

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

- SERWIS zapewnia świadczenie usług serwisowych, zgodnie z Regulaminem Usług Serwisowych.
- Usługa świadczona jest w siedzibie SERWISU, w godz. 9:00-17:00, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni ustawowo wolne od pracy.
- Zobowiązanie SERWISU do świadczenia usług, jest zastrzeżone warunkiem otrzymania wszystkich wymaganych informacji dotyczących ZLECENIODAWCY i zgłoszonego sprzętu (w tym haseł dostępu do urządzenia i systemu operacyjnego) oraz dostarczenia przez ZLECENIODAWCĘ niezbędnych akcesoriów i materiałów.
- Wymieniane części zamienne lub urządzenia będą nowe, bądź równoważne nowym pod względem funkcjonalnym.
- SERWIS nie wydaje uszkodzonych części. Wyjątek stanowią usługi w których zostało to uzgodnione inaczej, przed dokonaniem naprawy.
- Przy braku takiego ządania SERWIS zastrzega sobie możliwość przekazania wymienionych części do recyklingu/utylizacji.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że nie posiada żadnych praw własności do materiałów dostarczonych przez SERWIS, takich jak dokumentacje, rysunki, oprogramowanie, programy diagnostyczne i związane z nimi nośniki, oraz wynajęte modemy lub urządzenia zdalnego dostępu, które zostaną zdemontowane przez SERWIS lub zostaną zwrócone w momencie wygaśnięcia tej Umowy.
- Podstawą zgłoszenia do SERWISU usługi serwisowej, jest złożenie przez ZLECENIODAWCĘ zlecenia naprawy lub usługi serwisowej przy pomocy dostępnych środków, jak:
 - rejestracja zgłoszenia poprzez dedykowaną platformę internetową, udostępnioną przez SERWIS
 - przesłanie formularza pocztą elektroniczną
 - wypełnienie formularza podczas osobistego przekazania sprzętu do SERWISU.
- Zgłoszenia realizowane są wg kolejności, w jakiej wpłyną do serwisu.
- Zgłoszenie usługi serwisowej składane online, zostanie potwierdzone na adres poczty elektronicznej lub telefonicznie.
- Po wykonaniu naprawy sprzęt jest przekazywany ZLECENIODAWCY w formie wysyłki za pośrednictwem kuriera pod wskazany adres. Naprawiony sprzęt wysyłany jest wraz z fakturą VAT/paragonem. Drugą formą wydania sprzętu jest odbiór osobisty lub poprzez osobę pisemnie upoważnioną. Warunkiem wydania sprzętu podczas odbioru osobistego jest przedstawienie oryginału „Formularza zgłoszenia do serwisu”
- Sprzęt do siedziby SERWISU wysyłany jest na podstawie otrzymanego i potwierdzonego numeru RMA.
- ZLECENIODAWCA zobowiązany jest do odpowiedniego przygotowania sprzętu do wysyłki:
 - bezpieczne zapakowanie sprzętu (zaleca się zastosowanie oryginalnego opakowania),
 - oznaczenie numerem RMA przesyłki,
 - ubezpieczenie paczki,
- Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do siedziby SERWISU ponosi ZLECENIODAWCA.
- Czas naprawy płatnej jest uwarunkowany możliwością uzyskania odpowiednich części. SERWIS po upływie, co najmniej 7 dni od daty przyjęcia sprzętu, poinformuje Klienta o wymaganych naprawach i ich koszcie.
- Wstępna ocena rodzaju uszkodzenia, kosztu, zakresu i czasu naprawy może ulec zmianie w trakcie naprawy.
- Sprzęt przed wydaniem ZLECENIODAWCY jest uprzednio testowany przez okres od 48 do 72 godzin.
- O zakończeniu naprawy i możliwości odbioru sprzętu, zmianie kwalifikacji naprawy, kosztach przekraczających limit naprawy, ZLECENIODAWCA zostanie poinformowany telefonicznie lub przy pomocy poczty elektronicznej.
- Po upływie 14 dni od momentu zawiadomienia ZLECENIODAWCY o zakończeniu naprawy, w przypadku nieodebrania sprzętu, będzie naliczana opłata w wysokości 5,00 zł netto (6,10 zł brutto) za każdy dzień przechowywania. Opłata taka jest naliczana przez kolejne 3 miesiące. Warunkiem odbioru sprzętu w okresie naliczania opłaty za przechowywanie jest uregulowanie na rzecz SERWISU naliczonej opłaty za zwłokę.
