

REGULAMIN SERWISU PCRESCUE & WEB-LINE

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1.

Niniejszy regulamin serwisu pogwarancyjnego, zwany dalej „Regulaminem” stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego i wiąże stroną, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy o świadczenie usług serwisowych.

W przypadku niemożliwości doręczenia Regulaminu przed zawarciem umowy, Klient ma możliwość zapoznania się z treścią Regulaminem w postaci elektronicznej, zamieszczonym na stronie <http://www.pcrescue.com.pl/>. Regulamin w formie elektronicznej przesyłany jest również na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej. Regulamin zamieszczony na stronie internetowej oraz wysyłany na adres poczty elektronicznej zapisany jest w formacie PDF, co umożliwia Klientowi jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

Regulamin określa szczegółowe zasady i warunki wykonywania przez Firmę usług serwisowych.

§2.

Użyte w Regulaminie poszczególne określenia oznaczają: Firma – PCRESCUE & WEBLINE Michał Guhn, z siedzibą w Gliwicach (44-100) przy ul. Jaracza 6, wykonująca czynności serwisowe,

Firma kurierska – przedsiębiorstwo prowadzące działalność gospodarczą w zakresie dostarczania przesyłek, Kurier – pracownik firmy kurierskiej lub osoba działająca na zlecenie firmy kurierskiej,

Klient – osoba oznaczona jako zlecający w umowie/zleceniu, dysponującym przedmiotem oddanym do serwisu, Sprzęt – urządzenie elektroniczne w postaci laptopa, netbooka, notebooka, nettopa, PDA, MDA oraz innego podobne urządzenia, w stosunku do których Firma prowadzi usługi serwisowe,

Strona internetowa firmy – <http://www.pcrescue.com.pl>

Protokół przyjęcia sprzętu – dokument potwierdzający powierzenie sprzętu do Firm. Dokument zawiera informacje niezbędne do identyfikacji sprzętu (producent, typ, model, numer seryjny) opis stanu technicznego oraz usterki,

ZGŁOSZENIE SERWISOWE

§3.

Warunkiem rozpoczęcia usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego, które może dokonać: osobiście w serwisie wypełniając protokół przyjęcia sprzętu i przynosząc sprzęt. Przed podpisaniem protokołu przyjęcia sprzętu Klientowi doręczany jest Regulamin, o ile wcześniej Regulamin nie został przesłany na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej, wysyłając sprzęt po wcześniejszym zgłoszeniu dokonanym za pomocą formularza elektronicznego znajdującego się na stronie. Po dokonaniu zgłoszenia na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej przesłany zostanie protokół przyjęcia sprzętu (zawierający dane podane przez Klienta za pomocą formularza elektronicznego) wraz z Regulaminem. Wraz ze sprzętem Klient zobowiązany jest przelać podpisany protokół przyjęcia sprzętu, wysyłając sprzęt oraz formularz przyjęcia, wysyłając sprzęt po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym warunków (tylko w przypadkach gdy klient nie ma dostępu do Internetu).

DOSTARCZENIE SPRZĘTU

§4.

Dostarczenie sprzętu do Firmy może nastąpić: osobiście na adres: ul. Jaracza 6, 44-100 Gliwice za pośrednictwem Firm kurierskiej na adres: ul. Jaracza 6, 44-100 Gliwice.

Sprzęt należy wysłać na podany wyżej adres po wcześniejszym zgłoszeniu. W uzasadnionych przypadkach Firma pokrywa koszty dostarczenia sprzętu do serwisu.

Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi klient. By uniknąć przykrych sytuacji uszkodzenia sprzętu należy odpowiednio zapakować i zabezpieczyć sprzęt.

Klienta zobowiązany jest: oznaczyć przesyłkę napisem „OSTROŻNIE SZKŁO NIE RZUCAC”;

dostarczyć oryginalne oprogramowanie wraz z licencją oraz niezbędne sterowniki. W przypadku braku oprogramowania Firma obciąży Klienta dodatkowymi kosztami sprowadzenia i zainstalowania oprogramowania;

dostarczyć wraz z przedmiotem naprawy zasilacz lub ładowarkę sieciową, pod rygorem odesłania na koszt Klienta lub niepodjęcia naprawy do czasu dostarczenia go Firmie. W takim przypadku koszty transportu ponosi Klient, a regulaminowe terminy naprawy ulegają przedłużeniu; przy odbiorze przesyłki, sprawdzić przy kurierze czy przesyłka nie zawiera uszkodzeń, a jeśli tak, to sporządzić w obecności kuriera odpowiedni protokół zawierający co najmniej: opis usterki, datę doręczenia, opis uszkodzeń paczki i opakowania, jeśli są, oraz opis zabezpieczeń wewnątrz paczki (folia ochronna, koperta bąbelkowa itp.). W miarę możliwości należy dołączyć do protokołu zdjęcia uszkodzeń. Protokół z ewentualnymi załącznikami należy wysłać e-mailem lub na koszt PCRESCUE & WEBLINE, listem poleconym przez kuriera.

po odbiorze przesyłki Klient powinien poinformować Firmę, że przesyłka została doręczona i nie jest uszkodzona. Klient dokona potwierdzenia odbioru i w razie potrzeby uiści należność transportu kurierowi. Zasadność pobrania ewentualnych opłat z tytułu transportu rozstrzyga niniejszy regulamin.

W przypadku otrzymania przez serwis przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub niemożliwej do odesłania ze względu na możliwość uszkodzenia sprzętu, serwis doliczy koszty nowego opakowania w wysokości 20,00 zł netto, które poniesie Klient. Firma potwierdzi Klientowi otrzymanie sprzętu, wysyłanego za pośrednictwem Firm kurierskiej. Potwierdzenie nastąpi w formie e-mailowej, na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej.

NAPRAWA

§5.

Klient zobowiązany jest ustalić z przedstawicielem Firm zakres naprawy oraz wyrazić zgodę na szacunkowy koszt naprawy, za zastrzeżeniem ust. 2. Klient obowiązany jest również opisać rodzaj uszkodzenia, za pośrednictwem formularza internetowego, drogą e-mailową lub telefoniczną. W opisie tym Klient zamieści również ewentualnie informację o tym czy naprawa ma być ekspresowa (za dopłatą) oraz czy na dysku twardym znajdują się dane, które należy zabezpieczyć (za dopłatą). Klient oświadcza że podane przez niego dane w zakresie uszkodzeń są zgodne z rzeczywistością. Jeżeli zakres uszkodzeń nie odpowiada zastanemu stanowi faktycznemu Firma obciąży Klienta kosztem nadania przedmiotu naprawy do zewnętrznego serwisu o którym mowa w §1.2. W tym przypadku szacunkowy koszt naprawy nie wiąże Firmę. Po rozpoczęciu naprawy zalecenia Klienta co do zakresu naprawy nie wiążą Firmę. Jeśli koszt nie przekroczy kwoty 400zł netto powiększonej o aktualnie obowiązującą stawkę podatku od towarów i usług (VAT) naprawa zostaje wykonana bez konsultacji z Klientem. W przypadku wyższych kosztów wymagana jest pisemna zgoda ze strony Klienta.

Firma powiadomi bezzwłocznie Klienta że przedmiot naprawy dotarł. Powiadomienie dokonane będzie e-mailem, o ile Klient go podał.

Firma odeśle Klientowi na jego koszt przesyłkę jeżeli koszt naprawy przekroczy limit kosztu naprawy ustalony przez Klienta.

Firma odeśle przesyłkę na koszt Klienta (w obie strony) bez dokonania naprawy i obciąży klienta kosztami sprawdzania i

testowania przedmiotu naprawy w następujących przypadkach:

jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma inne niż podał klient poważne uszkodzenia, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa lub nieopłacalna;

jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma uszkodzenia spowodowane niepoprawną ingerencją serwisową innego serwisu, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa lub nieopłacalna;

Firma obciąży klienta kosztami np. wymiany obudowy jeśli takie zlecenie zostanie przekazane - nawet w momencie gdy komputera nie da się naprawić bez wymiany płyty głównej. Bezzwłocznie po dokonaniu naprawy Firma powiadomi e-mailem lub w inny sposób Klienta o tym fakcie oraz przedstawi kosztu naprawy i kwotę do zapłaty.

Po uznaniu rachunku Firma nada przesyłkę kurierem.

Termin realizacji naprawy wynosi od 7-21 dni roboczych. Naprawa ekspresowa trwa do 3 dni roboczych. Za dzień rozpoczęcia naprawy uznaje się dzień następujący po dniu doręczenia Firmie przesyłki przez kuriera. Za dzień ukończenia naprawy przyjmuje się dzień nadania firmie kurierskiej. W przypadku konieczności sprowadzenia części z zagranicy serwis zastrzega sobie prawo do realizacji naprawy w terminie do 6 miesięcy maksymalnie (w związku z długim czasem realizacji dostawy z zagranicy wymaganych części) Dodatkowe opłaty pobiera się od: naprawy ekspresowej -200zł netto; zabezpieczenia danych znajdujących się na dyskach twardych - 75 zł netto; nieuzasadnioną reklamacją - 200 zł netto , Za akcesoria pozostawione w komputerze, a nie zgłoszone w momencie oddawania sprzętu do naprawy serwis nie odpowiada.

Firma nie zwraca Klientowi uszkodzonych podzespołów (zgodnie z zgodzie z Ustawą z dnia 25 lipca 2005 dotycząca zużytego sprzętu elektronicznego. Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego sprzętu o nieco odmiennych obciążeniach 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 można wyeliminować tylko poprzez wymianę elementu na inny sprawny, niestety nie zawsze osiągalny.

§6.

Klient traktowany jest przez Firmę jako wyłączny właściciel dostarczonego sprzętu, na zasadzie z art. 339 w zw. z art. 341 Kodeksu cywilnego, chyba że Klient wyraźnie oświadczy, że nie jest właścicielem sprzętu.

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za używanie i zainstalowanie nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych, innych nośnikach magnetycznych, dyskach optycznych, CD, DVD czy pamiętą flash przekazanych Firmie łącznie ze sprzętem. Klient zobowiązany jest, przed dostarczeniem sprzętu, dokonać zabezpieczenia wszystkich danych, które mogą być zapisane na nośnikach będących elementem sprzętu lub też pozostawione w sprzęcie.

§7.

Ogłędziny sprzętu dotyczyć będą wyłącznie usterki podanej przez Klienta. Ogłędziny są płatne jedynie w przypadku nie podjęcia naprawy lub niemożliwości jej podjęcia. Koszt ogłędzin wynosi 80,00 zł powiększony o aktualnie obowiązującą stawkę podatku od towarów i usług. Opłata pobierana jest również w przypadku, gdy po dokonaniu ogłędzin okaże się, że sprzęt nie posiada wskazanej usterki. Cena elementów i podzespołów określana jest na podstawie bieżących cen sprzedaży.

GWARANCJA

§8.

Na wykonane naprawy i usługi serwisu udziela standardowej gwarancji w okresie 3 miesięcy od daty dokonania świadczenia, za wyjątkiem naprawy sprzętu po zalaniu – w tym przypadku gwarancja udzielana jest na okres 2 tygodniowy.

Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy oznaczone jako wykonane przez Firmę. Za dodatkową opłatą Firma może udzielić gwarancji na okres dłuższy niż 3 miesiące.

W ramach gwarancji Klient ma obowiązek dostarczyć sprzętu do Firmy na własny koszt. Dostarczenie może odbyć się w sposób określony w § 4 ust. 1 Regulaminu. Koszty wysyłki sprzętu do Klienta ponosi Firma.

Firma, w celu zabezpieczenia naprawianego sprzętu przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich stosuje zabezpieczenia naprawianego przez siebie sprzętu.

Naruszenie jakiegokolwiek z plomb zabezpieczających bądź innych zabezpieczeń będzie wiązało się z utratą udzielonej przez serwis gwarancji.

ODEBRANIE SPRZĘTU

§9.

Po ukończeniu naprawy firma informuje o tym klienta poprzez wysłanie informacji listem na podany przez Klienta adres lub za pomocą środków komunikacji na odległość (telefon, poczta elektroniczna itp.).

Za przechowywanie sprzętu nie odebranego w terminie 7 dni od daty poinformowania Klienta o zakończeniu naprawy pobierana jest opłata za przechowanie w wysokości 120,00 zł netto za każdy rozpoczęty dzień przechowywania. Opłata naliczana jest przez okres 30 dni. Po upływie tego okresu wchodzi w życie umowa przewłaszczenia na zabezpieczenie, której przedmiotem jest sprzęt oddany do naprawy. Przewłaszczenie na zabezpieczenie służy zabezpieczeniu wszelkich roszczeń Firmy wobec Klienta z tytułu wykonania naprawy sprzętu oraz przechowywania. Zabezpieczenie w postaci przewłaszczenia na zabezpieczenie wchodzi w życie po upływie terminu, w którym naliczana jest opłata za przechowanie. Po wejściu w życie umowy przewłaszczenia na zabezpieczenie Firma wysłała do Klienta informację o wejściu w życie umowy wraz z wezwaniem do zapłaty. W wezwaniu do zapłaty wyznaczony jest 7 dniowy termin na zapłatę wszelkich zobowiązań wobec Firmę. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty Firma może zaspokoić się z przedmiotu przewłaszczenia poprzez jego zatrzymanie na własność lub sprzedaż.

W przypadku niemożliwości kontaktu z Klientem opłata za przechowanie naliczana będzie po upływie 21 dni od dnia nadania listu na podany przez Klienta adres. W tym przypadku ust. 1 stosuje się odpowiednio.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§10.

Firma nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania firmy kurierskiej za pośrednictwem której dostarczany lub przesyłany jest sprzęt do naprawy, jeżeli firma kurierska działa na zlecenie Klienta.

Klient zobowiązany jest sprawdzić kompletność i stan przesyłki dostarczonej przez firmę kurierską na zlecenie Firmę. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia pracownikowi firmy kurierskiej wszelkich zauważonych uszkodzeń przesyłki. W przypadku nie dochowania należytej staranności Firma nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania firmy kurierskiej, która świadczyła usługi na zlecenie Firmę. To samo dotyczy nie dochowania przez Klienta obowiązków, które uniemożliwiają Firmie dochodzenie od firmy kurierskiej roszczeń regresowych za szkody powstałe przy świadczeniu usług przez firmę kurierską.