

## **Regulamin świadczenia usług serwisowych w Idea Nord**

### **I. Naprawy gwarancyjne**

- 1.** Warunki napraw gwarancyjnych określają zapisy w Karcie Gwarancyjnej dołączanej do zakupionego sprzętu.
- 2.** Czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez gwaranta i biegnie od dnia dostarczenia sprzętu wraz z ważną kartą gwarancyjną oraz dowodem zakupu do jednego z salonów KOMPUTRONIK S.A. lub bezpośrednio do Autoryzowanego Serwisu IDEA NORD. W przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez Klienta.
- 3.** Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.
- 4.** Usunięcie wirusów, naprawa uszkodzonych plików systemowych, konfiguracja oprogramowania w celu przetestowania komputera podlega opłacie.

### **II. Naprawy pogwarancyjne**

- 1.** W przypadku napraw pogwarancyjnych diagnoza sprzętu jest płatna. Opłata wynosi: 70 zł z VAT. Opłata ta pobierana jest w przypadku, gdy:
  - klient zrezygnuje z naprawy
  - zgłoszony do naprawy gwarancyjnej sprzęt okaże się sprawny
  - następuje zmiana kwalifikacji naprawy z gwarancyjnej na płatną i nastąpi rezygnacja
- 2.** Czas naprawy płatnej jest uwarunkowany możliwością uzyskania odpowiednich części i podzespołów zamiennych.
- 3.** Opłaty za wykonane usługi są przyjmowane gotówką przy odbiorze sprzętu. Dopuszcza się możliwość zapłaty przelewem bankowym na zasadzie przedpłaty.
- 4.** O terminie zakończenia naprawy, zmianie kwalifikacji naprawy, kosztach przekraczających limit naprawy – Klient zostanie poinformowany faksem, pocztą elektroniczną, telefonicznie lub listownie.
- 5.** W przypadku wykonywania naprawy płatnej wymienione części będą zwracane klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone przy oddawaniu sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez IDEA NORD do recyklingu/utylizacji.
- 6.** Usługa ekspresowa do 48h zostanie wykonana po wcześniejszej zgodzie klienta. Klient zostanie obciążony dodatkową kwotą 150 pln brutto do kwoty zleconej usługi.
- 7.** Jeśli koszt naprawy nie przekroczy 150 pln netto (183 zł brutto), naprawa zostanie wykonana bez konsultacji kosztów z Klientem. W przeciwnym wypadku wymagana jest zgoda Klienta na wykonanie naprawy.
- 8.** W przypadku reinstalacji oprogramowania klient/użytkownik zobowiązany jest do dostarczenia oryginalnego oprogramowania wraz z licencją oraz niezbędnych sterowników. W przypadku braku oprogramowania serwis obciąży użytkownika dodatkowymi kosztami sprowadzenia oprogramowania.

**9.** Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego sprzętu o odmiennych objawach aniżeli został przyjęty. Wynika to z tego, iż część elementów elektronicznych, 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. Również w przypadku uszkodzeń mechanicznych typu potłuczone elementy szklane i uszkodzone inne elementy nie dają się po demontażu zmontować.

### **III. Wszystkie naprawy**

**1.** W przypadku nieodebrania sprzętu w terminie do 14 dni od momentu powiadomienia o zakończonym zleceniu i możliwości odebrania sprzętu Klient zostanie obciążony kosztami magazynowania urządzenia przyjętego do serwisu. Kwota będzie naliczana w wysokości 10,00PLN netto + 23% VAT za każdy dzień magazynowania. Opłata taka jest naliczana przez kolejnych 6 miesięcy od dnia zawiadomienia. Warunkiem odbioru sprzętu w okresie naliczania opłaty za przechowywanie jest uregulowanie na rzecz IDEA NORD opłaty w wysokości naliczonej. Nieodebranie sprzętu przez Klienta, przez okres 6 miesięcy od dnia zawiadomienia, o którym mowa wyżej, oznacza, iż Klient z własnej woli wyzbył się własności sprzętu jako rzeczy ruchomej, poprzez jej porzucenie w rozumieniu art. 180 Kodeksu cywilnego. Własność porzuconego sprzętu, na podstawie art. 181 Kodeksu cywilnego, nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne IDEA NORD. Wysyłanie zawiadomienia, o którym mowa wyżej na adres wskazany przez Klienta w chwili oddania sprzętu do serwisu, ewentualnie wskazany w późniejszym terminie przed zakończeniem naprawy, w przypadku niepodjęcia korespondencji przez Klienta, uznawane jest za skuteczne doręczenie zawiadomienia.

**2.** IDEA NORD nie ponosi odpowiedzialności za nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych i innych nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia danych poprzez wykonanie kopii zapasowej zawartości dysku twardego i obciąża go ryzyko ich zniszczenia.

**3.** Rozpatrywane będą wyłącznie reklamacje złożone w formie pisemnej. Termin rozpatrzenia reklamacji - 14 dni od dnia ich złożenia.

### **IV. Wysyłka sprzętu**

**1.** Wysyłka sprzętu do serwisu możliwa jest jedynie po otrzymaniu numeru zgłoszenia serwisowego RMA, które jest ważne przez 7 dni. Następnie klient zobowiązany jest do odpowiedniego przygotowania sprzętu do wysyłki jak:

- staranne zapakowanie i zabezpieczenie sprzętu [umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu](#),
- [naniesienie etykiet typu: uwaga szkło/nie rzucać](#)
- odpowiednie naniesienie numeru RMA na przesyłce i adresu serwisu,
- właściwe oklejenie i zabezpieczenie paczki
- [dołączenie opisu uszkodzeń wraz z podaną sytuacją kiedy /w jakiej sytuacji/ dana usterka występuje; opis powinien być jak najbardziej dokładny co umożliwi szybszą diagnozę usterki i realizację danej reklamacji](#),
- [sprzęt prosimy przysyłać kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu, lub które mogą być jedną z przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu.](#)

**2.** Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi klient. Zaleca się ubezpieczenie wysyłanego sprzętu.

**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 15 zł netto, które poniesie klient.

**4.** Wszystkie przesyłki wysyłane z serwisu są ubezpieczone.

**5.** W przypadku uszkodzenia przesyłki w transporcie procedury związanej z reklamacją dokonuje strona wysyłająca.

## **V. ODBIÓR PRZESYŁKI**

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 ten fakt zgłosić niezwłocznie firmie spedycyjnej i sporządzić protokół uszkodzenia zawierający:

- opis uszkodzenia,
- nr listu przewozowego,
- datę doręczenia,
- oczekiwania finansowe z tytułu poniesionych strat, które powinny być potwierdzone dokumentem zakupu sprzętu.

Protokół ten należy dostarczyć do lokalnego oddziału firmy kurierskiej, która wykonała usługę, a jego kopię przesłać faksem do siedziby serwisu.