

## Regulamin serwisu

### 1. DEFINICJE

### 2. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

### 3. WYSYŁKA SPRZĘTU

### 4. ODBIÓR PRZESYŁKI

### 5. CZAS NAPRAWY

### 6. GWARANCJA

### 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### 8. ZABEZPIECZENIA

### 9. CENY

### 10 WYBÓR PRZEZ KLIENTA OPCJI NAPRAWY LUB WYMIANY

#### 1. DEFINICJE

1.1 Serwis - FHU SOLIDEX - Mariusz Piątek ,PLAC OBROŃCÓW POKOJU 13, 27-500 OPATÓW

1.2 Klient - osoba lub firma, zgłaszająca sprzęt do 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 Spedytor - firma kurierska, z którą serwis ma podpisaną stałą aktualną umowę

współpracy.

1.5 Kurier - pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu.

1.6 Carry-in - naprawa w siedzibie serwisu. Sprzęt można dostarczyć osobiście, wysłać spedytorem .

1.7 Door-to-door - nadanie i odbiór wysyłki z towarem za pośrednictwem spedytora na adres serwisu.

#### 2. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

2.1. Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy dostępnych środków jak w pkt. 2.2.

2.2. Zgłoszenia sprzętu klienta do serwisu może nastąpić na kilka sposobów:

osobiście w serwisie wypełniając zgłoszenie i przynosząc sprzęt na stronie internetowej [www.solidex.net.pl](http://www.solidex.net.pl) za pomocą dostępnej aplikacji

poczta elektroniczną - email i formularz

telefonicznie - w wyjątkowych sytuacjach gdy klient nie ma dostępu do Internetu!!

2.3. Zgłoszenia serwisowe klientów w ramach aktualnej umowy serwisowej realizowane są na warunkach zawartych w tej umowie.

2.4. Serwis wydaje klientowi dostarczającemu osobiście do serwisu dokument "Potwierdzenie przyjęcia sprzętu do serwisu" , który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu. Po wykonaniu naprawy sprzęt jest przekazywany klientowi osobiście lub osobie pisemnie upoważnionej. Sprzęt jest wydawany tylko po okazaniu potwierdzenia.

2.5. Drugą formą dostarczania i wydania sprzętu jest wysyłka za pośrednictwem kuriera na wskazany adres.

Klient zgłasza mailowo, lub przez stronę [www.solidex.net.pl](http://www.solidex.net.pl) uszkodzony sprzęt, robi krótki opis uszkodzenia podaje pełne dane dla kuriera; imię, nazwisko, adres, telefon kontaktowy. Na adres zwrotny zostanie przesłany regulamin, wraz z karta zgłoszenia, oraz wstępną wyceną naprawy. Całkowity koszt naprawy dopiero po rozłożeniu przez technika i zapoznaniu się ze stanem faktycznym sprzętu. Jeśli klient akceptuje warunki serwisowe, wysyła maila z prośbą o wysłanie kuriera na podany adres i w określonym czasie. Podaje pełne dane dla kuriera do odbioru sprzętu ; imię, nazwisko, pełny adres, telefon. Klient wypełnia kartę zgłoszeniową jeżeli akceptuje warunki serwisu. O zamówieniu kuriera Klient zostanie poinformowany dnia poprzedniego, aby mógł porządnie spakować sprzęt do wysyłki . Do środka kartonu należy włożyć kartę zgłoszenia. Po ustaleniu usterki, zostaje sporządzona wycena, która zostaje przesłana na maila klienta, serwis czeka na akceptację klienta na wykonanie usługi. Po wykonaniu usługi, klient zostanie poinformowany mailowo i po uzgodnieniu określonego terminu odbioru , sprzęt zostanie odesłany do klienta. Klient zobowiązuje się do odebrania sprzętu w wyznaczonym terminie. Gdyż w sytuacji nieodebrania przesyłki przez klienta i konieczności magazynowania paczki przez spedytora zostanie naliczona opłata wg cennika spedytora i przesłana do zapłaty klientowi

### 3. WYSYŁKA SPRZĘTU

3.1. Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi klient. Należy pamiętać aby odpowiednio zapakować i zabezpieczyć wysyłany sprzęt.

3.2. 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 20zł brutto, które poniesie klient.

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

3.4. Spedytorem serwisu jest firma DPD, DHL

Koszt przesyłki w tej firmie to 30 zł brutto w jedną stronę, czyli w dwie strony opłata ta wynosi 60 zł brutto, opłata za transport będzie znajdować się na fakturze VAT wraz z wykonaną usługą. Opłatę związaną z dostarczeniem i odbiorem sprzętu do i z serwisu ponosi klient.

#### 4. ODBIÓR PRZESYŁKI

4.1. 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 zawierający:

opis uszkodzenia

nr listu przewozowego

datę doręczenia wraz z godziną

oczekiwania finansowe z tytułu poniesionych strat, które powinny być potwierdzone dokumentem zakupu sprzętu.

#### 5. CZAS NAPRAWY

5.1 Czas naprawy to okres od 7-14 dni roboczych, chyba że uszkodzeniu uległa część którą serwis ściągnie na zamówienie dla klienta, po wcześniejszym uzgodnieniu z klientem, wtedy czas wydłuża się.

5.1.1. Czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez serwis i biegnie od dnia dostarczenia sprzętu wraz z kompletem dokumentów (karta gwarancyjna, dokument zakupu, karta naprawy itd.). 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.

