

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH POGWARANCYJNYCH

( z wyłączeniem zobowiązań gwarancyjnych uregulowanych przez obowiązujące przepisy Kodeksu Cywilnego )

## I Definicje

USŁUGA SERWISOWA POGWARANCYJNA – konserwacja, diagnostyka, naprawa odpłatna, naprawa pogwarancyjna lub każdy inny rodzaj usługi, świadczonej w ramach działalności SERWISU POGWARANCYJNEGO

SERWIS – Firma P.P.H. „ALTECH” JAROSŁAW KUNA , RADOM UL. KUŚNIERSKA 3 z miejscem wykonywania działalności RADOM, ul. Kuśnierska 1

KLIENT– osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która posiada zdolność do czynności prawnych zgłaszająca sprzęt do USŁUGI SERWISOWEJ (bądź pisemnie upoważnione osoby trzecie, występujące w jej imieniu).KLIENTEM może być wyłącznie osoba, która ukończyła 18 rok życia, bądź ukończyła 13 rok życia i działa za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna.

KONSUMENT– KLIENT będący osobą fizyczną, zgłaszający usługę serwisową w zakresie niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.

PRZEDSTAWICIEL SERWISU– pracownik SERWISU lub osoba występująca w imieniu SERWISU.

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA – dokument wydawany KLIENTOWI dostarczającemu sprzęt osobiście lub poprzez upoważnioną osobę , potwierdzający przyjęcie sprzętu do SERWISU zawierający co najmniej numer zgłoszenia serwisowego.

POŚWIADCZENIE ODBIORU– pisemne potwierdzenie przez KLIENTA odbioru sprzętu z SERWISU.

REGULAMIN– niniejszy Regulamin określający zasady wykonywania USŁUG SERWISOWYCH POGWARANCYJNYCH . REGULAMIN jest integralną częścią umowy o wykonanie USŁUG SERWISOWYCH.

## II POSTANOWIENIA OGÓLNE

Postanowienia niniejszego Regulaminu określają zasady świadczenia USŁUG SERWISOWYCH pogwarancyjnych przez SERWIS.

REGULAMIN jest dostępny na stronie internetowej [www.altech-radom.com](http://www.altech-radom.com) oraz jest dostępny w formie drukowanej w miejscu wykonywania działalności przez SERWIS.

Informacja o konieczności zapoznania się i zaakceptowania regulaminu przekazywana jest przez pracownika serwisu podczas przyjmowania sprzętu formie ustnej , dodatkowo informacja przekazywana jest na potwierdzeniu przyjęcia sprzętu do serwisu , na stronie internetowej serwisu ,oraz w formie pisemnej w miejscu przyjmowania sprzętu do serwisu

Każdy KLIENT oddający sprzęt do SERWISU jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym REGULAMINEM. Pozostawienie sprzętu w serwisie lub zlecenie wykonania diagnostyki lub naprawy jest równoznaczne z dobrowolnym zaakceptowaniem regulaminu przez klienta.

SERWIS komunikuje się z KLIENTEM telefonicznie, za pomocą SMS-ów, bądź poczty elektronicznej na dane (tj. numer telefonu, adres poczty elektronicznej) podane w FORMULARZU lub zawarte w POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA, na co KLIENT wyraża zgodę. Wiadomości wysłane za pomocą usługi SMS na numer telefonu podany przez KLIENTA lub wysłane na adres poczty elektronicznej podany przez KLIENTA uznaje się za dostarczone.

KLIENT zobowiązuje się każdorazowo poinformować SERWIS w przypadku zmiany danych kontaktowych, w szczególności numeru telefonu, adresu poczty elektronicznej, zawartych w FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA.

W przypadku brak możliwości skontaktowania się SERWISU z KLIENTEM na dane podane w FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA, SERWIS będzie realizował USŁUGĘ SERWISOWĄ zgodnie z zapisami REGULAMINU,

Warunkiem rozpoczęcia świadczenia USŁUGI SERWISOWEJ jest złożenie przez KLIENTA zgłoszenia serwisowego osobiście w SERWISIE przynosząc sprzęt do naprawy .

SERWIS nie zawiera umów serwisowych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość .

