



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INFORMATYCZNYCH DLA OSÓB PRYWATNYCH

obowiązujący od 20.07.2022r.

Definicje

1. **Serwis** – serwis firmy Usługi Informatyczne Michał Schlieske z siedzibą w Iławie przy ul. 1 Maja 24/49, NIP: 744-165-92-52.
2. **Klient** – osoba prywatna, oddająca sprzęt do naprawy lub wykonania usługi.
3. **Dowód Przyjęcia** – dokument zawierający niezbędne informacje dotyczące Klienta oraz sprzętu przeznaczonego do naprawy lub wykonania usługi.
4. **Karta Naprawy** – dokument powiązany z Dowodem Przyjęcia, zawierający szczegóły wykonanych usług oraz gwarancję.
5. **Cennik** – dokument zawierający orientacyjne koszty wykonywanych usług, dostępny na stronie serwisu <https://serwis.ilawa.pl> oraz w formie papierowej u pracownika Serwisu.

Postanowienia ogólne

1. Serwis jest zwolniony z obowiązku naliczania podatku VAT.
2. Przekazanie do naprawy sprzętu jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu świadczenia usług informatycznych Serwisu.

Przyjęcie zgłoszenia serwisowego

1. Procedura serwisowa zostaje rozpoczęta z chwilą podpisania Dowodu Przyjęcia przez Klienta oraz pracownika Serwisu.
2. Pracownik Serwisu wydaje Klientowi oryginał dokumentu Dowód Przyjęcia – kopia dokumentu pozostaje w Serwisie.
3. W przypadku wysyłki sprzętu do Serwisu Dowód Przyjęcia zostanie przesłany na podany przez Klienta adres e-mail.
4. Dowód Przyjęcia jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru sprzętu.
5. Warunkiem przyjęcia zlecenia napraw jest dostarczenie kompletnego urządzenia (w szczególności dotyczy to materiałów eksploatacyjnych oraz zasilacza).
6. Serwis zastrzega sobie prawo nieodebrania przesyłek noszących ślady uszkodzenia opakowania lub w opakowaniach nieprzeznaczonych do transportu danego urządzenia – w takim przypadku sporządzony zostaje protokół w obecności kuriera, a paczka wraca do nadawcy.

Odbiór sprzętu

1. Po zakończeniu procesu zgłoszenia serwisowego Klient otrzymuje powiadomienie.
2. Za skutecznie powiadomienie Klienta uważa się:
 - a. wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany w Dowodzie Przyjęcia
 - b. wysłanie wiadomości SMS pod numer telefonu wskazany w Dowodzie Przyjęcia lub
 - c. wysłanie listu poleconego drogą pocztową pod adres wskazany w Dowodzie Przyjęcia
3. Sprzęt zostaje wydany Klientowi po potwierdzeniu opłacenia usługi.
4. Klient chcący osobiście odebrać sprzęt oddany do Serwisu jest zobowiązany do okazania dokumentu Dowodu Przyjęcia.
5. Klient może upoważnić do odbioru sprzętu dowolną osobę, przekazując jej Dowód Przyjęcia.
6. Serwis wydaje Klientowi wymienione części.
7. Po upływie 14 dni od momentu powiadomienia Klienta o zakończeniu procesu zgłoszenia serwisowego, w przypadku nieodebrania sprzętu, będzie naliczana w wysokości 50zł brutto



za każdy rozpoczęty miesiąc przechowywania. Warunkiem odbioru sprzętu w okresie naliczania ww. opłaty jest uregulowanie na rzecz Serwisu opłaty w naliczonej wysokości.

Prawa, odpowiedzialność oraz oświadczenia

1. Serwis zobowiązuje się do ochrony poufności powierzonych danych, a także przestrzegania tajemnicy handlowej dotyczącej współpracy z Klientem i nieudzielania jakichkolwiek informacji na temat Klienta bez jego uprzedniej zgody.
2. W przypadku, gdy urządzenie dostarczone do naprawy posiada uszkodzone lub częściowo niesprawne – mechanicznie i/lub elektronicznie – nośniki danych (bez względu na metodę składowania danych), Serwis nie może ponosić odpowiedzialności za niemożność odtworzenia jakichkolwiek danych z takich nośników.
3. Za akcesoria pozostawione w komputerze (na przykład karty pamięci), a niezgłoszone w momencie oddawania sprzętu do naprawy Serwis nie odpowiada.
4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane przekazane łącznie ze sprzętem.
5. Klient oświadcza, że jest świadomy, że każda naprawa (z wykluczeniem instalacji systemów i oprogramowania) lub diagnoza może spowodować utratę gwarancji producenta lub rękojmi sklepu, w którym został sprzęt zakupiony.
6. Serwis zastrzega sobie prawo do zwrotu nienaprawionego sprzętu z powodu niedostępności na rynku odpowiednich części zamiennych lub też innych przyczyn niezależnych od Serwisu.
7. Nienaprawiony sprzęt może mieć objawy inne niż w momencie oddawania urządzenia do serwisu. Wynika to z obecnie stosowanych technologii i metod ich regeneracji, oraz produkcji sprzętu. Wynika to na przykład ze stosowania wysokich temperatur podczas lutowania.
8. Instalacja oprogramowania jest możliwa tylko i wyłącznie z wykorzystaniem legalnych licencji dostarczonych przez Klienta.
9. Klient wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych Klienta w celu realizacji zlecenia przez Serwis.
10. 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.
11. 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.