5.1.4. Okres gwarancji jest wydłużany o czas naprawy.

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 pocztą elektroniczną e-mail, lub w indywidualnych przypadkach telefonicznie/wg zaleceń klienta/

5.5. Po upływie 30 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 5zł brutto za każdy dzień zwłoki. Po upływie kolejnych 60 dni nieodebrany sprzęt zostanie zutylizowany.

5.6 w przypadku bezpodstawnego wysłania na serwis gwarancyjny, klient zostanie obciążony dodatkowo kosztami wykonania diagnostyki sprzętu, na które zostanie wystawiona faktura VAT.

## 6. GWARANCJA

6.1. Na wykonane naprawy i usługi serwis udziela standardowej gwarancji w okresie 3 miesiące od daty dokonania świadczenia. Wyjątkiem są naprawy sprzętu po zalaniu, na które udzielamy miesięcznej gwarancji. Koszty transportu w przypadku reklamacji ponosi klient.

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.

## 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1. Serwis 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.

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

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

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

7.5. 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. ZABEZPIECZENIA

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

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

## 9. CENY

9.1. 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.

9.2. Cena elementów i podzespołów określana jest na podstawie bieżących cen sprzedaży.

9.3. W przypadku rezygnacji z naprawy przez klienta, lub braku możliwości naprawy wynikającej z wcześniejszych prób naprawy przez inne serwisy pobierana jest opłata w wysokości 123,00 zł brutto.

9.4. Na żądanie klienta serwis może dokonać naprawy w trybie usługi szybkiej bądź też ekspresowej.

9.5. Naprawy i usługi serwisowe w trybie usługi szybkiej dokonywane są w terminie do 3 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 9.6.

9.6. Naprawy i usługi serwisowe w trybie usługi ekspresowej dokonywane są w terminie do 1 dnia roboczego (zazwyczaj sprzęt jest do odbioru tego samego dnia w siedzibie firmy ) z zastrzeżeniem pkt 9.7.

9.7. W przypadku niewykonania naprawy lub usługi serwisowej w terminach określonych w pkt.9.5 i 9.6. naprawę bądź usługę serwisową traktuje się jako zwykłą.

9.8. Cena w usłudze szybkiej jest wyższa o 30% od stawki podstawowej ceny danej usługi.

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

9.10. Dla stałych klientów są przewidziane stosowne rabaty.

9.11. Koszt świadczonych usług serwisowych wg warunków niniejszego regulaminu jest ustalany każdorazowo indywidualnie według potrzeb Klienta.

9.12 Na usługę zostanie wystawiona faktura VAT, która zostanie przesłana na maila klienta, po dokonaniu przez klienta płatności i zaksięgowaniu przez serwis wpłaty, serwis wyśle maila o ustalenie formy odbioru sprzętu. Jeśli klient wybierze opcje kurier powinien podać pełne dane adresowe do wysyłki dla kuriera, oraz podać dzień na który ma być dostarczona przesyłka. Klient zobowiązuje się do odebrania sprzętu w wyznaczonym terminie. Gdyż w sytuacji nieodebrania przesyłki przez klienta i konieczności magazynowania przez spedytora paczki zostanie naliczona opłata wg cennika spedytora i przesłana do zapłaty klientowi.

## 10 WYBÓR PRZEZ KLIENTA OPCJI NAPRAWY LUB WYMIANY

10.1 opcje naprawy - czyli naprawa istniejącego układu ,okres gwarancji to 3 miesiące, koszt naprawy w/g aktualnego cennika dostępnego na stronie, jest to opcja tańsza jednakże klient sam podejmuje ryzyko związane z możliwością ponownego wystąpienia usterki, ryzyko to jest małe, aczkolwiek należy brać je pod uwagę. Wówczas gdy wystąpi taka sytuacja serwis może wykonać naprawę gwarancyjną, albo zaproponować wymianę całego elementu, wówczas do kwoty naprawy zostanie doliczony tylko koszt nowego elementu, bez kosztów robocizny.

10.2 opcja wymiany - polega na zamontowaniu zupełnie nowego elementu ,na który serwis udziela 3 -miesięcznej gwarancji.

Wymiana to koszt 200 zł brutto/robocizna + koszt układu w/g cen bieżących .

UWAGA: Wydanie uszkodzonych części po wymianie należy zgłosić przed rozpoczęciem naprawy lub wymiany. W przypadku gdy klient nie zgłosi żądania wydania części lub podzespołu automatycznie przekazywane są one do utylizacji bez powiadomienia klienta.

Za zastosowanie się do regulaminu dziękują technicy serwisu

Ochrona prywatności

1. Administratorem danych osobowych jest FHU Solidex- Mariusz Piątek

2. Dane osobowe przekazane FHU Solidex podawane są dobrowolnie, z tym jednak zastrzeżeniem, że niepodanie określonych tych danych uniemożliwia złożenie i realizację zamówienia klienta.

3. Klient może również wyrazić odrębną zgodę na otrzymywanie od Firmy materiałów reklamowo - promocyjnych, w tym biuletynu handlowego.

4. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich usunięcia, poprawiania, żądania zaprzestania ich przetwarzania oraz sprzeciwu wobec ich przetwarzania. Więcej informacji na ten temat w zakładce polityka prywatności

Wysłanie lub dostarczenie sprzętu do serwisu równoznaczne jest z akceptacją Regulaminu stosowanego przez serwis

FHU Solidex-Mariusz Piątek