Po dokonaniu ekspertyzy technicznej (wycena) sprzętu oraz stwierdzeniu rodzaju usterki SERWIS informuje KLIENTA o kosztach usługi serwisowej, a także o przewidywanym czasie wykonania usługi. Informacje są przekazywane KLIENTOWI telefonicznie, SMS-em lub na wskazany przez KLIENTA adres poczty elektronicznej.

Wycena jest odpłatna zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym w siedzibie SERWISU oraz na stronie internetowej [www.altech-radom.com](http://www.altech-radom.com). W przypadku wykonania proponowanej naprawy opłata za wycenę jest wliczana na poczet kosztu usługi serwisowej.

Jeśli wycena objęta jest promocją tzn. jest darmowa odpowiednia odnotacja zostanie umieszczona na stronie internetowej SERWISU oraz w lokalu SERWISU.

SERWIS przystąpi do dalszej USŁUGI SERWISOWEJ po akceptacji ceny przez KLIENTA. W przypadku braku akceptacji ceny w ciągu 10 dni KLIENT ma obowiązek niezwłocznie odebrać pozostawiony w SERWISIE sprzęt. Akceptacja może być wyrażona również podczas rozmowy telefonicznej.

Jeżeli KLIENT nie odbierze sprzętu z serwisu w ciągu 14 dni kalendarzowych od niezaakceptowania ceny USŁUGI SERWISOWEJ, SERWIS wezwie KLIENTA do odebrania sprzętu wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin z informacją, że nieodebranie tego sprzętu w tym dodatkowym terminie uprawnia SERWIS do naliczenia opłat za bezumowne przechowywanie sprzętu, (na które składają się m.in. zapewnienie właściwych warunków przechowywania sprzętu) w kwocie 5,00 zł netto za każdą kolejną rozpoczętą dobę przechowywania.

Opłata ta będzie naliczana do momentu odbioru sprzętu przez Klienta, przy czym dzień odbioru sprzętu jest także zaliczany do opłaty za bezumowne przechowywanie.

Czas wykonania USŁUGI SERWISOWEJ POGWARANCYJNEJ jest każdorazowo ustalany z KLIENTEM. W uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych, itp.) czas ten może ulec wydłużeniu.

SERWIS wykonuje diagnostykę sprzętu wyłącznie w zakresie usterek zgłaszanych przez KLIENTA. Jeśli w toku diagnostyki zostaną wykryte inne uszkodzenia, które nie zostały zgłoszone przez KLIENTA, SERWIS nie wykona kolejnych etapów diagnostyki bez uprzedniej akceptacji przez KLIENTA nowej wyceny.

KONSUMENT ma prawo w takiej sytuacji do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania nowej wyceny. W przypadku braku akceptacji nowej wyceny KLIENT jest zobowiązany do niezwłocznego odbioru sprzętu, zgodnie z zapisami w pkt 9.

KLIENT może zlecić wykonanie USŁUGI SERWISOWEJ do określonego w zgłoszeniu serwisowym (FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA) limitu kosztów. W takim przypadku SERWIS naprawi sprzęt bez dalszych akceptacji i zapytań, aż do limitu kosztów, uwzględniającego koszty robocizny i części. W przypadku konieczności dokonania naprawy, której koszt przekroczy limit kosztów SERWIS skontaktuje się z KLIENTEM na zasadach określonych w pkt 13.

Po wykonaniu USŁUGI SERWISOWEJ SERWIS powiadamia KLIENTA telefonicznie, za pomocą SMS-ów, bądź na adres poczty elektronicznej o możliwości odbioru sprzętu z SERWISU.

SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za dane pozostawione na nośnikach sprzętu przekazanego do USŁUGI SERWISOWEJ (dyskach, pamięciach flash, itp.), chyba, że KLIENT zamówi w SERWISIE usługę archiwizacji danych. W przeciwnym razie KLIENT zobowiązuje się do sporządzenia kopii zapasowej danych pozostawionych na dyskach oraz innych nośnikach pamięci we własnym zakresie .

SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za legalność oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie przekazanym do wykonania USŁUGI SERWISOWEJ.

SERWIS zastrzega sobie odmowę wykonania usługi serwisowej i zwrot nienaprawionego sprzętu KLIENTOWI jeśli klient zarząda instalacji nielegalnego lub pirackiego oprogramowania w tym systemu operacyjnego , oprogramowania biurowego itp.