- Po upływie 60 dni nieodebrany sprzęt ulega przypadkowi i jest uznawany jako porzucony przez właściciela w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego, oraz na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistnie SERWIS.
- Brak możliwości zawiadomienia ZLECENIODAWCY w sposób przez niego wskazany, a nie wynikający z błędu SERWISU nie zwalnia klienta z opłaty magazynowej.
- Czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez gwaranta i biegnie od dnia dostarczenia sprzętu wraz z ważną kartą gwarancyjną do siedziby SERWISU. W przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych, czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez ZLECENIODAWCĘ.
- Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.
- SERWIS zastrzega sobie prawo do uznania sprzętu za sprawny i odstąpienia od prób jego naprawy, jeśli w czasie badań diagn. ostycznych, trwających co najmniej 5 kolejnych dni roboczych, nie wystąpią objawy usterki zgłoszonej przez ZLECENIODAWCĘ. Dalsze działania zostaną w takim przypadku skonsultowane ze ZLECENIODAWCĄ
- Na wykonane usługi SERWIS udziela gwarancji na okres 3 miesięcy od daty dokonania świadczenia.
- Gwarancja obejmuje elementy oraz naprawy wyszczególnione w protokole zdawczo-odbiorczym jako wykonane przez SERWIS. W szczególnych przypadkach lub za dodatkową opłatą serwis może udzielić gwarancji dłuższej niż 3 miesiące, co będzie zaznaczone na Karcie Gwarancyjnej bądź dokumencie sprzedawcy.
- Gwarancja na wykonane przez SERWIS usługi nie obejmuje:
 - urządzeń poddanych działaniu cieczy,
 - przypadków, w których działanie wykonywanej przez SERWIS usługi przestało być skuteczne z powodu awarii lub wady elementów nie będących przedmiotem wykonywanej usługi serwisowej,
 - uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych,
 - uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w nieodpowiednich warunkach,
 - uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego a w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Użytkownika,
 - przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie),
 - części, na których dokonano zatarcia lub zniszczenia numerów seryjnych serwisu,
 - części, których naprawy podjęły się osoby lub podmioty nie będące SERWISEM
- Rozpatrywane będą wyłącznie reklamacje dostarczone do SERWISU w formie pisemnej. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych od dnia ich złożenia. W wyjątkowych sytuacjach czas wykonania naprawy reklamacyjnej może ulec przedłużeniu ze względu na dostępność części lub konieczność wysłania sprzętu do autoryzowanego serwisu gwaranta/producenta.
- Wstępna cena usługi, oceniana na podstawie zgłoszenia serwisowego, zostanie przedstawiona ZLECENIODAWCY telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do 10 dni od daty zgłoszenia.
- Końcowa wycena usługi podawana jest po zaakceptowaniu wstępnej wyceny i wykonaniu ekspertyzy technicznej przez serwisanta.
- Maksymalna cena, która została przedstawiona ZLECENIODAWCY, może ulec zmianie, jeśli uzgodniony zakres prac nie pozwolił na uzyskanie pełnej sprawności naprawianego urządzenia. W takim przypadku dalsze działania będą wymagały akceptacji przez ZLECENIODAWCĘ
- Usługi w zakresie oprogramowania będą wykonywane zgodnie z obowiązującym cennikiem usług.
- Instalacja oprogramowania realizowana jest na podstawie dostarczonych przez ZLECENIODAWCĘ nośników z oprogramowaniem i licencji.
- Diagnostyka urządzenia dotyczyć będzie wyłącznie usterki podanej przez klienta. Diagnostyka jest płatna jedynie w przypadku rezygnacji ZLECENIODAWCY z naprawy i kosztuje 90 zł brutto. Opłata może zostać również pobrana w przypadku, gdy zgłoszony sprzęt okaże się sprawny (dotyczy to również napraw gwarancyjnych).
- Urządzenie zostanie wydane ZLECENIODAWCY, tylko i wyłącznie po uregulowaniu płatności za wykonaną usługę
- Po wykonanej usłudze serwisowej SERWIS wysyła sprzęt do ZLECENIODAWCY pod adres wskazany w „Formularzu zgłoszenia do serwisu”.
- Koszty wysyłki sprzętu z SERWISU do ZLECENIODAWCY, pokrywa ZLECENIODAWCA.
- Wszystkie przesyłki wysyłane za pośrednictwem spedytora do ZLECENIODAWCY są ubezpieczone do kwoty 6000 zł. W przypadku, gdy wartość sprzętu przewyższa tę kwotę, ZLECENIODAWCA powinien powiadomić o tym SERWIS.
