

REGULAMIN SERWISU LAPTOPÓW

SPIS TREŚCI

- 1. DEFINICJE
- 2. ZGŁOSZENIA SERWISOWE
- 3. ODBIÓR PRZESYŁKI
- 4. CZAS NAPRAWY LAPTOPA
- 5. GWARANCJA NA NAPRAWĘ
- 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ
- 7. ZAPEZPIECZENIA
- 8. SERWIS LAPTOPÓW CENY

1. DEFINICJE

- 1.1. **serwis**- Dział SERWIS, ADEE SOFT USŁUGI INFORMATYCZNE KASPRZAK ADAM 43-190 MIKOŁÓW, UL. RYNEK 1
- 1.2. **klent**- osoba lub firma, która zgłosiła laptopa do wyceny, diagnozy lub naprawy
- 1.3. **RMA**- nadany przez system numer zlecenia (zgłoszenia) notebooka do serwisu
- 1.4. **kurier**- pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu

2. ZGŁOSZENIA SERWISOWE NOTEBOOKA

- 2.1. Warunkiem rozpoczęcia naprawy laptopa lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zlecenia naprawy lub usługi serwisowej.
- 2.2. Zgłoszenie sprzętu klienta do serwisu laptopów może nastąpić jedynie za osobistym stawieniem się w siedzibie firmy ADEE-SOFT.
- 2.3. Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00 oraz sobotę od 9:00 do 13:00. Zgłoszenia obsługiwane są przez pracowników serwisu laptopów.
- 2.4. Z chwilą wpłynięcia zgłoszenia oraz dostarczenia laptopa przez klienta uruchamiana jest procedura nadania numeru RMA.

- 2.5. Zgłoszenia serwisowe klientów w ramach aktualnej umowy serwisowej realizowane są na warunkach zawartych w tej umowie.
- 2.6. Wszystkie zgłoszenia realizowane są wg kolejności w jakiej wpłyną **doserwisu laptopów**. Numer RMA nie jest tutaj podstawą do reklamacji i służy on wyłącznie jako identyfikator zgłoszenia i naprawy.
- 2.7. **Serwis laptopów** wydaje klientowi dokument "Pokwitowanie" z numerem RMA , który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru napawianego lub reklamowanego laptopa.
- 2.8. Po wykonaniu naprawy komputer **serwis laptopów** przekazuje przedmiotowego notebooka klientowi osobiście lub osobie pisemnie upoważnionej. Drugą formą wydania laptopa jest wysyłka za pośrednictwem kuriera na wskazany adres.

3. ODBIÓR PRZESYŁKI

W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki, lub uszkodzenia przesyłanego laptopa w czasie transportu, sugerujemy zastosowanie się do następującej procedury:
Po otrzymaniu przesyłki należy sprawdzić stan opakowania w obecności kuriera. Każda przesyłka powinna być oklejona na zewnątrz taśmą zabezpieczającą naklejoną **wserwisie laptopów**.

Jeżeli tak nie jest, oznacza to, że przesyłka była otwierana przez osoby nieuprawnione. W takim wypadku należy sprawdzić jej zawartość w obecności kuriera. Po zauważeniu jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania należy rozpakować przesyłkę w obecności kuriera i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości wspólnie sporządzić stosowny protokół. Jeżeli uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odjeździe kuriera mimo braku śladów uszkodzenia opakowania, należy sporządzić protokół uszkodzenia zawierający:

- opis uszkodzenia,
- nr listu przewozowego
- datę doręczenia
- oczekiwania finansowe z tytułu poniesionych strat, które powinny być potwierdzone dokumentem zakupu sprzętu

Protokół ten należy dostarczyć do lokalnego oddziału firmy kurierskiej, która wykonała usługę, a jego kopię przesłać listownie do siedziby serwisu.

* Firma ADEE-SOFT Usługi Informatyczne nie ponosi odpowiedzialności za jakości usług świadczonych przez przewoźnika.

4. CZAS NAPRAWY LAPTOPÓW

- 4.1. Naprawa gwarancyjna.
 - 4.1.1. Czas naprawy gwarancyjnej laptopów jest określony w gwarancji udzielonej przez gwaranta i biegnie od dnia dostarczenia sprzętu wraz z kompletem dokumentów (karta gwarancyjna, dokument zakupu) do serwisu.
 - 4.1.2. W przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez klienta.
 - 4.1.3. Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.
- 4.2. Naprawa pogwarancyjna laptopów.
 - 4.2.1. Czas naprawy płatnej jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części oryginalnych bądź zamienników i nie jest ustalony.
- 4.3. Średni czas naprawy wynosi 14 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 4.1.1 i 4.2.1. Jeśli po tym terminie **serwis laptopów** będzie w stanie dokonać naprawy lub wykonać usługi, klient zostanie o tym poinformowany jak w pkt. 4.4.
- 4.4. O terminie zakończenia naprawy, zmianie statusu zlecenia, kosztach przekraczających podany limit, klient zostanie poinformowany telefonicznie, pocztą elektroniczną e-mail, wiadomością tekstową sms lub w inny zadeklarowany przez siebie sposób.
- 4.5. Po upływie 15 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 5 zł netto za każdy dzień zwłoki. Opłata ta będzie naliczana przez kolejnych 30 dni, po tym terminie sprzęt zostanie złożony do depozytu sądowego o czym klient zostanie poinformowany na piśmie listem poleconym na adres korespondencyjny, który znajduje się w kartotekach serwisu. Koszty operacyjne związane z doręczeniem zawiadomienia pokrywa w całości klient, nie mniej jednak niż 20 zł netto.