Jeśli do ukończenia usługi niezbędne jest zainstalowanie oprogramowania klient zobowiązany jest dostarczyć wszystkie niezbędne klucze licencyjne zgodnie z warunkami licencjonowania produktu.

Jeśli do poprawnego działania oprogramowania wymagana jest aktywacja KLIENT może zlecić wykonanie AKTYWACJI SERWISOWI w jego imieniu ale SERWIS nie odpowiada za brak możliwości aktywacji w tym za zablokowanie klucza licencyjnego przez producenta oprogramowania na skutek. np. przekroczonej ilości aktywacji lub niezgodnego z warunkami licencjonowania wykorzystania oprogramowania.

SERWIS zastrzega sobie zwrot nienaprawionego sprzętu KLIENTOWI z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od SERWISU czynników.

SERWIS zastrzega, że po przekazaniu sprzętu do SERWISU mogą ujawnić się dodatkowe usterki, które nie zostały zgłoszone przez KLIENTA a które zostały ujawnione podczas diagnostyki sprzętu.

W szczególności dotyczy to wad ukrytych powstałych lub mogących się ujawnić na skutek zużycia sprzętu lub jego nieprawidłowej , nieterminowej konserwacji np. pęknięcia obudowy przy zawiasach , nie trzymających pojemności baterii i akumulatorów , klawiatur po zalaniu , uszkodzeniu mechanicznym , silnie zabrudzonych , uszkodzeń matryc przy uszkodzonych ramkach lub obudowach matrycy , uszkodzeń płyt po wcześniejszych naprawach w innych serwisach , zalaniach , upadkach , uszkodzeń procesorów i układów BGA wynikających z braku lub nieterminowej konserwacji systemów chłodzenia.

Jeśli nie uzgodniono na piśmie inaczej SERWIS nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści jeśli szkoda nie jest winą SERWISU lub czas wykonania USŁUGI SERWISOWEJ POGWARANCYJNEJ wydłużył się ponad ustalony termin z klientem.

## **III DOSTARCZENIE I ODBIÓR SPRZĘTU**

Sprzęt należy dostarczyć na adres siedziby SERWISU.

SERWIS zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania USŁUGI SERWISOWEJ, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie posiada numerów identyfikacyjnych (w tym numerów seryjnych) lub są one nieczytelne. Zapis ten dotyczy wszystkich USŁUG SERWISOWYCH, świadczonych przez SERWIS.

SERWIS zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania USŁUGI SERWISOWEJ, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie został przez KLIENTA właściwie zabezpieczony

na czas transportu do serwisu i w rezultacie istnieje ryzyko pojawienia się wad ukrytych które mogą ujawnić się podczas naprawy.

W przypadku osobistego dostarczenia sprzętu do siedziby SERWISU, KLIENTOWI wydawane jest POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA, które jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu. Po wykonaniu USŁUGI SERWISOWEJ sprzęt jest przekazywany KLIENTOWI osobiście lub osobie pisemnie upoważnionej. Sprzęt jest wydawany tylko po okazaniu POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA.

W przypadku zgubienia lub zniszczenia uniemożliwiającego odczytanie potwierdzenia, wydania przedmiotu serwisu nastąpi po przedstawieniu przez KLIENTA oświadczenia o zagubieniu/zniszczeniu POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA oraz okazaniu dowodu tożsamości.

W przypadku, gdy KLIENT nie może odebrać sprzętu osobiście, zobowiązany jest do pisemnego upoważnienia osoby trzeciej do odbioru sprzętu – w przeciwnym razie sprzęt może nie zostać wydany przez SERWIS, nawet za okazaniem POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA.

W przypadku nieodebrania sprzętu przez KLIENTA w okresie 14 dni kalendarzowych od powiadomienia przez SERWIS o możliwości odbioru sprzętu, SERWIS ponownie wezwie KLIENTA do odebrania sprzętu wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin z informacją, że nieodebranie tego sprzętu w tym dodatkowym terminie uprawnia SERWIS do naliczenia opłat za bezumowne przechowywanie sprzętu, o których mowa w punkcie 9 postanowień ogólnych. W przypadku wcześniejszego, zgodnego ustalenia z KLIENTEM terminu odbioru sprzętu, SERWIS może odstąpić od naliczania wyżej określonej opłaty.

