

# REGULAMIN SERWISU

## SŁOWNIK

- 1. Serwis** – Podmiot ALTO Jarosław Łubniewicz w Pile przy ul. Kossaka 110, biuro 1.09.
- 2. Klient** – osoba lub firma zgłaszająca sprzęt do naprawy.
- 3. Usługa Serwisowa** – usługa polegająca na wykonaniu prac konserwacyjno-naprawczych na sprzęcie lub oprogramowaniu Klienta.
- 4. Protokół Przyjęcia** – dokument potwierdzający przyjęcie od Klienta sprzętu do Serwisu, będący jednocześnie zleceniem Usługi Serwisowej.
- 5. Protokół Wydania** – dokument zawierający informację o naprawie i jej kosztach, będący równocześnie dowodem wydania sprzętu Klientowi.
- 6. Formularz Zgłoszenia** – formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Serwisu, umożliwiający zlecenie Usługi Serwisowej na odległość.
- 7. Gwarancja** – Zobowiązanie gwaranta (w tym przypadku Serwisu) odnośnie usługi w stosunku do Klienta, w szczególności do naprawy, wymiany, zwrotu należności bądź zapewnienia innych usług w przypadku, kiedy urządzenie nie wykazuje właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.
- 8. Reklamacja** – żądanie Klienta kierowane do wykonawcy usługi, pozostające w związku z niezadowolającą jakością lub nienależytym wykonaniem usługi, poprzez żądanie ponownej naprawy lub zwrotu całości bądź części zapłaconej kwoty.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 9.** Poniższy regulamin określa zasady dokonywania napraw serwisowych przez ALTO Serwis elektroniki Jarosław Łubniewicz.
- 10.** Każdy Klient oddający sprzęt do Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem.
- 11.** Zlecenie przez Klienta Usługi Serwisowej jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
- 12.** Serwis zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu bez konieczności informowania o tym Klientów.
- 13.** Akceptując regulamin Serwisu, klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926
- 14.** Klient wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie swoich danych osobowych w celu realizacji zlecenia przez Serwis.
- 15.** Serwis informuje, że dane osobowe klienta nie są gromadzone, ani archiwizowane po zakończeniu świadczenia usługi, w celach innych niż związane z gwarancją na wykonaną usługę, lub sprzedany sprzęt.
- 16.** Klient oświadcza, że został poinformowany, że administratorem danych osobowych jest Serwis i ma prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich poprawiania oraz że podanie danych jest dobrowolne.

## PRZYJĘCIE DO SERWISU

- 17.** Zlecenie usługi serwisowej odbywa się poprzez formularz zgłoszeniowy znajdujący się na stronie internetowej, pocztą mailową lub kontakt telefoniczny poprzez zgłoszenie usterki i dostarczenie sprzętu, którego usterka dotyczy drogą wysyłkową na adres serwisu. Przesyłając formularz, Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie naprawy i akceptuje regulamin Serwisu. Przesyłkę można dostarczyć dowolnym kurierem na adres serwisu. Koszt przesyłki pokrywa nadawca.
- 18.** Możliwe jest również zlecenie naprawy osobiście. W tym celu należy dostarczyć sprzęt, którego usterka dotyczy, na adres serwisu.
- 19.** Potwierdzeniem przyjęcia sprzętu do Serwisu jest wydanie Protokołu Przyjęcia. Podpisując kopię Protokołu Przyjęcia Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie naprawy (czynności serwisowych) i akceptuje regulamin Serwisu. Protokół Przyjęcia jest jednocześnie jedynym dokumentem uprawniającym Klienta do odbioru sprzętu.
- 20.** W czasie przyjęcia sprzętu do Serwisu, klient wskazuje maksymalną akceptowalną kwotę naprawy. Wyżej wymieniona kwota wpisana jest do Protokołu Przyjęcia. Jeżeli kwota naprawy będzie niższa niż wskazana przez klienta (na jego korzyść) to Serwis nie jest zobowiązany do informowania Klienta o niższej kwocie naprawy. Jeżeli kwota naprawy będzie wyższa od wskazanej przez Klienta to Serwis ma obowiązek poinformowania Klienta o zmianie kwoty, oraz musi uzyskać akceptację nowej kwoty naprawy. W przypadku gdy Klient nie wyrazi zgody na nową wyższą kwotę naprawy to serwis wydaje sprzęt i nie pobiera żadnych opłat od Klienta.
- 21.** Za zabezpieczenie i właściwe spakowanie wysyłanego sprzętu odpowiada Klient. W celu ochrony przed konsekwencjami uszkodzenia sprzętu w czasie transportu, zaleca się stosowanie oryginalnych opakowań i ubezpieczanie przesyłek na pełną wartość wysyłanych przedmiotów.
- 22.** Serwis może odmówić wykonania Usługi Serwisowej w przypadku:
  - złego stanu technicznego sprzętu
  - braku części
  - gdy koszt naprawy przekracza wartość sprzętu
  - braku akceptacji regulaminu
- 23.** Za akcesoria pozostawione w komputerze lub innym urządzeniu, a nie zgłoszone w momencie oddawania sprzętu do naprawy, Serwis nie odpowiada (na przykład karty pamięci).