5. GWARANCJA

- 5.1. Na wykonane naprawy laptopa i usługi, **serwis laptopów** udziela standardowej gwarancji w okresie 3 miesiące od daty dokonania świadczenia z wyłączeniem oprogramowania oraz jego instalacji i konfiguracji.
- 5.2. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w protokole zdawczo-odbiorczym lub zleceniu serwisowym jako wykonane przez serwis laptopa. W szczególnych przypadkach lub za dodatkową opłatą serwis może udzielić gwarancji dłuższej niż 3 miesiące co będzie zaznaczone na karcie naprawy komputera przenośnego bądź dokumencie sprzedaży.
- 5.3. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez serwis laptopa czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie objętych gwarancją serwisu (w tym również przypadków określonych w pkt. 5.4) lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanego świadczenia serwisowego.
- 5.4. Gwarancja na elementy nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania laptopa , itp.),
- uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w warunkach, które nie odpowiadają warunkom określonym w karcie gwarancyjnej urządzenia,
- uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji laptopa oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego a w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Nabywcy,
- przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie),
- części, na których dokonano zatarcia lub zniszczenia numerów seryjnych serwisu,
- części, których naprawę podjęły osoby lub podmioty nie będące serwisem

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6.1. **Serwis laptopów**nie ponosi odpowiedzialności za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych innych nośnikach magnetycznych, dyskach optycznych, CD, DVD czy pamięciach flash przekazanych ze sprzętem do naprawy.
- 6.2. Klient oświadcza, że zabezpieczył wszystkie dane i nie będzie rościł żadnych praw tytułem odszkodowań za ich utratę.
- 6.3. Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy serwis nie ponosi odpowiedzialności.
- 6.4. **Serwis laptopów**zastrzega sobie zwrot nie naprawionego komputera przenośnego klientowi z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od serwisu czynników.
- 6.5. **Serwis laptopów**zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego notebooka 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.

7. ZABEZPIECZENIA

- 7.1. **Serwis laptopów**w celu zabezpieczenia sprzętu przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich stosuje zabezpieczenia naprawianego przez siebie sprzętu.
- 7.2. Naruszenie jakiegokolwiek z plomb zabezpieczających bądź innych zabezpieczeń będzie się wiązało z utratą udzielonej przez **serwis laptopów**gwarancji.

8. CENY

- 8.1. **Naprawy laptopów** i usługi serwisowe dokonywane przez serwis kalkulowane są w oparciu o cennik dostępny w siedzibie serwisu, oraz cenę elementów i podzespołów wymienionych podczas naprawy. Minimalna cena usługi (nie zawierającej kosztu elementów i podzespołów) nie może być mniejsza od stawki jednej roboczogodziny bez względu na czas wykonywania świadczenia serwisowego.
- 8.2. Cena elementów i podzespołów określana jest na podstawie bieżących cen sprzedaży zawartych w cenniku serwisu.
- 8.3. Na żądanie klienta serwis laptopów może dokonać naprawy w trybie usługi szybkiej bądź też ekspresowej.
- 8.4. Serwis laptopów i usługi serwisowe w trybie szybkim i ekspresowym podejmowane są w terminie:
 - do 8 godzin dla usługi ekspres,
 - do 24 godzin dla usługi szybkiej
- 8.5. **Serwis laptopów** usługi naprawcze w trybie usługi szybkiej dokonywane są w terminie do 3 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt.8.7.
- 8.6. **Serwis laptopów** usługi naprawcze w trybie usługi ekspresowej dokonywane są w terminie do 1 dnia roboczego z zastrzeżeniem pkt.8.7.
- 8.7. W przypadku niewykonania naprawy lub usługi serwisowej w terminach określonych w pkt. 8.5 i 8.6 naprawę laptopa / usługę serwisową traktuje się jako zwykłą.
- 8.8. Cena roboczogodziny w usłudze szybkiej jest wyższa o 50% od stawki podstawowej roboczogodziny lub ceny cennikowej danej usługi.
- 8.9. Cena roboczogodziny w usłudze ekspresowej jest wyższa o 100% od stawki podstawowej roboczogodziny lub ceny cennikowej danej usługi.
- 8.10. Dla stałych klientów są przewidziane stosowne rabaty.
- 8.11. Koszt świadczenia usług serwisowych wg warunków niniejszego regulaminu jest ustalany każdorazowo indywidualnie według potrzeb Klienta.

W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu cywilnego.

*Decyzją Kierownictwa firmy
ADEE-SOFT Usługi Informatyczne
regulamin naprawy laptopów obowiązuje od dnia 01.12.2009r.*