

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH

§ 1. DEFINICJE

USŁUGA SERWISOWA – przegląd, konserwacja, diagnostyka, naprawa gwarancyjna i pogwarancyjna, szkolenie, regulacja urządzeń w ramach działalności Serwisu wskazana w zleceniu serwisowym.

SERWIS - firma PLOT-MAR Elżbieta Pstrągowska z siedzibą 07-410 Ostrołęka ul. Goworowska 4 lok. 33.

KLIENT - osoba lub firma zgłaszająca sprzęt do USŁUGI SERWISOWEJ bądź osoby trzecie występujące w jej imieniu.

ZLECENIE USŁUGI – dokument wypełniony po czynnościach serwisowych z wyszczególnieniem usługi z uwagami i zaleceniami serwisu oraz z potwierdzeniem prawidłowo wykonanego zlecenia.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia USŁUGI SERWISOWEJ jest zgłoszenie przez KLIENTA zlecenia serwisowego w formie elektronicznej, telefonicznej bądź ustnej i akceptacja kosztorysu i warunków płatności.
2. Serwis wykonywany jest w siedzibie Klienta a w wyjątkowych przypadkach w siedzibie Serwisu
3. Standardowy czas wykonania USŁUGI SERWISOWEJ wynosi od 3 do 14 dni roboczych. Przy czym okres ten nie obejmuje naprawy gwarancyjnej wykonywanej przez producenta, a tym samym termin wykonania usługi serwisowej może zostać automatycznie przedłużony o czas, jakiego potrzebuje producent.
4. Czas wykonania usługi może zostać dowolnie skrócony przez SERWIS. Jednakże w uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych itp.) czas ten może ulec wydłużeniu.
5. W przypadku kiedy w trakcie naprawy wymiana części nie przyniosła wymaganego efektu i występuje konieczność wymiany innych podzespołów klient podejmuje decyzję o kontynuacji bądź zakończeniu usługi naprawy.
6. Części zamówione do naprawy sprzętu nie podlegają zwrotowi. KLIENT, który zrezygnuje z USŁUGI SERWISOWEJ po zgłoszeniu zlecenia serwisowego, obowiązany jest do poniesienia kosztów związanych z zakupem części zamiennych.
7. SERWIS wykonuje diagnostykę sprzętu wyłącznie w zakresie usterek zgłaszanych przez KLIENTA, o ile KLIENT nie udzielił wyraźnej zgody na kompleksową diagnostykę sprzętu. Jeśli w toku diagnostyki zostaną wykryte inne uszkodzenia, które nie zostały zgłoszone przez KLIENTA, SERWIS nie wykona kolejnych etapów diagnostyki bez uprzedniego porozumienia z KLIENTEM.
8. SERWIS nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku:
 - a) niemożności używania sprzętu podczas naprawy,
 - b) powstałe wskutek uszkodzenia bądź utraty danych zgromadzonych na cyfrowych nośnikach dołączonych do sprzętu, w szczególności dane na dyskach twardych HDD, kartach pamięci, dyskach SSD, płytach CD/DVD itd.)
9. Klient jest obowiązany dochować wszelkich starań, aby uchronić dane zgromadzone na cyfrowych nośnikach dołączonych do sprzętu.
10. SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za samoistne uszkodzenie sprzętu spowodowane usterką zgłoszoną przez KLIENTA w wyniku wykonywania USŁUGI SERWISOWEJ.
11. USŁUGI SERWISOWE wykonywane są z należytą starannością.
12. Odpady powstałe w przypadku usługi serwisu należą do właściciela urządzenia/ produktu/instalacji – klienta. To klient jest wytwórcą odpadu i właściwe gospodarowanie ww. odpadem będzie leżało tylko po jego stronie.

