

# **Regulamin serwisu pogwarancyjnego**

## **( obowi zuje od 01.04.2010r.)**

### **I. Postanowienia ogólne i definicje.**

1. Niniejszy regulamin stanowi załącznik do umowy i stanowi jej integralną część.
2. Akceptacja niniejszego regulaminu następuje poprzez zawarcie umowy.
3. Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady wykonania usług serwisowych.
4. Przedmiotem naprawy mogą być notebooki, laptopy, netbooki, nettopy, PDA, MDA i inne urządzenia mobilne z całego terenu Polski.
5. W niniejszym regulaminie poszczególne określenia oznaczają :
  - a. Regulamin – niniejszy regulamin,
  - b. Firma lub PCRESCUE & WEBLINE Michał Guhn ( wcześniej Computer PC Rescue),
  - c. Firma kurierska lub kurier – Firma, osoba dostarczająca sprzęt do i z naprawy
  - d. Klient – osoba oznaczona jako zlecający w umowie, dysponujący uszkodzonym przedmiotem naprawy (np. laptopem).
  - e. Przesyłka – przedmiot naprawy nadany kurierem.

### **II. Transport i koszt**

1. Dostarczenie przedmiotu naprawy następuje bezpośrednio do siedziby firmy lub firm kurierskich.
2. Firma ponosi koszt nadania przedmiotu naprawy do serwisu, jeżeli zaistnieje taka konieczność.
3. Klient obowiązany jest:
  - a. oznaczyć przesyłkę napisem „OSTROZNIE SZKŁO NIE RZUCA ”,
  - b. dostarczyć oryginalne oprogramowanie wraz z licencją oraz niezbędne sterowniki. W przypadku braku oprogramowania Firma obciąża Klienta dodatkowymi kosztami sprowadzenia oprogramowania.
  - c. 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 zawieszeniu.
  - d. przy odbiorze przesyłki, sprawdzić przy kurierze czy przesyłka nie zawiera uszkodzeń, a jeżeli tak, to sporządzić w obecności kuriera odpowiedni protokół zawierający co najmniej: opis usterki, datę doręczenia, opis uszkodzeń paczki i opakowania, jeżeli są, oraz opis zabezpieczeń wewnątrz paczki (folia ochronna, koperta białkowa 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.
  - e. po odbiorze przesyłki Klient powinien poinformować PCRESCUE & WEBLINE, że przesyłka została doręczona i nie jest uszkodzona. Klient dokona potwierdzenia odbioru i w razie potrzeby uiścić należy transportu kurierowi. Zasadno pobrania ewentualnych opłat z tytułu transportu rozstrzyga niniejszy regulamin.
- 2
4. Za szkody powstałe podczas przesyłki Firma nie ponosi odpowiedzialności. Odpowiedzialność za uszkodzenie sprzętu od dnia wydania firmie kurierskiej spoczywa na niej, poszkodowany Klient dochodzić może roszczeń odszkodowawczych od firmy kurierskiej, przy czym PCRESCUE & WEBLINE nie

bierze udziału w sporze. W przypadku uszkodzenia naprawa dokonywana jest w momencie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez firmę kurierską przy czym zakres naprawy obejmuje tylko te uszkodzenia spowodowane podczas transportu, powinien być dodatkowo uzgodniony. W braku uzgodnienia, przyjmuje się, że zakres naprawy obejmuje pierwotne uszkodzenie będące przedmiotem wcześniejszych ustaleń.

5. Firma odmawia przyjęcia przesyłki i odejmuje ją na koszt Klienta jeżeli:

- a. przesyłana zostanie firmą kurierską w razie zadeklarowania płatności przez Firmę,
- b. pakowanie przesyłki niezgodne jest z wymogiem określonym w § II.3.a.

### **III. Naprawa**

1. Klient zobowiązany jest ustalić z przedstawicielem Firmy zakres naprawy oraz wyrazić zgodę na szacunkowy koszt naprawy, za zastrzeżeniem § II.4. Klient obowiązany jest również opisać rodzaj uszkodzenia, za pośrednictwem formularza internetowego, drogą e-mailową lub telefonicznie. W opisie tym Klient zamieści również ewentualnie informacje o tym czy naprawa ma być ekspresowa (za dopłatą) oraz czy na dysku twardym znajdują się dane, które należy zabezpieczyć (za dopłatą). Klient oświadcza i podane przez niego dane w zakresie uszkodzeń zgodne z rzeczywistością. Jeżeli zakres uszkodzeń nie odpowiada zastanowieniu stanu faktycznemu Firma obciąża Klienta kosztem nadania przedmiotu naprawy do zewnętrznego serwisu o którym mowa w § II.2. W tym przypadku szacunkowy koszt naprawy nie wlicza się w cennik Firmy. Po rozpoczęciu naprawy zalecenia Klienta co do zakresu naprawy nie wlicza się w cennik Firmy.

2. Jeżeli koszt nie przekroczy kwoty 400zł netto + 22% vat naprawa zostaje wykonana bez konsultacji z klientem. W przypadku wyższych kosztów wymagana jest pisemna zgoda ze strony klienta.

