

REGULAMIN SERWISU KOMPUTEROWEGO MEGATEC

§ 1. Słownik

1. **Klient** - osoba lub firma, zgłaszająca sprzęt komputerowy (komputery stacjonarne, laptopy, netbooki, monitory) do naprawy.
2. **Serwis** – Firma Agata Plewniak z siedzibą przy ulicy Krótka 3, Oświęcim 32-600
3. **Zamówienie** – dokument „Zamówienie od klienta X/RRRR oryginał” (gdzie X to numer zgłoszenia serwisowego a RRRR to rok przyjęcia)
4. **Ekspertyza** – diagnoza urządzenia, testowanie sprawności podzespołów oraz wykrywanie usterek
5. **Reballing** - jest zabiegiem, który jest wykonywany w przypadku wystąpienia zimnych lutów (przerwania lutowanego połączenia między płytą laptopa a układem BGA) pod układem BGA, które powodują nieprawidłowe działanie laptopa lub jego całkowitą niesprawność.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Poniższy regulamin określa zasady świadczenia usług serwisowych przez firmę Agata Plewniak.
2. Każdy klient oddający urządzenie do serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem.
3. Podpis Klienta na niniejszym zamówieniu jest równoznaczny z dobrowolną akceptacją przez Klienta niniejszego Regulaminu. Wszelkie reklamacje wynikające z nieznamości niniejszego Regulaminu nie będą rozpatrywane.
4. Serwis zastrzega prawo zmiany niniejszego Regulaminu, aktualny Regulamin znajduje się na stronie internetowej firmy pod adresem: www.megatec.pro/regulamin.pdf Klienta obowiązuje regulamin, aktualny na dzień złożenia zamówienia, chyba że Klient wybierze bardziej korzystne dla niego zapisy nowego regulaminu.
5. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych osobowych podczas rejestracji Zamówienia. Podanie danych Klienta konieczne jest do prawidłowego wystawienia niniejszego zamówienia oraz ewentualnego kontaktu.
6. Na wszelkie usługi serwis udziela 30 dniowej gwarancji, gwarancja ta nie dotyczy nie prawidłowego działania systemu operacyjnego będącego zainfekowanego przez wirusy oraz złośliwe oprogramowanie, jak również w przypadku korzystania z nielegalnego oprogramowania.
7. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie instalowanych programów i urządzenia wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności gdy wykryte zostanie wykorzystanie oprogramowania nielegalnego lub powszechnie uznanego za niebezpieczne.
8. Serwis zobowiązany jest do świadczenia usług z najwyższą starannością.
9. Serwis komputerowy nie ponosi odpowiedzialności za legalność wszelkiego oprogramowania (system operacyjny, aplikacje) oraz danych zainstalowanego na urządzeniu powierzonym serwisowi, znajdujących się w urządzeniu w momencie oddania do serwisu.
10. Oprogramowanie (włączając systemy operacyjne Windows) nie jest objęte warunkami gwarancji.
11. Serwis działa w godzinach od 10:00 do 17:00 w poniedziałek i od 9:00 do 17:00 od wtorku do piątku.

§ 3. Zgłoszenia serwisowe

1. Warunkiem przyjęcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi jest dostarczenie urządzenia do Serwisu i podanie niezbędnych danych osobowych, koniecznych do wystawienia niniejszego zamówienia i ewentualnej korespondencji.
2. Serwis wydaje Klientowi Zamówienie, który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego urządzenia oraz jednocześnie potwierdzeniem przyjęcia do Serwisu. Dokument ten musi zostać zwrócony wystawcy przy odbiorze. W przypadku zagubienia pokwitowania konieczne będzie wylegitymowanie odbiorcy urządzenia dowodem osobistym.
3. Po wykonaniu usługi urządzenie jest przekazywane klientowi osobiście lub osobie okazującej oryginał zamówienia.