- Podczas odbioru przesyłki ZLECENIODAWCA powinien sprawdzić stan opakowania w obecności kuriera.
- W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania, podejrzenia naruszenia przesyłki lub uszkodzenia przesyłanego sprzętu w czasie transportu, należy rozpakować przesyłkę w obecności kuriera i w przypadku wystąpienia uszkodzenia zawartości wspólnie sporządzić stosowny protokół.
- Jeżeli uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odejściu kuriera mimo braku śladów uszkodzenia opakowania, należy sporządzić protokół uszkodzenia zawierający:
 - opis uszkodzenia,
 - nr listu przewozowego
 - datę doręczenia
 - oczekiwaniami finansowe z tytułu poniesionych strat, które powinny być potwierdzone dokumentem zakupu sprzętuProtokół należy dostarczyć do lokalnego oddziału firmy kurierskiej, która wykonała usługę, a jego kopię przesłać do siedziby SERWISU.
- ZLECENIODAWCA zgłasza urządzenie do SERWISU we własnym zakresie.
- ZLECENIODAWCA powinien dołożyć wszelkich starań, aby współpracować z SERWISEM w celu zdalnego rozwiązywania problemów, w tym będzie uruchamiać wskazane przez SERWIS programy diagnostyczne, dostarczyć wszystkich niezbędnych informacji i wykona podstawowe działania prowadzące do rozwiązania problemu na prośbę SERWISU.
- ZLECENIODAWCA jest odpowiedzialny za zgodność nieobsługiwanych produktów, akcesoriów i urządzeń współpracujących z produktem.
- Usługa serwisowa nie obejmuje pomocy dotyczącej pisania aplikacji, wykrywania błędów programistycznych, konsultingu dotyczącego wydajności, dostarczania sterowników urządzeń peryferyjnych i odzyskiwania danych, chyba że któryś z ww aspektów stanowi bezpośrednią przyczynę zgłoszenia.
- SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu usługi, jeśli przyczyny są niezależne od SERWISU.
- Usługa odzyskiwania danych jest odrębnym świadczeniem serwisowym.
- W żadnym przypadku SERWIS, jego podwykonawcy oraz dostawcy nie są odpowiedzialni za jakiegokolwiek faktyczne straty ani za bezpośrednie, pośrednie, przypadkowe lub specjalne (włączając te poniesione w wyniku przestojów lub utraconych możliwości, przychodów czy korzyści, bez względu na to czy aktualne czy też spodziewane), związane z utratą danych, odtworzeniem oprogramowania lub nabyciem zastępczych produktów bądź usług, ani za inne uszkodzenia wynikające z umowy, czynu niedozwolonego lub szkody spowodowane w jakiegokolwiek inny sposób. Żadna część tej umowy nie ma wpływu na obowiązujące ustawowo prawa Konsumenta, ani na odpowiedzialność, która nie może być wyłączona i ograniczona przez obowiązujące prawo.
- SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za używane i zainstalowane na sprzęcie ZLECENIODAWCY nielicencjonowane oprogramowanie.
- SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy.
- ZLECENIODAWCA oświadcza, że przed przekazaniem sprzętu do SERWISU, zabezpieczył dane w sposób umożliwiający ich odzyskanie we własnym zakresie.
- ZLECENIODAWCA oświadcza, że nie będzie rościł żadnych praw tytułem odszkodowań za utratę danych.
- SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo poufnych danych znajdujących się na nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy.
- SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy.
- SERWIS zastrzega sobie prawo do rezygnacji z przeprowadzania działań serwisowych dla danego urządzenia, jeśli zaistniałe okoliczności uniemożliwiają jej zakończenie.
- Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego sprzętu o nieco odmiennych objawach aniżeli został przyjęty. Wynika to z tego iż część elementów, w tym uszkodzonych, jest obecnie wykonywana w technologii SMD i BGA a co za tym idzie regeneracja takiego układu nie zawsze przynosi pozytywny efekt, który może na wyeliminować tylko poprzez wymianę elementu na inny sprawny, niestety nie zawsze osiągalny. Ponadto nie wszystkie uszkodzone elementy są elementami wymiennymi i przywrócenie urządzeniu do stanu fabrycznego, może być nieosiągalne. Dotyczy to również niektórych urządzeń, wykonanych przez producenta jako "nieotwieralne".
- Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby ewidencji zgłoszeń zgodnie z Ustawą z dn. 29.08.1997 Dz.U. Nr 02.101.926.