

# **Regulamin serwisu pogwarancyjnego**

## **( obowiązuje 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 koszty**

1. Dostarczenie przedmiotu naprawy nastąpić może osobiście do siedziby firmy lub firmą kurierską.
2. Firma ponosi koszty nadania przedmiotu naprawy do serwisu, jeśli zaistnieje taka konieczność.
3. Klient obowiązany jest:
  - a. oznaczyć przesyłkę napisem „OSTROZNIE SZKŁO NIE RZUCAĆ”,
  - b. dostarczyć oryginalne oprogramowanie wraz z licencją oraz niezbędne sterowniki. W przypadku braku oprogramowania Firma obciąży 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 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.
  - 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 uiszcza należność transportu kurierowi. Zasadność pobrania ewentualnych opłat z tytułu transportu rozstrzyga niniejszy regulamin.

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 obejmujący także 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 odeśle ją na koszt Klienta jeżeli:
  - a. przesłana 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 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 § II.2. W tym przypadku szacunkowy koszt naprawy nie wiąże Firmy. Po rozpoczęciu naprawy zalecenia Klienta co do zakresu naprawy nie wiążą Firmy.
2. Klient może określić maksymalny limit kosztu naprawy.
3. Firma powiadomi bezzwłocznie Klienta że przedmiot naprawy dotarł. Powiadomienie dokonane będzie e-mailem, o ile Klient go podał.
4. Firma odeśle Klientowi na jego koszt przesyłkę jeżeli koszt naprawy przekroczy limit kosztu naprawy ustalony przez Klienta.
5. Firma odeśle przesyłkę na koszt Klienta (w obie strony) bez dokonania naprawy i obciąży klienta kosztami sprawdzania i testowania przedmiotu naprawy w następujących przypadkach:
  - a. jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma inne niż podał klient poważne uszkodzenia, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa lub nieopłacalna,
  - b. jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma uszkodzenia spowodowane niepoprawną ingerencją serwisową innego serwisu, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa lub nieopłacalna.
  - c. 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.
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. nieuzasadnioną reklamację – 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 dotycząca zużytego sprzętu elektronicznego).
12. 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 można wyeliminować tylko poprzez wymianę elementu na inny sprawny, niestety nie zawsze osiągalny.

#### **IV. Reklamacja**

1. Na dokonane naprawy Firma udziela 3-miesięcznej gwarancji ( wyjątek sprzęty 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.

#### **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 jakość świadczonych usług przez firmy kurierskie. W szczególności nie może być stroną w sporze między Klientem a firma kurierską.
4. Firma wszelkie dane osobowe udostępnić 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 stratę.

7. Po upływie 5 dni roboczych od momentu zawiadomienia klienta o zakończeniu naprawy laptopa a nie odebraniu przez niego w tym terminie sprzętu, będzie 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 własności sprzętu jako rzeczy ruchomej, poprzez jej porzucenie w rozumieniu art. 180 KC. Własność porzuconego sprzętu na podstawie art. 181 KC, nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne **PCRESCUE & WEBLINE**. Wysłanie zawiadomienia o zakończeniu 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.