

REGULAMIN SERWISU IT SERWICEPC NALEŻĄCEGO DO NETBUILD.PL

§ 1. SŁOWNIK

1. SERWICEPC - Serwis urządzeń IT zlokalizowany w Dominikowice 414, 38-303 Dominikowice należący do NETBUILD.PL S.C D. Mikołajczyk T. Lenartowicz NIP: 7382157134 REGON: 382803154 z siedzibą Dominikowice 471, 38-303 Dominikowice nazywany dalej SERWICEPC.
2. Klient - osoba fizyczna lub firma, zgłaszająca urządzenie do naprawy.
3. Serwisant - osoba zajmująca się konserwacją i naprawą sprzętu.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Poniższy regulamin określa zasady dokonywania napraw serwisowych przez pracowników serwisu urządzeń IT – SERWICEPC.
2. Zlecenie przez Klienta usługi serwisowej jest równoznaczne z akceptacją przez niego niniejszego regulaminu. Wszelkie reklamacje wynikające z nieznanomości regulaminu nie będą rozpatrywane.
3. Serwis SERWICEPC zastrzega prawo zmiany niniejszego regulaminu bez konieczności informowania Klientów o jego zmianie. Aktualny regulamin znajduje się na stronie internetowej www.servicepc.pl.
4. Usługa serwisowa to usługa polegająca na wykonaniu prac konserwacyjno-naprawczych na sprzęcie i/lub oprogramowaniu sprzętu Klienta.
5. Zamówienie usługi serwisowej z możliwością dojazdu do Klienta odbywa się poprzez kontakt z serwisem SERWICEPC drogą telefoniczną, mailową lub bezpośrednio w lokalu serwisu.
6. Przez specyfikę serwisu i pracę z danymi, serwis IT nie ponosi odpowiedzialności za utratę częściową, bądź całkowitą, danych lub programów podczas podjętych działań serwisowych. W związku z tym prosimy o dokonanie kopii bezpieczeństwa wrażliwych danych przechowywanych na dyskach twardych lub poinformowania Serwisanta o danych, które mają zostać zabezpieczone przed utratą.
7. Zakres usług oraz ich ceny znajdują się w cenniku dostępnym na stronie www.servicepc.pl/cennik. Technik Serwisu IT zobowiązuje się do posiadania 1 egzemplarza cennika oraz 1 egzemplarza niniejszego regulaminu do wglądu, podczas wykonywania usługi u Klienta.
8. Serwis udziela gwarancji indywidualnie na każdą z wykonanych usług. Gwarancja ta nie dotyczy usług związanych z wymianą oprogramowania i wgraniem nowego systemu.
9. Serwis SERWICEPC nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie sprzętu i zainstalowanych programów wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności gdy wykryte zostanie wykorzystanie oprogramowania nielegalnego lub powszechnie uznanego za niebezpieczne.
10. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w karcie serwisowej podczas rejestracji zamawianej usługi. Prawidłowe dane Klienta konieczne są do wystawienia faktury VAT.
11. W przypadku prawidłowego wykonania usługi, bądź w przypadku jej niewykonania z winy Klienta, przysługuje opłata zgodna z cennikiem. Klient potwierdzi pisemnie, na odpowiednim formularzu, wykonanie usługi i zaakceptuje ustaloną kwotę.
12. Serwis zobowiązany jest do świadczenia usług z najwyższą starannością.
13. Technik ma prawo zaprzestać świadczenia usługi dla Klienta bez prawa zwrotu uiszczonej już opłaty w sytuacji, gdy Klient:
 - a) złamie postanowienia Regulaminu,
 - b) będzie działał na szkodę serwisu.
14. Serwis IT nie ponosi odpowiedzialności za legalność systemu operacyjnego ani żadnych aplikacji zainstalowanych na sprzęcie powierzonym serwisowi.

