

SERWIS

1. Każdy klient oddający sprzęt do serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Oddając sprzęt do naprawy, dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin. Jest to zarazem umowa na której podstawie jest świadczona usługa naprawy i ona reguluje prawa i obowiązki z tego tytułu. Wszelkie inne postanowienia muszą być przedstawione w formie pisemnej i zaakceptowane przez obie strony.

2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą z dn. 29.08.1997 Dz.U. Nr 02.101.926

Regulamin serwisu.

1. Definicje
2. Zgłoszenie serwisowe
3. Wysyłka sprzętu
4. Odbiór sprzętu
5. Czas naprawy
6. Gwarancja
7. Odpowiedzialność klienta
8. Ceny i dodatkowe opłaty
9. Ogólne

1. Definicje

1.1 **SERWIS** - Dział Serwis, FHU MIDAR, ul. Górnośląska 138, 44-270 Rybnik.

1.2 **KLIENT** - osoba lub firma, która zgłosiła sprzęt do wyceny, diagnozy lub naprawy.

1.3 **LOGOWANIE** - czynność polegająca na wprowadzeniu nazwy użytkownika oraz hasła, pozwalająca na autoryzację użytkownika i przydzielenie mu praw do monitorowania stanu swojego konta.

1.4 **„SZI” System zgłoszeń internetowych** - system do obsługi zgłoszeń serwisowych dokonanych na stronie www.midar.net.pl/serwis po zarejestrowaniu się oraz dokonaniu logowania. „SZI” umożliwia śledzenie naprawy -statusu naprawy, kosztów naprawy itd.

1.5 **FORMULARZ PRZYJĘCIA** - dokument potwierdzający powierzenie sprzętu do serwisu. Dokument zawiera informacje niezbędne do identyfikacji sprzętu (producent, typ, model, numer seryjny) opis stanu technicznego oraz usterki.

1.6 **SPEDYTOR** - firma kurierska, z którą serwis ma podpisaną stałą aktualną umowę współpracy.

1.7 **KURIER** - pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu.

2. Zgłoszenie serwisowe

2.1 Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego, które może dokonać:

- osobiście w serwisie wypełniając formularz przyjęcia i przynosząc sprzęt
- wysyłając sprzęt po wcześniejszym zgłoszeniu w „SZI”
- wysyłając sprzęt oraz formularz przyjęcia (druk do ściągnięcia w naszym serwisie)
- wysyłając sprzęt po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym warunków (tylko w przypadkach gdy klient nie ma dostępu do Internetu).

2.2 Serwis wydaje klientowi formularz przyjęcia, który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu.

3. Wysyłka sprzętu

3.1 Sprzęt należy wysłać na adres serwisu po wcześniejszym zgłoszeniu.

3.2 Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi klient. By uniknąć przykrych sytuacji uszkodzenia sprzętu należy odpowiednio zapakować i zabezpieczyć sprzęt.

3.3 W przypadku otrzymania przez serwis przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub niemożliwej do odesłania ze względu na możliwość uszkodzenia sprzętu, serwis doliczy koszty nowego opakowania w wysokości 20 zł netto, które poniesie klient.

3.4 Wszystkie przesyłki wysyłane za pośrednictwem spedytora od i do klienta są ubezpieczone do kwoty 5000 zł. W przypadku gdy wartość sprzętu przewyższa tę kwotę klient powinien powiadomić o tym kuriera oraz serwis.

3.5 Spedytorem serwisu jest firma DPD.

4. Obiór sprzętu

4.1 Sprzęt można odebrać osobiście w serwisie po okazaniu formularza przyjęcia.

4.2 Wysyłamy sprzęt do klienta na adres podany w zgłoszeniu serwisowym.

4.3 W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki, lub uszkodzenia przesyłanego sprzętu 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. 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

5. CZAS NAPRAWY

5.1. Naprawa Gwarancyjna.

5.1.1 Czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez gwaranta i biegnie od dnia dostarczenia sprzętu wraz z kompletem dokumentów (karta gwarancyjna, dokument zakupu, karta naprawy itd.) do serwisu. Jeżeli gwarantem jest serwis czas naprawy gwarancyjnej wynosi 14 dni roboczych.

5.1.2. W przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez klienta.

5.1.3. Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.

5.2. Naprawa pogwarancyjna.

5.2.1. Czas naprawy płatnej jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części oryginalnych bądź zamienników.

5.3 Maksymalny czas naprawy wynosi 14 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 5.1.1 i 5.2.1. Jeśli po tym terminie serwis nie będzie w stanie dokonać naprawy lub wykonać usługi, klient zostanie o tym poinformowany jak w pkt. 5.4.

5.4. 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.

5.5 Serwis nie wydaje uszkodzonych części.

5.6 Po upływie 15 dni roboczych od momentu zawiadomienia klienta o zakończeniu naprawy 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 60 dni, po tym terminie sprzęt ulega przepadkowi i jest uznawany jako porzucony przez właściciela w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego, oraz na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne "Pasja".

6. GWARANCJA

6.1. Na wykonane naprawy i usługi serwis udziela standardowej gwarancji w okresie 3 miesięcy od daty dokonania świadczenia. Wyjątkiem są naprawy sprzętu po zalaniu, na które nie udzielamy gwarancji.

6.2. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy oznaczone jako wykonane przez serwis. W szczególnych przypadkach lub za dodatkową opłatą serwis może udzielić gwarancji dłuższej niż 3 miesiące co będzie zaznaczone na karcie naprawy bądź dokumencie sprzedaży.

6.3. 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 (w tym również przypadków określonych w pkt. 6.4) lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanego świadczenia serwisowego.

6.4. Gwarancja na elementy nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania, 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 towaru 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.

6.5 Serwis, w celu zabezpieczenia sprzętu przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich stosuje zabezpieczenia naprawianego przez siebie sprzętu.

6.6 Naruszenie jakiejkolwiek z plomb zabezpieczających bądź innych zabezpieczeń będzie się wiązało z utratą udzielonej przez serwis gwarancji.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

7.1 Klient poświadczają, że jest właścicielem powierzonego do serwisu sprzętu i nie rości sobie praw do niego żadna inna osoba trzecia.

7.2 Klient 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.

7.3 Klient oświadcza, że zabezpieczył wszystkie dane i nie będzie rościć żadnych praw tytułem odszkodowań za ich utratę.

7.4 Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy serwis nie ponosi odpowiedzialności.

7.5 Serwis zastrzega sobie zwrot nie naprawionego sprzętu klientowi z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od serwisu czynników.

7.6 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.

8. CENY I DODATKOWE OPŁATY

8.1 Oględziny sprzętu komputerowego dotyczyć będą wyłącznie usterki podanej przez klienta. Oględziny są płatne jedynie w przypadku nie podjęcia naprawy (lub niemożności naprawy) i kosztują 30 zł +22% VAT. Opłata ta może wzrosnąć jeśli naprawa/uszkodzenia są bardziej złożone. W takim przypadku naliczana jest opłata zatestowanie w wysokości 50 zł +22% VAT. Opłata pobierana jest również w przypadku, gdy zgłoszony sprzęt okaże się sprawny (także odnośnie napraw gwarancyjnych).

8.2 Naprawy do :

- 300 zł netto (w przypadku laptopów) wykonywane są bez konsultacji z klientem, chyba, że klient ustali inną akceptowalną cenę naprawy.

-150 zł netto (w przypadku monitorów LCD) wykonywane są bez konsultacji z klientem, chyba, że klient ustali inną akceptowalną cenę naprawy.

Konsultacja z klientem jest wymagana w przypadku przekroczenia tej kwoty, jak również zmiany kwalifikacji naprawy (np. z gwarancyjnej na naprawę pogwarancyjną odpłatną).

8.1 Naprawy i usługi serwisowe dokonywane przez serwis kalkulowane są w oparciu o cennik dostępny również 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.

8.3 Na żądanie klienta serwis może dokonać naprawy w trybie usługi szybkiej bądź też ekspresowej. Naprawy i usługi serwisowe w trybie szybkim i ekspresowym podejmowane są w terminie:

- do 24 godzin dla usługi szybkiej,
- do 8 godzin dla usługi ekspres.

8.4. Naprawy i usługi serwisowe w trybie usługi szybkiej dokonywane są w terminie do 3 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 8.6.

8,5 Naprawy i usługi serwisowe w trybie usługi ekspresowej dokonywane są w terminie do 1 dnia roboczego z zastrzeżeniem pkt. 8.6.

8.6 W przypadku niewykonania naprawy lub usługi serwisowej w terminach określonych w pkt. 8.4. i 8.5. naprawę / usługę serwisową traktuje się jako zwykłą.

8.7. Cena roboczogodziny w usłudze szybkiej jest wyższa o 30% od stawki podstawowej roboczogodziny lub ceny cennikowej danej usługi.

8.8. Cena roboczogodziny w usłudze ekspresowej jest wyższa o 50% od stawki podstawowej roboczogodziny lub ceny cennikowej danej usługi.

8.9. Dla stałych klientów są przewidziane stosowne rabaty.

8.10. Koszt świadczenia usług serwisowych wg warunków niniejszego regulaminu jest ustalany każdorazowo indywidualnie według potrzeb Klienta.

8.11 Wszystkie ceny podawane przez serwis oraz umieszczone w cenniku są cenami NETTO.