§ 3. GWARANCJA

1. Na każdą USŁUGĘ SERWISOWĄ (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) udzielana jest gwarancja na okres od 2 do 6 miesięcy, każdorazowo wpisywana w zleceniu usługi, co jest jednocześnie dokumentem gwarancyjnym.
2. 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), w przypadku kiedy klient sam decyduje się na zastosowanie regeneracji podzespołów oraz gdy urządzenie jest eksploatowane niezgodnie z instrukcją obsługi.
3. KLIENT ma obowiązek zgłoszenia wady w terminie 7 dni od wystąpienia wady za pośrednictwem listu poleconego z potwierdzeniem odbioru wysłanego na adres siedziby SERWISU bądź via e-mail.
4. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń sprzętu powstałych w wyniku:
 - a) umyślnego zachowania się KLIENTA bądź osób, za które ponosi odpowiedzialność,
 - b) postępowania osób, którymi KLIENT się posługuje, a które nie posiadały wymaganych przepisami prawa odpowiednich uprawnień do wykonywania określonego rodzaju działalności (czynności), chyba że brak uprawnień nie miał wpływu na powstanie szkody,
 - c) następstw działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, rewolucji, konfiskat, aktów terroryzmu, niepokoїв społecznych, strajków, zamieszek i rozruchów,
 - d) oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, lub elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego,
 - e) powolnego działania temperatury, gazów, oparów, wilgoci, dymu, sadzy, ścieków, zagrzybienia, wibracji, działania hałasu bądź spięć w instalacji energetycznej,
 - f) oddziaływania azbestu, formaldehydu, prionów lub dioksan,
 - g) zdarzeń mechanicznych,
 - h) postępowania osób będących w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii,
 - i) usterki, która została wykryta w trakcie lub wystąpiła po wykonywaniu USŁUGI SERWISOWEJ, a jednocześnie nie została niezwłocznie zgłoszona przez KLIENTA ,
 - j) niewłaściwej, niezgodnej z instrukcją bądź zaleceniami Serwisu eksploatacji sprzętu,
 - k) ingerencji w sprzęt osób niebędących pracownikami SERWISU,
 - l) naruszenia plomb SERWISU.
5. Gwarancja może być udzielona wyłącznie w zakresie wykonanej naprawy. Gwarancją nie są objęte instalacje lub konfiguracje oprogramowania ani konserwacje sprzętu, a także usterki, które nie są bezpośrednio związane z wykonaną USŁUGĄ SERWISOWĄ.
6. Naprawy gwarancyjne są wykonywane poza kolejnością. Standardowy czas realizacji naprawy gwarancyjnej wynosi od 1 do 7 dni kalendarzowych. Jednakże w uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych itp.) SERWIS zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu trwania usługi.
7. W przypadku odstąpienia przez KLIENTA od warunków udzielonej gwarancji bądź warunków niniejszego Regulaminu, KLIENTOWI nie przysługuje zwrot kosztów naprawy lub części.

§ 4. REKLAMACJA

1. Reklamacja usługi powinna być zgłoszona przez KLIENTA niezwłocznie od podjęcia informacji o niezgodności wykonanej USŁUGI SERWISOWEJ ze ZLECENIEM USŁUGI pisemnie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru bądź mailowo opisując szczegółowo występujący problem w działaniu urządzenia i podając adres mailowy na który ma być przesłana informacja dot. rozpatrzenia reklamacji.
2. Reklamacja rozpatrywana jest do 14 dni roboczych poprzez powiadomienie i ustalenie z KLIENTEM oraz akceptacją KLIENTA drogą mailową o terminie i ewentualnych kosztach wizyty technika w przypadku bezpodstawnego złożenia reklamacji.
3. SERWIS wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu reklamacji w przypadku okoliczności wymienionych w § 3 pkt 3 lit. a-l niniejszego Regulaminu.

§ 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. SERWIS posiada polisę ubezpieczeniową OC firmy i w związku z tym faktem jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze nienależytego wykonania usługi należy zgłaszać niezwłocznie od wykrycia usterki w formie pisemnej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres siedziby SERWISU.
2. Serwis informuje rzetelnie o stanie technicznym urządzenia i nie ponosi odpowiedzialności cywilnej z tytułu roszczeń odszkodowawczych za szkody powstałe w wyniku ingerencji osób nie będących pracownikami SERWISU.
3. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.