Gwarancja i reklamacje

1. Reklamacja musi być złożona niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od chwili zaistnienia przyczyny reklamacji.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji za pomocą poczty elektronicznej na adres kontakt@serwis.ilawa.pl za datę wniesienia uważa się datę potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego.
3. Reklamacja uwzględniana jest tylko i wyłącznie na podstawie okazania wystawionej przez Serwis Karty Naprawy.
4. Na wykonane naprawy i usługi Serwis udziela gwarancji na okres wskazany w Karcie Naprawy, która jest jedynym dowodem udzielenia gwarancji.
5. Sprzęt wraz z Kartą Naprawy należy dostarczyć do Serwisu lub uzgodnić z pracownikiem Serwisu inny sposób przekazania sprzętu.



6. Wady ujawnione w okresie gwarancji będą usunięte bezpłatnie w terminie do 20 dni roboczych od daty zgłoszenia sprzętu do naprawy gwarancyjnej. W szczególnych przypadkach (np. oczekiwanie na części zamienne) okres naprawy może być wydłużony stosownie do zaistniałych okoliczności.
7. Okres gwarancji przedłuża się odpowiednio o czas naprawy gwarancyjnej.
8. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w Karcie Naprawy.
9. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez Serwis czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie objętych gwarancją Serwisu lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanego świadczenia serwisowego.
10. Gwarancją nie są objęte:
 - a. uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne oraz wywołane nimi skutki (złamania, zalania, itp.),
 - b. uszkodzenia powstałe na skutek napraw, przeróbek dokonywanych przez Klienta lub podmioty trzecie,
 - c. uszkodzenia powstałe na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego a w szczególności wszelkie inne uszkodzenia powstałe z winy lub niewiedzy Klienta,
 - d. uszkodzenia wynikłe z przyczyn losowych (pożar, powódź, przepięcie itp.),
 - e. materiały eksploatacyjne, kable podłączeniowe,
 - f. konserwacja przewidziana w instrukcji obsługi sprzętu, zabrudzenia,
 - g. instalacja i konfiguracja oprogramowania
11. Klient zobowiązuje się nie usuwać oraz nie zmieniać plomb i etykiet gwarancyjnych pod rygorem utraty gwarancji.
12. W przypadku bezpodstawnej (bezzasadnej) reklamacji Serwis zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami diagnozy oraz ewentualnego transportu sprzętu do Klienta.
13. Jeżeli Klient uniemożliwi dokonania naprawy (np. nie podając hasła), uważa się, że zrezygnował z uprawnień wynikających z gwarancji.
14. W pozostałym zakresie warunki gwarancji normuje Kodeks Cywilny.

Koszty

1. Wstępna diagnoza i wycena (szacowany koszt) usługi wyceniana jest w momencie przyjęcia sprzętu do naprawy.
2. Diagnoza jest płatna jedynie w przypadku nie podjęcia naprawy (lub niemożliwości naprawy), a jej koszt określa aktualny Cennik. Opłata pobierana jest również, gdy zgłoszony sprzęt okaże się sprawny.
3. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy i obciążenia klienta kosztami diagnostyki w przypadku, gdy:
 - a. okaże się, że przedmiot naprawy ma uszkodzenia inne niż podał Zamawiający, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa albo Zamawiający nie zaakceptuje jej wyceny,
 - b. okaże się, że przedmiot naprawy ma uszkodzenia spowodowane niepoprawną ingerencją serwisową innego serwisu, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa albo Zamawiający nie zaakceptuje jej wyceny
4. Naprawy do kwoty opisanej w Dowodzie Przyjęcia („Akceptowalny koszt naprawy”)



wykonywane są bez wcześniejszej konsultacji z Klientem.

5. W przypadku, gdy akceptowalny koszt naprawy nie został ustalony, Serwis zobowiązuje się do poinformowania Klienta o kosztach naprawy.
6. W przypadku, gdy rzeczywisty koszt naprawy przekroczy akceptowalny koszt naprawy, Serwis kontaktuje się z Klientem mailowo lub telefonicznie, a Klient może akceptować nowy koszt naprawy, lub zrezygnuje z jej wykonania nie ponosząc dodatkowych kosztów, a opłacając jedynie koszty poniesione do tej pory przez Serwis.
7. Jeśli koszt ostateczny jest zgodny z kosztem szacowanym, a Klient mimo to zrezygnuje z usługi, zostaje wtedy obciążony kosztami diagnostyki szczegółowej wynoszącej 250zł brutto i dodatkowo ponosi koszty na przykład wymienionych podzespołów.
8. 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.
9. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy, bez obciążania Zamawiającego kosztami, bez podania przyczyny.