15. Serwis IT przyjmując sprzęt do naprawy, wydaje protokół przyjęcia przedmiotu będący jedynym potwierdzeniem dla Klienta. Wydanie sprzętu możliwe jest tylko i wyłącznie po okazaniu protokołu przyjęcia (duplikaty rewersów serwisowych nie są wydawane).
16. Za sprzęt pozostawiony w serwisie i nie odebrany w ciągu 30 dni roboczych od dnia poinformowania Klienta przez serwis, jest pobierana opłata magazynowa w wysokości 5 zł za każdy dzień magazynowania. Zwyczajowo serwis powiadamia mailowo oraz telefonicznie zgodnie z danymi podanymi podczas wypisywania protokołu przyjęcia sprzętu.
17. Po upływie 60 dni roboczych nieodebrany sprzęt ulega przypadkowi i jest uznany jako porzucony przez właściciela, a tym samym serwis nabywa go w posiadanie samoistnie, w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego oraz na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego.
18. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 Dz. U Nr 02.101.926. oraz ochrony danych osobowych osób fizycznych w zakresie określonym w art. 2 i art. 3 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych, 4w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), zwanego dalej „rozporządzeniem 2016/679”.
19. Podany przez serwisanta czas naprawy jest terminem orientacyjnym i może ulec wydłużeniu, ponieważ serwisy są realizowane w kolejności ich przyjęć.
20. Reklamacja składana przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług, powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać:
 - a) Klienta w sposób umożliwiający jego identyfikację,
 - b) nazwę i typ usługi, której reklamacja dotyczy,
 - c) przedmiot reklamacji,
 - d) okoliczności uzasadniające reklamację.
21. Reklamacja powinna zostać złożona pisemnie lub drogą elektroniczną na adres: kontakt@servicepc.pl.
22. Serwis rozpatrzy reklamację w terminie 5 dni roboczych od daty jej doręczenia.
23. Każdy Klient oddający sprzęt do serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem, a przekazując sprzęt dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin.

§ 3. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy dostępnych środków jak w pkt. 2 poniżej.
2. Zgłoszenia sprzętu Klienta do serwisu może nastąpić na kilka sposobów:
 - osobiście w serwisie,
 - pocztą elektroniczną - email,
 - na podstawie wysłanego formularza na stronie internetowej,
 - telefonicznie - w wyjątkowych sytuacjach, gdy klient nie ma dostępu do Internetu,
 - za pośrednictwem portali Facebook/Instagram/Google.
3. Zgłoszenia serwisowe Klientów, w ramach aktualnej umowy serwisowej, realizowane są na warunkach zawartych w tej umowie.
4. Serwis wydaje Klientowi dokument "Protokół naprawy", który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu.
5. Po wykonaniu naprawy, sprzęt jest przekazywany Klientowi osobiście lub osobie pisemnie upoważnionej. Sprzęt jest wydawany tylko po okazaniu potwierdzenia.