3. Firma powiadomi bezzwłocznie Klienta o przedmiocie naprawy dotarł. Powiadomienie dokonane będzie e-mailem, o ile Klient tego nie odmówi.

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

5. Firma odejmuje przesyłkę na koszt Klienta (w obie strony) bez dokonania naprawy i obciąża klienta kosztami sprawdzania i testowania przedmiotu naprawy w następujących przypadkach:

- a. jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma inne niż podał klient powody uszkodzenia, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa lub nieopłacalna,
- b. jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma uszkodzenia spowodowane niepoprawną ingerencją serwisów innego serwisu, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa lub nieopłacalna.
- c. Firma obciąża klienta kosztami np. wymiany obudowy jeżeli takie zlecenie zostanie przekazane – nawet w momencie gdy komputera nie da się naprawić bez wymiany płyty głównej.

6. Bezzwłocznie po dokonaniu naprawy Firma powiadomi e-mailem lub w inny sposób Klienta o tym fakcie oraz przedstawi koszt naprawy i kwotę do zapłaty.

7. Po uznaniu rachunku Firma nada przesyłkę kurierem.

8. 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)

9. Dodatkowe opłaty pobiera się od:

a. naprawy ekspresowej – 200zł netto ,

b. zabezpieczenia danych znajdujących się na dyskach twardej – 75 zł netto ,

c. nieuzasadnionej reklamacji – 200 zł netto ,

10. Za akcesoria pozostawione w komputerze, a nie zgłoszone w momencie oddawania sprzętu do naprawy serwis nie odpowiada.

11. Firma nie zwraca Klientowi uszkodzonych podzespołów (zgodnie z Ustawą z dnia 25 lipca 2005 dotyczącą tego sprzętu elektronicznego).

12. Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego sprzętu o niecodziennych objawach aniżeli został przyjęty. Wynika to z tego iż części 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.

#### **IV. Reklamacja**

1. Na dokonane naprawy Firma udziela 3-miesięcznej gwarancji (wyjątek sprzętu po zalaniu – gwarancja wtedy wynosi 2-3 tygodni)

2. Gwarancja obejmuje wymienione części, jak również usługę. Części te wyszczególnione są na fakturze.

3. Gwarancja nie obejmuje innych uszkodzeń, które nastąpią w okresie po naprawie.

4. Koszta transportu w obie strony pokrywa Firma.

5. W przypadku wykrycia integracji w sprzęcie utwórownika podczas zgłoszenia gwarancyjnego serwis dokonuje naprawy odpłatnie bez zgody klienta z zachowaniem punktu.III podpunkt 2.

#### **V. Postanowienia końcowe.**

1. W przypadku odzysku danych po wykonaniu wstępnej diagnostyki i wyceny kosztów usługi pobierana jest od klienta zaliczka (od 40-60%) na poczet kosztów m.in.

wynajmu laboratorium , wynajmu podzespołów wymaganych do odzysku danych itp.

W przypadku zbyt dużego uszkodzenia dysku i niemożliwości odzysku danych zaliczka nie jest zwracana klientowi.

2. W razie niezgodności postanowień niniejszego regulaminu z przepisami prawa zastosowanie mają przepisy prawa.

3. Firma nie odpowiada za jakością świadczonych usług przez firmy kurierskie. W szczególności nie możemy być stroną w sporze między Klientem a firmą kurierską .

4. Firma wszelkie dane osobowe udostępni może jedynie w przypadkach przewidzianych prawem.

5. Firma nie ponosi odpowiedzialności za akcesoria pozostawione w notebooku :płyty, pendrive, karty pamięci a także torby i zasilacze.

6. Wysyłając do nas notebooka do naprawy prosimy nie wysyłać rzeczy wymienionych w pkt.5 – w razie utraty lub nie odesłania nie odpowiadamy ich strat .

4

7. Po upływie 5 dni roboczych od momentu zawiadomienia klienta o

zakazaniu naprawy laptopa a nie odebraniu przez niego w tym terminie sprzętu,

gdzie naliczana opłata za depozyt w wysokości 120 zł netto za każdy dzień zwłoki.

Opłata ta będzie naliczana przez kolejnych 30 dni. Nieodebranie sprzętu przez Klienta, przez okres 30 dni od dnia zawiadomienia, oznacza, iż Klient z własnej woli wyzbył się

własnym sprzętem jako rzeczy ruchomej, poprzez jej porzucenie w rozumieniu art. 180 KC.

Własnym porzuconego sprzętu na podstawie art. 181 KC, nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne **PCRESCUE & WEBLINE**. Wysłanie zawiadomienia

o zakazaniu naprawy na adres lub numer telefonu komórkowego wskazany przez

Klienta w chwili oddania sprzętu do serwisu, ewentualnie wskazany w późniejszym terminie przed zakończeniem naprawy, w przypadku niepodjęcia korespondencji przez Klienta, uznawane jest za skuteczne doręczenie zawiadomienia.

8. Dokonanie zgłoszenia serwisowego traktowane jest jako **akceptacja** powyższych warunków.