

Regulamin świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych

Definicje:

Serwis – Dział serwisu IDEA NORD Sp. z o.o., z siedzibą w Suwałkach przy ul. M. Buczka 183D.

Autoryzowany Punkt Przyjęć (APP)– punkt autoryzowany przez IDEA NORD Sp. z o.o., przyjmujący sprzęt od klienta celem odesłania do naprawy, ekspertyzy lub innej czynności usługowej będącej przedmiotem działalności IDEA NORD Sp. z o.o.

Klient – każda osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca sprzęt do naprawy;

Diagnoza – usługa serwisowa płatna polegająca na sprawdzeniu stanu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu. Ekspertyza jest przygotowywana przez serwis IDEA NORD Sp. z o.o. w formie pisemnej.

1. Idea Nord Sp. z o.o. świadczy pogwarancyjne usługi serwisowe sprzętu komputerowego (dalej: „Sprzęt”), za pośrednictwem Autoryzowanych Punktów Przyjęć (dalej: „APP”), zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu.
2. Naprawą może być objęty jedynie sprzęt, którego produkcja została zakończona nie wcześniej niż 5 lat temu. Naprawa sprzętu, którego produkcja została zakończona w okresie poprzedzającym okres wskazany w zdaniu poprzedzającym, może być wykonana na podstawie indywidualnego zlecenia właściciela sprzętu po uprzednim ustaleniu przez serwis dostępności części zamiennych do tego sprzętu i pisemnym wyrażeniu zgody na przyjęcie sprzętu do naprawy.
3. Przyjęcie sprzętu do naprawy następuje poprzez jego dostarczenie osobiście do APP. Wykaz APP dostępne są stronie internetowej www.komputronik.pl/uslugi/pogwarancyjne/.
4. APP odbiera od Klienta pisemne zlecenie naprawy, oryginał tego dokumentu otrzymuje Klient, a kopię APP. Wzór protokołu przyjęcia sprzętu (PPS) stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu oraz jest dostępny na stronie internetowej www.komputronik.pl/uslugi/pogwarancyjne/.
5. Po otrzymaniu sprzętu serwis dokonuje wstępnej diagnozy i określa przewidywane koszty jego naprawy.
6. Jeśli podczas wstępnej diagnozy serwis stwierdzi, że:
 - a) Sprzęt jest w pełni sprawny – APP dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w APP lub za pośrednictwem kuriera na koszt Klienta, obciążając go jednocześnie kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych,
 - b) Sprzęt wymaga naprawy – APP informuje Klienta o stwierdzonych uszkodzeniach sprzętu oraz o przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej diagnozie, APP dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w APP lub za pośrednictwem kuriera na koszt Klienta, obciążając go jednocześnie kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.
7. Po otrzymaniu pisemnego zlecenia wykonania usługi, serwis podejmuje się diagnozy sprzętu i ewentualnej naprawy.
 - a) Jeśli przewidywany koszt naprawy nie przekracza 184,5 zł (słownie

złotych: sto osiemdziesiąt cztery 50/100) brutto, serwis niezwłocznie przystępuje do wykonania naprawy bez uprzedniego uzyskania zgody Klienta na naprawę.