§ 4. SERWIS WYSYŁKOWY

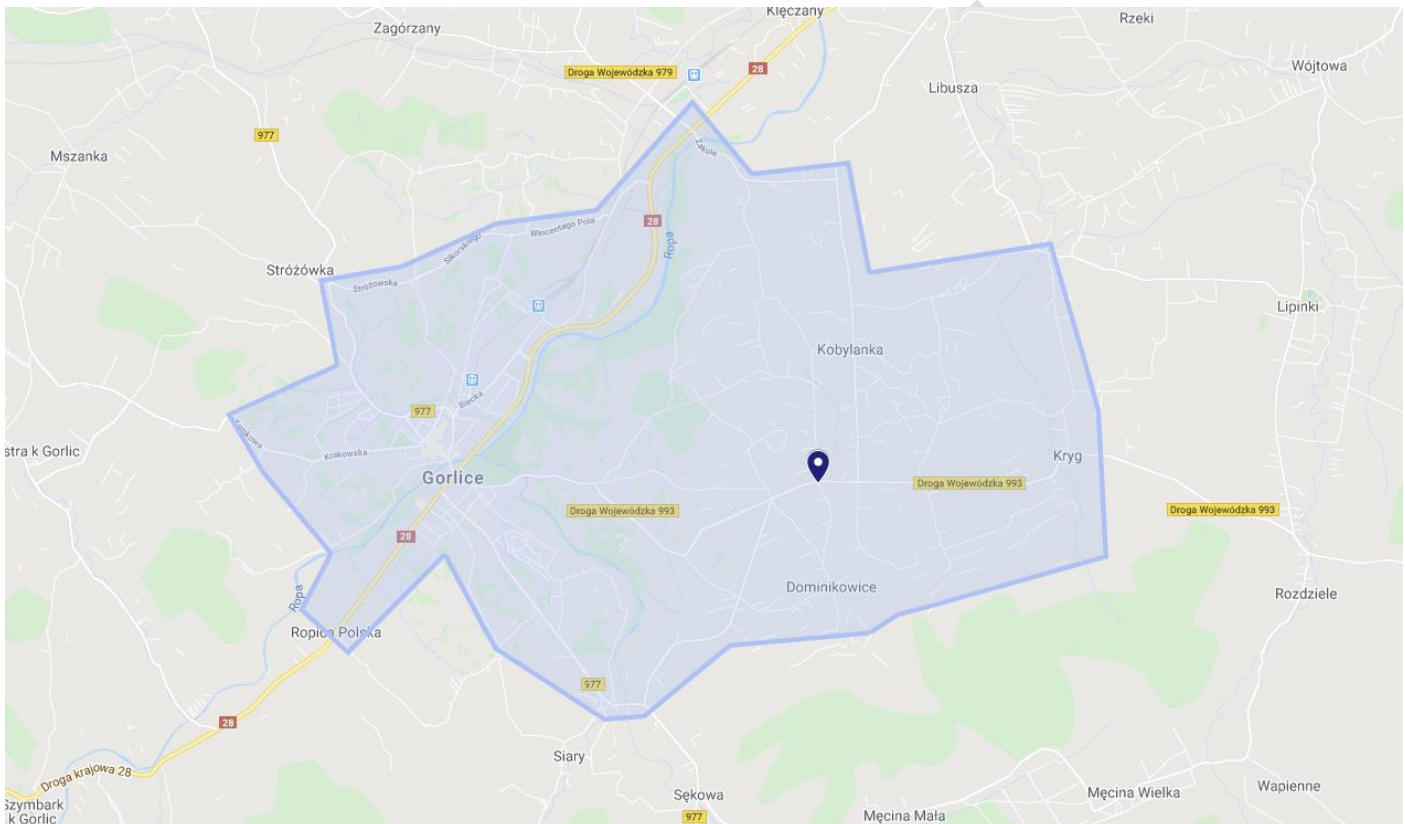
1. Serwis wysyłkowy to usługa serwisowa realizowana przez SERWICEPC polegająca na wysłaniu za pośrednictwem wskazanego przez zleceniobiorcę spedytora, urządzenia celem wykonania diagnozy naprawy sprzętu. Klient wybierając formę serwisu wysyłkowego akceptuje poniesienie stałych kosztów związanych z realizacją zlecenia jakimi są.
 - koszt diagnozy sprzętu: 40 PLN brutto.
2. Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy formularza na stronie internetowej serwisu, adresu mailowego: kontakt@serwicepc.pl bądź telefonicznie pod nr: 577 800 342 oraz opłacenie stałych kosztów określonych w pkt 2, § 4. Na tym etapie szacowane są również wstępne koszty naprawy usterki. Wysłanie sprzętu do naprawy bez wcześniejszego zgłoszenia traktowane jest jako przyjęcie naprawy i podlega opłaceniu przez Klienta stałych kosztów określonych w pkt 2, § 4. W przypadku braku kontaktu z Klientem oraz braku uregulowania należności sprzęt jest odsyłany z powrotem w ciągu 5 dni roboczych.
3. Zgłoszenia sprzętu Klienta do serwisu może nastąpić na kilka sposobów:
 - pocztą elektroniczną - email,
 - na podstawie wysłanego formularza na stronie internetowej,
 - telefonicznie
4. Po przyjęciu zgłoszenia Serwis wysyła na adres mailowy Klienta podany w formularzu zgłoszeniowym:
 - potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego,
 - niezbędne dane do realizacji płatności za koszty stałe,
 - wygenerowany list przewozowy do wysyłki sprzętu.
5. Klient wybierając usługę serwisu wysyłkowego zobligowany jest do odpowiedniego zabezpieczenia wysyłanego urządzenia do wysyłki. SERWICEPC nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe zabezpieczenie urządzenia przez Klienta do wysyłki w wyniku czego sprzęt mógłby ulec dodatkowemu uszkodzeniu.
6. Przyjęcie uszkodzonego urządzenia na serwis korzystając z usługi serwisu wysyłkowego realizowane jest w następujący sposób:
 - Klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia uszkodzonego sprzętu na serwis po dostarczeniu go przez kuriera.
 - Serwisant w terminie do 2 dni roboczych wykonuje diagnozę sprzętu po czym informuje Klienta o kosztach naprawy na podstawie przeprowadzonej diagnozy.
 - W przypadku odmowy przez Klienta realizacji naprawy, sprzęt jest odsyłany z powrotem do Klienta na dane podane podczas zgłoszenia.
 - W przypadku zgody na realizację naprawy wykonywana jest zgodnie z warunkami niniejszej umowy.
 - Po wykonaniu naprawy przesyłana jest do Klienta dokumentacja w formie zdjęcia lub materiału audiowizualnego, poprawności wykonania naprawy.
 - Zlecenie zostaje zakończone w momencie opłacenia przez Klienta całości usługi po czym wykonywana jest wysyłka urządzenia na dane podane podczas zgłoszenia.

§ 5. SERWIS U KLIENTA

1. „Serwis u Klienta to usługa serwisowa realizowana przez SERWICEPC z dojazdem do Klienta. Klient wybierając formę serwisu wysyłkowego akceptuje poniesienie stałych kosztów związanych z realizacją zlecenia jakimi są”

- Koszt dojazdu: 1,35 PLN brutto / 1km, z wyłączeniem obszaru określonego w pkt. 2 § 5 gdzie dojazd do Klienta realizowany jest bezpłatnie.

2. Obszar objęty bezpłatnym dojazdem do Klienta:



- Warunkiem podjęcia serwisu jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy dostępnych środków.
- Zgłoszenie sprzętu Klienta do serwisu może nastąpić na kilka sposobów:
 - pocztą elektroniczną - email,
 - na podstawie wysłanego formularza na stronie internetowej,
 - telefonicznie
- Zgłoszenia serwisowe Klientów, w ramach aktualnej umowy serwisowej, realizowane są na warunkach zawartych w tej umowie.
- Koszt pracy pracownika wykonującego serwis u Klienta wynosi 35 PLN brutto za każde rozpoczęte 30 min pracy. Czas ten liczony jest od momentu podjęcia działań serwisowych u Klienta.
- W przypadku stwierdzenia nienaprawialności usterki sprzętu Klient zobligowany jest do uiszczenia opłaty za dojazd do Klienta (zgodnie z przyjętą stawką pkt. 1 § 5 z wyłączeniem obszaru uwzględnionego w pkt. 2 § 5) oraz za pierwsze 30min pracy serwisanta.
- Jeżeli usterka zostanie usunięta Klient uiszcza opłatę zgodną z cennikiem określonym w paragrafie § 5 niniejszego regulaminu.
- W przypadku, kiedy serwisant określi, że naprawa nie jest możliwa do wykonania u Klienta przedstawia Klientowi możliwe rozwiązania usterki. Ostateczną decyzję co do naprawy określa Klient jednocześnie uiszczając opłatę zgodnie z pkt. 7 § 5.

§ 6. SERWIS ZDALNY

1. Serwis zdalny to usługa serwisowa realizowana przez SERWICEPC polegająca na zdalnym połączeniu serwisanta z komputerem Klienta w celu diagnozy oraz naprawy usterki.
2. Warunkiem podjęcia przez serwisanta serwisu zdalnego konieczne jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy formularza na stronie internetowej serwisu, adresu mailowego: kontakt@serwicepc.pl bądź telefonicznie pod nr: 577 800 342. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisant kontaktuje się z Klientem celem ustalenia dogodnej godziny serwisu zdalnego.
3. Połączenie z urządzeniem Klienta realizowane jest za pośrednictwem aplikacji AnyDesk korzystającej z bezpiecznego, szyfrowanego połączenia.
4. Klient uruchamiając aplikację AnyDesk zgadza się na dobrowolne udostępnienie pulpitu wraz z jego zawartością oraz dostępu do niezbędnych zasobów aplikacji/sprzętowych urządzenia do celów serwisowych.
5. Diagnostyka podczas wybrania usługi serwisu zdalnego jest bezpłatna. Naprawa usterki realizowana jest zgodnie z cennikiem usługi serwisu u klienta zgodnie z pkt. 6 § 5.