Zapłata za świadczone usługi następuje z chwilą odbioru osobistego sprzętu w SERWISIE gotówką lub kartą płatniczą.

#### **IV GWARANCJA I REKLAMACJE**

SERWIS ponosi odpowiedzialność, za jakość świadczonych usług stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 638 w zw. z art. 556 -576. (Dz. U. 2020 poz.1740).

Uprawnienia z tytułu rękojmi są wyłączone w stosunku do KLIENTÓW nie będących KONSUMENTAMI.

KONSUMENT może złożyć reklamację drogą elektroniczną, na adres e-mail: [altech.radom@gmail.com](mailto:altech.radom@gmail.com) pocztą, na adres SERWISU.

Na każdą USŁUGĘ SERWISOWĄ (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) udzielana jest gwarancja na okres 3 miesiące liczona od daty odbioru sprzętu przez KLIENTA. Potwierdzeniem udzielenia gwarancji jest specyfikacja naprawy.

SERWIS zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia gwarancji lub skrócenia jej okresu, o ile nie ma możliwości technicznych do wykonania pełnowartościowej naprawy (np. zastosowanie, w przypadku braku nowych, podzespołów używanych, które mogą nie spełniać norm jakości przyjętych przez SERWIS).

Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń sprzętu powstałych w wyniku: niewłaściwej eksploatacji sprzętu (niezgodnej z instrukcją obsługi), przypadków losowych (pożar, powódź, przepięcie w instalacji elektrycznej itp.), nieuprawnionej ingerencji osób niebędących pracownikami SERWISU, a także uszkodzeń mechanicznych, termicznych i chemicznych (upadek sprzętu, działanie cieczy, zatkanie otworów wentylacyjnych itp.).

Gwarancją nie są objęte konserwacje sprzętu ani usterki, które nie są bezpośrednio związane z wykonaną USŁUGĄ SERWISOWĄ. 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 wykonanej USŁUGI SERWISOWEJ.

SERWIS nie odpowiada za utratę, zniszczenie lub zagubienie specyfikacji naprawy.

Reklamujący z tytułu udzielonej gwarancji zobowiązany jest dostarczyć sprzęt, urządzenie lub towar do SERWISU na swój rachunek – we własnym zakresie.

Po bezskutecznym wyczerpaniu procedury reklamacyjnej USŁUGI SERWISOWEJ, KONSUMENT może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje o zasadach dostępu do tych procedur można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta pod adresem <http://www.uokik.gov.pl>

## **V OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Korzystając z USŁUG SERWISOWYCH KLIENT wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie przez SERWIS danych osobowych podanych przez KLIENTA w FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA do celów związanych z wykonaniem umowy. Wprowadzając lub podając dane, KLIENT oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są danymi KLIENTA.

Podanie danych osobowych przez KLIENTA jest dobrowolne, jednakże brak zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez SERWIS danych osobowych KLIENTA może uniemożliwić świadczenie usług przez SERWIS.

Administratorem danych osobowych jest Jarosław Kuna , PPH ALTECH , RADOM , KUŚNIERSKA 3 , MIEJSCE WYKONYWANIA DZIAŁALNOŚCI RADOM KUŚNIERSKA 1.

SERWIS przechowuje i przetwarza dane osobowe KLIENTA w celu dokonania naprawy oraz w celu wydania sprzętu po naprawie.

Dane osobowe KLIENTA będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, a po jego upływie przez okres niezbędny do zabezpieczenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługujących SERWISOWI oraz wypełnienia obowiązku prawnego SERWISU

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.

KLIENT ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, cofnięcia zgody na ich przetwarzanie, wyrażenia sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu danych osobowych w całości lub we wskazanym celu, ich poprawiania lub sprostowania, ograniczenia przetwarzania danych osobowych i usunięcia.

Wszelkie zgłoszenia czy żądania dotyczące danych osobowych można zgłaszać pocztą na adres SERWISU.

## **VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 2014 poz. 121 z późn. zm.) i ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827).

SERWIS zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Regulaminie, które wchodzą w życie w dniu wskazanym przez SERWIS, Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2022 r. i jest dostępny na stronie internetowej [www.altech-radom.com](http://www.altech-radom.com)