## PRZEBIEG USŁUGI SERWISOWEJ

- 24.** Serwis zobowiązany jest do świadczenia usług z najwyższą starannością i w możliwie najkrótszym czasie.
- 25.** Za wykonane usługi Serwis pobiera opłaty zgodnie z cennikiem lub wyceną dokonaną podczas diagnozy (w zależności od złożoności naprawy).
- 26.** Podany przy przyjęciu czas i koszt naprawy mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie w zależności od złożoności problemu, dostępności części zamiennych. Dopiero po wykonaniu pełnej diagnozy możliwe jest określenie dokładnego czasu i kosztów naprawy. Każda zmiana kosztów i konieczność wykonania dodatkowych usług musi być zaakceptowana przez Klienta przed wykonaniem dalszych czynności.
- 27.** Koszt diagnozy sprzętu jest określony w cenniku, chyba że charakter usterki wymaga już na wstępie wykonania nietypowych czynności lub trwałego użycia części. Klient musi wówczas zaakceptować ryzyko poniesienia przedstawionych mu kosztów, nawet w przypadku nieudanej próby naprawy.
- 28.** W przypadku wyrażenia zgody na naprawę sprzętu przez Serwis, koszt diagnozy jest bezpłatny.

29. Zgodnie z Art. 644 K.C. po zaakceptowaniu ostatecznych kosztów usługi, w przypadku rezygnacji z wykonania usługi, klient zostanie obciążony kosztami wykonanych już czynności i/lub zużytych materiałów.

30. Serwis dokonuje napraw wyłącznie usterek zgłaszanych przez Klienta. Jeśli usunięcie zgłaszanej usterki jest niewystarczające do prawidłowego działania sprzętu, Serwis przedstawi warunki i koszty kompleksowej naprawy, a w przypadku braku ich akceptacji, Serwis może odmówić wykonania usługi. Klient zobowiązany jest wówczas do uiszczenia należności za dotychczas wykonane usługi serwisowe.

31. Naprawy realizowane są w kolejności zgłoszeń.

32. Obowiązkiem każdego użytkownika sprzętu jest zabezpieczenie swoich danych przed oddaniem sprzętu do Serwisu poprzez wykonanie kopii bezpieczeństwa. Serwis przed naprawą nie wykonuje kopii bezpieczeństwa danych klienta. Serwis nie ingeruje w dane Klienta, ale też nie ponosi odpowiedzialność za dane, które przy awariach sprzętu łatwo mogą ulec uszkodzeniu lub utracie.

33. Na wyraźne życzenie Klienta Serwis może dokonać zabezpieczenia wskazanych danych, ale traktowane jest to jako osobna odpłatna usługa. Na jakość kopiowanych danych Serwis również nie ma wpływu i nie gwarantuje ich poprawności. Dane mogą być np. uszkodzone lub niekompletne.

34. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu, Serwis zastrzega sobie prawo do wydania nie naprawionego sprzętu o nieco odmiennej charakterystyce bądź trochę innych objawach usterki. Jest to naturalny efekt podejmowanych prób napraw związanych często z wymianą elementów, regeneracją układów elektronicznych, zmianami w oprogramowaniu itp.

35. Podczas próby naprawy i diagnozy, stan sprzętu może ulec pogorszeniu, nie wynikającego z działania umyślnego, a wynikającego z procesu naprawy.

36. Wymienione części nie podlegają zwrotowi, a uszkodzone elementy poddawane są utylizacji.

### **WYDANIE Z SERWISU**

37. Sprzęt przed wydaniem przechodzi szereg testów mających na celu sprawdzenie skuteczności naprawy. Przy stacjonarnym wydaniu sprzętu, jest on testowany przy kliencie. Jeżeli Klient nie wnosi żadnych uwag co do sposobu naprawy, sprzęt uznaje się za naprawiony.

38. Sprzęt wydawany jest tylko i wyłącznie na podstawie okazanego Protokołu Przyjęcia, który musi być zwrócony Serwisowi. W przypadku braku Protokołu Przyjęcia, Serwis może odmówić wydania sprzętu lub zażądać okazania dowodu tożsamości.

39. Sprzęt może zostać wydany Klientowi dopiero po uiszczeniu wszelkich należności za wykonaną Usługą Serwisową.

40. Serwisy zlecane na odległość będą domyślnie odsyłane firmą kurierską na koszt Klienta pod adres wskazany na Formularzu Zgłoszenia. Koszt przesyłki doliczony będzie do faktury za naprawę.

41. W przypadku braku odbioru sprzętu z Serwisu, po upływie dwóch tygodni od momentu przekazania Klientowi informacji o zakończeniu naprawy, Serwis zaczyna naliczać opłatę za bezumowne przechowywanie towaru. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1m<sup>2</sup> powierzchni magazynowej w mieście siedziby Serwisu. Brak możliwości zawiadomienia Klienta w sposób przez niego wskazany, a nie wynikający z błędu Serwisu, nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia wspomnianej opłaty.

42. Jeśli Klient nie widzi potrzeby odbierania nie naprawionego sprzętu, a chce uniknąć opłaty za przechowywanie towaru, może złożyć oświadczenie w formie pisemnej (może być w formie elektronicznej z adresu e-mail lub wiadomości tekstowej) o zrzeczeniu się praw do posiadanego sprzętu. Serwis będzie mógł wtedy przekazać urządzenie do utylizacji.

### **GWARANCJA I REKLAMACJE**

43. Na wszelkie wykonane usługi Serwis udziela standardowo **3-miesięcznej gwarancji**. W indywidualnych przypadkach Serwis może określić inne warunki gwarancji, a taki zapis musi być ujęty w protokole wydania sprzętu.

44. Serwis nie udziela gwarancji na naprawę dla sprzętów, które uległy zalaniu cieczą.

45. Serwis udziela gwarancji tylko na wykonaną usługę i części wymienione w zakresie tej usługi. Serwis nie przyjmuje reklamacji związanych z usterkami nie zgłaszanymi przez Klientów podczas przyjęcia do serwisu.

46. Części montowane w Serwisie podlegają gwarancji udzielanej bezpośrednio przez dostawców i producentów tychże części. Czas trwania gwarancji jest w tym przypadku różny dla różnych części.

47. System operacyjny jak i oprogramowanie nie są objęte zakresem gwarancji, z tego względu, że każdy użytkownik może dokonywać dowolnych zmian w swoim systemie i instalować dowolne oprogramowanie, za działanie których Serwis nie może odpowiadać.

48. W celu zgłoszenia Reklamacji, należy dostarczyć sprzęt do Serwisu (osobiście lub kurierem) wraz z numerem zlecenia lub danymi osoby, na którą zlecenie było zgłaszane oraz dokładnym opisem usterki.

49. Decyzje w sprawie reklamacji podejmowane są w możliwie najkrótszym czasie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od daty zgłoszenia. W przypadku pozytywnie rozpatrzonej Reklamacji, Serwis zobowiązany jest do usunięcia usterki na swój koszt lub zwrotu należności za usługę, jeśli naprawa w obliczu nowych okoliczności okaże się niemożliwa.

50. Serwis będzie zwolniony od odpowiedzialności z tytułu gwarancji w następujących przypadkach:

- użytkowania sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem
- uszkodzeń powstałych w wyniku ingerencji w urządzenie osób trzecich
- dokonywania samodzielnych napraw i modyfikacji
- uszkodzeń mechanicznych, mogących mieć wpływ na działanie urządzenia
- kontaktu urządzenia z cieczą
- uszkodzeń wynikłych z braku należytej dbałości o sprzęt, w tym złego przechowywania lub braku odpowiedniej konserwacji.