- b) Jeżeli przewidywany koszt naprawy jest wyższy niż 184,5 zł (słownie złotych: sto osiemdziesiąt cztery 50/100) brutto Klient zobowiązuje się do podjęcia decyzji w sprawie naprawy w ciągu 2 dni roboczych od momentu przekazania informacji przez APP o kosztach.
8. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.
9. Na wniosek Klienta, za dodatkową opłatą określoną w aktualnym cenniku usług serwisowych, APP/Serwis może wykonać naprawę sprzętu w trybie usługi ekspresowej. Czas wykonania takiej usługi wynosi 3 dni robocze od dnia uzyskania od Klienta zgody na wykonanie naprawy, o której mowa w pkt. 8 powyżej.
10. W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia sprzętu skutkujące wzrostem kosztów naprawy o co najmniej 20% w stosunku do kosztów naprawy przewidywanych w czasie diagnozy wstępnej, APP/Serwis poinformuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów. W przypadku niewyrażenia przez niego zgody na pokrycie dodatkowych kosztów, APP jest upoważnione do odmowy naprawy sprzętu. W przypadku odmowy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient jest zobowiązany do:
 - a) odebrania sprzętu w terminie 3 (trzech) dni roboczych od dnia telefonicznego poinformowania go o odmowie naprawy sprzętu,
 - b) uiszczenia opłaty za diagnozę sprzętu i transport w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.
11. Po zakończeniu naprawy APP/Serwis poinformuje Klienta o zakończeniu naprawy oraz o wysokości opłaty za usługę za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
12. Wydanie naprawionego sprzętu nastąpi wyłącznie po uiszczeniu przez Klienta całości opłat za wykonanie naprawy oraz ewentualnie opłat za magazynowanie sprzętu, o których mowa w pkt. 20 poniżej.
13. Opłaty, o których mowa w pkt. 12 powyżej, mogą być uiszczone:
 - a) gotówką w kasie APP lub kartą płatniczą,
 - b) przelewem na rachunek bankowy umieszczony na dokumencie sprzedaży z zaznaczeniem numeru zlecenia naprawy,
 - c) za pobraniem, przy odbiorze sprzętu od firmy kurierskiej.
14. W przypadku nieuiszczenia opłat, o których mowa w pkt. 12 powyżej, APP oraz serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wydania sprzętu do czasu zapłaty tych należności.
15. Wymienione w czasie naprawy sprzętu części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone jednocześnie z przekazaniem sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez APP/Serwis do recyklingu lub utylizacji.
16. W przypadku, gdy stwierdzony w czasie diagnozy wstępnej rodzaj uszkodzenia sprzętu będzie skutkował koniecznością reinstalacji oprogramowania, Klient zobowiązany jest do dostarczenia oryginalnego oprogramowania wraz z licencją oraz niezbędnych sterowników. Niedostarczenie do APP/serwisu oprogramowania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 3 dni roboczych od dnia wyrażania zgody na naprawę przez Klienta jest równoznaczne z rezygnacją z dokonania reinstalacji oprogramowania przez APP.

17. APP oraz serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach stałych sprzętu i innych nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy. Klient przed przekazaniem sprzętu do APP zobowiązany jest do zabezpieczenia ww. danych poprzez wykonanie kopii zapasowej. W przypadku niewykonania kopii zapasowej ponosi on ryzyko utraty danych w czasie wykonywania czynności serwisowych i nie będzie rościć pretensji wobec APP i Serwisu.
18. APP oraz Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu Klientowi nienaprawionego sprzętu lub sprzętu o odmiennych objawach aniżeli w chwili jego przyjęcia. Zwrot sprzętu w stanie wskazanym w zdaniu poprzedzającym może być wynikiem m.in.:
 - a) odmowy pokrycia przez Klienta dodatkowych kosztów naprawy,
 - b) 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 w pełni sprawny, nie zawsze osiągalny.
19. Klient, niezależnie od opłat za wykonaną naprawę, zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz APP/Serwisu ryczałtowych kosztów logistycznych związanych z naprawą sprzętu w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.
20. W przypadku nie odebrania przez Klienta sprzętu z APP/serwisu w terminie do 14 (czternastu) dni od jego powiadomienia, zostaną naliczone dodatkowe koszty magazynowania sprzętu. Kwota ta będzie pobierana za każdy kolejny dzień zwłoki, zgodnie z cennikiem usług serwisowych. Opłata za magazynowanie sprzętu będzie naliczana przez kolejne 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia upływu terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym. Warunkiem odbioru sprzętu w okresie naliczania opłaty za jego magazynowanie jest jej uregulowanie na rzecz APP/Serwisu w wysokości naliczonej na dzień odbioru sprzętu. Nie odebranie sprzętu przez okres 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia upływu 14-dniowego terminu wskazanego powyżej, jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta oświadczenia woli o wyzbyciu się własności sprzętu oraz uznaniem sprzętu za porzucony w rozumieniu art. 180 Kodeksu cywilnego. Własność porzuconego sprzętu, na podstawie art. 181 Kodeksu cywilnego, APP/Serwis nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne.
21. Wszelkie reklamacje napraw pogwarancyjnych wykonanych przez APP/Serwis będą rozpatrywane indywidualnie. Reklamacje winny być zgłoszone APP/Serwis w terminie 14 (czternastu) dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Klientowi przysługuje prawo do bezpłatnej naprawy, a w sytuacji, gdy jest ona niemożliwa - przysługuje prawo do zwrotu pieniędzy za wykonaną usługę.
22. Wszelka korespondencja związana z wykonywaniem naprawy pogwarancyjnej sprzętu winna być wysyłana:
 - a) do Klienta – na adres wskazany w Zleceniu Naprawy,
 - b) do APP – na adres APP, do którego został przekazany sprzęt do naprawy, wskazany na stronie w zleceniu naprawy.
23. W przypadku niepodjęcia przez Klienta korespondencji wysłanej na adres wskazany w zleceniu naprawy, korespondencję tę uważa się za skutecznie doręczoną w upływie okresu jej awizowania.