§ 4. Przebieg zgłoszenia serwisowego

1. Serwis wykonuje Ekspertyzę sprzętu dostarczonego przez klienta. Wykonanie Ekspertyzy jest niezbędne do stwierdzenia usterek w dostarczonym sprzęcie, tych stwierdzonych i nie stwierdzonych przez klienta. Serwis zobowiązuje się do wykonania Ekspertyzy w ciągu 7 dni roboczych lub 28 dni roboczych w przypadku poważniejszych i skomplikowanych usterek. Koszt Ekspertyzy wynosi 40,66 PLN + VAT (50 PLN brutto). Opłata ta pobierana jest z góry, podczas rejestracji Zamówienia.
2. Następnie Serwis przygotowuje wycenę ewentualnej naprawy. Wycena naprawy uwzględnia dwa rodzaje usług:
 - **usługi konieczne** do prawidłowego działania sprzętu (np. czyszczenie układu chłodzenia w laptopie)
 - **usługi dodatkowe** (np. wymiana dysku twardego na większy, dołożenie pamięci operacyjnej)Serwis dokładnie i jasno określa które usługi są konieczne do wykonania w przypadku danego sprzętu. Klient ma prawo odmówić wykonania każdej zaoferowanej przez Serwis usługi, łącznie z usługami określonymi wcześniej jako konieczne. Jednak w przypadku odmowy wykonania usługi koniecznej, Serwis nie ponosi odpowiedzialności za późniejsze wadliwe działanie oddanego sprzętu lub jego całkowitą niesprawność. Ewentualne reklamacje usług nie będą rozpatrywane w przypadku odmowy wykonania usługi koniecznej.
3. Kolejnym etapem jest kontakt z Klientem w celu przedstawienia przygotowanej wyceny oraz potencjalnego czasu realizacji usługi w dniach roboczych. Dostępными rodzajami kontaktu są: komunikator internetowy GG, komunikator internetowy AQQ, kontakt drogą e-mailową, kontakt telefoniczny, kontakt SMSowy, kontakt osobisty w siedzibie Serwisu (wszelkie dane kontaktowe Serwisu można znaleźć na stronie internetowej: www.megatec.pro). Do kontaktu z Klientem wykorzystywane są dane podane podczas rejestracji Zamówienia. Domyślną formą kontaktu jest kontakt telefoniczny. Jeśli Klient preferuje inną formę kontaktu to zgłasza to przy rejestracji zamówienia.
4. Serwis kontaktuje się z Klientem w celu uzyskania zgody lub odmowy na zakres wykonywanych usług. Klient jest powiadamiany o wspomnianych wcześniej usługach koniecznych do wykonania oraz pozostałych oferowanych usługach. Klient jest zobowiązany poinformować Serwis o decyzji naprawy w czasie nie dłuższym niż 7 dni roboczych.
5. Wszelkie formy elektronicznego kontaktu z klientem (komunikator internetowy GG, komunikator internetowy AQQ, kontakt drogą e-mailową, kontakt telefoniczny, kontakt SMSowy) są rejestrowane i przechowywane do czasu odbioru sprzętu od Serwisu. Akceptując powyższy regulamin Klient wyraża zgodę na rejestrowanie oraz gromadzenie wszelkich form elektronicznego kontaktu. Gromadzone przez Serwis dane traktowane są jako poufne. Serwis dołoży wszelkich starań by zabezpieczyć dane przed dostępem osób nieuprawnionych oraz nie narazić na ich wyciek i ewentualną odpowiedzialność z art. 266 §1 K.K.
5. W przypadku odmowy wykonania wszelkich usług przez Klienta, Serwis zobowiązuje się do zwrotu zostawionego sprzętu do 3 dni roboczych.
6. W przypadku zgody na naprawę sprzętu, kwota należna za wykonanie usługi jest pomniejszona o koszt ekspertyzy sprzętu (np. w

przypadku gdy Klient ma do zapłaty 240 PLN netto to płaci 240 PLN netto – 40 PLN netto koszt ekspertyzy = 200 PLN netto).

7. Ekspertyza może nie wykazać wszystkich usterek, zwłaszcza tych poważniejszych i wymagających długoterminowych testów obciążających sprzęt, w takim przypadku Serwis przed podjęciem naprawy, zobowiązany będzie do uzyskania zgody od Klienta na kontynuację naprawy i zwiększenie jej kosztów.

§ 5. Naprawa, odbiór sprzętu z Serwisu

1. Gdy wszystkie zamówione usługi są zrealizowane i sprzęt jest gotowy do odbioru Serwis powiadamia o tym fakcie klienta poprzez określoną wcześniej formę kontaktu (w przypadku kiedy nie została określona żadna forma, domyślną formą jest kontakt telefoniczny). Dzień pierwszego kontaktu lub próby kontaktu z Klientem w celu powiadomienia Go o zakończeniu wszelkich napraw jest Dniem Ukończenia Wykonywanych Usług.
2. W przypadku gdy kontakt z klientem jest niemożliwy do zrealizowania (Klient nie odebrał telefonu, nie oddzwonił, nie odpisał na SMSa, zignorował wiadomości e-mail, itd.) Serwis będzie próbował skontaktować się ponownie następnego dnia roboczego. Serwis podejmuje co najmniej 3 takie próby.
3. Jeśli od Dnia Ukończenia Wykonywania Usług minęło 30 dni kalendarzowych a Klient dalej nie odebrał zaległego sprzętu oraz nie uregulował zaległych opłat Serwis zaczyna naliczać opłatę magazynową w wysokości 3 PLN netto dziennie. Brak możliwości zawiadomienia Klienta w sposób przez niego wskazany, a nie wynikający z błędu Serwisu, nie zwalnia Klienta z opłaty magazynowej.
4. W przypadku nie odebrania sprzętu przez Klienta po upływie 60 dni kalendarzowych Serwis uprawniony będzie do naliczenia Klientowi kary umownej w wysokości 10.000,00 PLN.

§ 6. Inne

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów na oddanym sprzęcie. Klient dostarczający urządzenie do Serwisu zobligowany jest do sporządzenia kopii zapasowej danych przechowywanych na oddawanym urządzeniu.
2. Na życzenie Klienta Serwis może wykonać archiwizację danych znajdujących się na oddawanym sprzęcie. W zależności od objętości wykonywanej archiwizacji Serwis pobiera następującą opłatę:
 - do 10 GB – 1 PLN netto
 - od 10 GB do 50 GB – 30 PLN netto
 - od 50 GB do 100 GB – 60 PLN netto
 - od 100 GB do 200 GB – 90 PLN netto
 - od 200 GB do 300 GB – 120 PLN netto
 - od 300 GB do 500 GB – 150 PLN netto
3. Serwis nie przechowuje zarchiwizowanych danych, są one niezwłocznie wydawane Klientowi.
4. Wszelkie dane osobowe zgromadzone w trakcie wykonywania zamówienia podlegają ochronie zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 roku, wykorzystywane są tylko i wyłącznie w celu wykonania zamówienia. Klient wyraża zgodę na ich przetwarzanie w celu realizacji zamówienia. Klient ma w każdej chwili możliwość wglądu, poprawiania, aktualizacji oraz usuwania swoich danych osobowych.

data:

data:

Podpis Klienta

Podpis właściciela/pracownika Serwisu

„Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję
Regulamin Serwisu Komputerowego Agata Plewniak
oraz wyrażam zgodę na rejestrowanie danych
opisanych w §2 pkt. 5 oraz § 4. Pkt. 5 niniejszego Regulaminu.”

.....

.....