisowej

Serwis ForceGSM udziela 90 dniowej gwarancji w formie karty gwarancyjnej(Obejmuje wyłącznie wymieniany element). W przypadku części ulegających naturalnemu zużyciu w procesie eksploatacji, takimi jak: złącza, gniazda ładowania, obudowy, gwarancja wynosi 30 dni. Telefony zalane / zawilgocone traktowane są jako niestabilne, serwis podejmując się ich naprawy nie gwarantuje, iż stan urządzenia nie ulegnie pogorszeniu. Na takie urządzenia udzielana jest gwarancja rozruchowa, jednodniowa.

- W przypadku wystąpienia usterki po naprawie w serwisie ForceGSM uprzejmie prosimy o kontakt z **Biurem Obsługi Klienta** w celu zlecenia odbioru urządzenia.

**Przypominamy iż gwarancją jest objęta usługa oraz użyte części a nie cały telefon.**

- Urządzenie należy zapakować w oryginalne lub zastępcze opakowanie, wydrukować i wypełnić formularz reklamacyjny\* oraz dołączyć go do przesyłki.

\* Brak załączonego formularza do przesyłki może skutkować dłuższym czasem realizacji reklamacji.

- Każde zgłoszenie reklamacyjne będzie rozpatrzone indywidualnie przez jednego z naszych techników w terminie **nie dłuższym niż 14 dni roboczych**.  
\* Zaraz po otrzymaniu ekspertyzy podejmiemy procedurę reklamacyjną i będziemy na bieżąco informowali o jej realizacji.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji serwis ForceGSM zobowiązuje się wyeliminować usterkę.
- W przypadku gdy usterka nie została wykryta lub jest wynikiem użytkowania urządzenia niezgodnie ze specyfikacją producenta. Właścicielowi zostaną naliczone koszty transportu (odbiór urządzenia oraz jego dostarczenie) zgodne z **cennikiem przesyłek**.

## Ogólne warunki

1. Klient ma prawo reklamować zakupiony usługę lub towar w trakcie trwania gwarancji pod warunkiem, że uszkodzone lub zużyte części zostały objęte gwarancją.
2. Przed wysłaniem wadliwego towaru konieczne jest wypełnienie formularza reklamacyjnego i załączenie go do przesyłki.
3. Do przesyłki zwrotnej należy koniecznie załączyć dowód zakupu, tj. oryginał (kopię) paragonu lub faktury VAT.
4. Na rozpatrzenie reklamacji serwis ma 14 dni roboczych.
5. W przypadku pytań i wątpliwości, prosimy o kontakt mailowy: [gwarancje@forcegsm.pl](mailto:gwarancje@forcegsm.pl) w godzinach 9:30-17:30.



6. **Pobierz formularz reklamacyjny**

- przed odebraniem przesyłki zawsze sprawdź, czy nie uległa uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia należy w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się z biurem obsługi klienta serwisu ForceGSM - [gwarancje@forcegsm.pl](mailto:gwarancje@forcegsm.pl) w celu wyjaśnienia sprawy

## GWARANCJA - Części serwisowe oraz akcesoria

**Serwis ForceGSM udziela 6-miesięcznej gwarancji (w formie plomby gwarancyjnej) na zakupiony towar.**

#### **Warunki gwarancji**

- konieczne jest zachowanie paragonu lub FV za zakup towaru do momentu zakończenia okresu gwarancyjnego - stanowią one podstawę do zgłaszania reklamacji.
- w przypadku naruszenia plomby gwarancyjnej, roszczenie gwarancyjne zostanie odrzucane.

## **JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?**

Solidnie zapakuj urządzenie dołączając do niego dokument zakupu towaru (**paragon lub Faktura VAT**) i pismo reklamacyjne, w którym opisziesz powody reklamacji, a także adres zwrotny oraz dane kontaktowe.

**Odeślij towar na adres:**

**ForceGSM**

ul. Hallera 52

50-984 Wrocław

**W przypadku uznanej reklamacji zwracamy koszt przesyłki listem poleconym według taryfikatora Poczty Polskiej.**

## **SKŁADANIE REKLAMACJI**

- przy zakupie towaru upewnij się, czy nie jest uszkodzony i posiada wszystkie elementy.
- serwis nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe w trakcie samodzielnego montażu.
- serwis rozpatruje poprawnie złożone reklamacje niezwłocznie lecz nie później niż w terminie **14 dni** od ich otrzymania. W przypadku uznania reklamacji przez serwis ForceGSM, Klient otrzyma informację dotyczącą sposobu i trybu jej realizacji drogą mailową.
- przed odebraniem przesyłki zawsze sprawdź, czy nie uległa uszkodzeniu w transporcie. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia należy w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się z biurem obsługi klienta serwisu ForceGSM - [gwarancje@forcegsm.pl](mailto:gwarancje@forcegsm.pl) w celu wyjaśnienia sprawy.

W przypadku nieuzasadnionej reklamacji, towar zostanie klientowi odesłany na jego koszt. W przypadku odmowy jego przyjęcia przez klienta będzie przechowywany przez sprzedawcę nie dłużej niż 30 dni.

## **ODSTĄPIENIE OD UMOWY KUPNA - SPRZEDAŻY**

Klient dokonujący zakupu towaru za pośrednictwem serwisu ForceGSM.pl może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od dnia wydania mu towaru.

### **JAK ODSTĄPIĆ OD UMOWY KUPNA - SPRZEDAŻY**

Sprawdź czy odesłany towar znajduje się w stanie niezmienionym, nie nosi śladów użytkowania, nie był kopiowany ani nie został w żaden sposób uszkodzony oraz posiada plomby gwarancyjne w stanie nienaruszonym. Dotyczy to również oryginalnego opakowania produktu.

Solidnie zapakuj towar dołączając do niego dokument zakupu (paragon lub Faktura VAT) i formularz odstąpienia od umowy, w którym podasz swój adres, a także dane oraz nr konta bankowego na które zostanie dokonany zwrot pieniędzy.

**Odeślij towar na adres:**

**ForceGSM.pl**

ul. Hallera 52

50-984 Wrocław

**Reklamowany towar Klient odsyła na własny koszt dowolną formą transportu.**

**Zwroty należności wykonuje się tylko i wyłącznie na rachunek bankowy podany przez klienta na formularzu odstąpienia od umowy maksymalnie do 14 roboczych od pozytywnego rozpatrzenia.**