Załącznik nr 1

Pieczętka Salonu:

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA SPRZĘTU

Rewers nr.:

Data i godzina przyjęcia:

ORYGINAŁ/KOPIA

Model: Nr seryjny: Stan sprzętu: Dodatkowa zawartość: Opakowanie: Dok. zakupu	Dane klienta: Adres: Telefon: Adres mail: Gwarancja: <input type="checkbox"/> TAK / <input type="checkbox"/> NIE
--	--

DOKŁADNY OPIS USTERKI:

.....

.....

.....

- Firma Komputronik S.A. w restrukturyzacji nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych podczas wykonywania czynności serwisowych oraz za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu do i z serwisu.
- Sprzęt zostanie zdiagnozowany tylko pod kątem usterki zgłoszonej przez klienta.
- Czas naprawy gwarancyjnej wynosi 14 dni roboczych, okres ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności sprowadzenia części z zagranicy.
- Jeśli koszt naprawy nie przekroczy 184,5 zł brutto, naprawa zostanie wykonana bez konsultacji kosztów z klientem. W przeciwnym wypadku wymagana jest pisemna zgoda klienta na wykonanie naprawy.
- Firma Komputronik S.A. w restrukturyzacji zastrzega sobie możliwość odstąpienia od wykonania naprawy w przypadku braku części zamiennych.
- Koszt diagnozy jest płatny i wynosi 70 zł brutto i jest pobierany w przypadku odstąpienia przez klienta od naprawy płatnej.
- Koszty przesyłki z i do serwisu pokrywa zlecający, który wynosi 30 zł brutto.
- Wadliwe działające oprogramowanie nie podlega naprawie gwarancyjnej.
- Za akcesoria pozostawione w komputerze, a niewpisane w formularzu przyjęcia sprzętu serwis nie odpowiada.
- Przekazujący oświadcza, że zapoznał się z regulaminem świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych.
- Na wykonane usługi i wymienione części serwis udziela 3 miesięcznej gwarancji, wyjątkiem są komputery, które uległy zalaniu, gwarancja na takie sprzęty wynosi 1 miesiąc.

NIENIEJSZY PROTOKÓŁ JEST JEDYNYM DOKUMENTEM POZWALAJĄCYM ODEBRAĆ TOWAR.

Imię i nazwisko zdającego

Imię i nazwisko przyjmującego

Podpis:

Podpis:

Wydający sprzęt

Odbierający sprzęt

Nie zgłaszam zastrzeżeń do stanu fizycznego sprzętu.

Podpis:

Podpis i data: