

## Regulamin świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych

### Definicje:

**Serwis** – Dział Serwisu ALMAR SERWIS z siedzibą w Raciborzu przy ul. Gliwickiej 23a .

**Autoryzowany Punkt Przyjęć** – punkt autoryzowany przez ALMAR SERWIS, przyjmujący sprzęt od klienta celem odesłania do naprawy, ekspertyzy lub innej czynności usługowej będącej przedmiotem działalności ALMAR SERWIS

**Klient** – każda osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca sprzęt do naprawy;

**Diagnoza** – usługa serwisowa płatna polegająca na sprawdzeniu stanu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu. Ekspertyza jest przygotowywana przez serwis ALMAR SERWIS w formie pisemnej.

1. ALMAR SERWIS świadczy pogwarancyjne usługi serwisowe sprzętu komputerowego (dalej: „Sprzęt”), za pośrednictwem Autoryzowanych Punktów Przyjęć (dalej: „APP”), zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu.
2. Naprawą może być objęty jedynie Sprzęt, którego produkcja została zakończona nie wcześniej niż 5 lat temu. Naprawa Sprzętu, którego produkcja została zakończona w okresie poprzedzającym okres wskazany w zdaniu poprzedzającym, może być wykonana na podstawie indywidualnego zlecenia właściciela Sprzętu po uprzednim ustaleniu przez Serwis dostępności części zamiennych do tego Sprzętu i pisemnym wyrażeniu zgody na przyjęcie Sprzętu do naprawy.
3. Przyjęcie Sprzętu do naprawy następuje poprzez jego dostarczenie osobiście do APP. Wykaz APP oraz bezpośredni kontakt do serwisu dostępne są stronie internetowej [www.almar.net.pl](http://www.almar.net.pl)
4. Podczas przyjęcia Sprzętu do APP, APP wypełnia Zlecenie Naprawy. Kopię Zlecenia Naprawy APP wydaje osobie zlecającej naprawę. Wzór Zlecenia Naprawy stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu oraz jest dostępny na stronie internetowej [www.almar.net.pl](http://www.almar.net.pl).
5. Po otrzymaniu Sprzętu Serwis dokonuje wstępnej diagnozy i określa przewidywane koszty jego naprawy.
6. Jeśli podczas wstępnej diagnozy Serwis stwierdzi, że:
  - a) Sprzęt jest w pełni sprawny – APP dokonuje zwrotu Sprzętu osobie zlecającej naprawę poprzez jego wydanie w APP lub za pośrednictwem kuriera na koszt osoby zlecającej naprawę, obciążając jednocześnie osobę zlecającą naprawę kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych,
  - b) Sprzęt wymaga naprawy – APP informuje osobę zlecającą naprawę o stwierdzonych uszkodzeniach Sprzętu oraz o przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej diagnozie, APP dokonuje zwrotu Sprzętu osobie zlecającej naprawę poprzez jego wydanie w APP lub za pośrednictwem kuriera na koszt osoby zlecającej naprawę, obciążając jednocześnie osobę zlecającą naprawę kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.
7. Po stwierdzeniu rodzaju uszkodzeń Sprzętu i uzyskaniu zgody na naprawę, potwierdzonej przez osobę zlecającą poprzez przedłożenie APP/Serwisowi pisemnej zgody na naprawę lub przesłanie do APP/Serwisu informacji o wyrażeniu zgody na naprawę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e\_mail lub faxem na numer podany na Zleceniu Naprawy - jeżeli przewidywany koszt naprawy jest wyższy niż 150 zł (słownie złotych: sto pięćdziesiąt 00/100) netto. Zlecający zobowiązuje się do podjęcia decyzji w sprawie naprawy w ciągu 2 dni roboczych od momentu przekazania informacji przez APP/Serwis o kosztach naprawy.
8. Jeśli przewidywany koszt naprawy nie przekracza 203,25 zł (słownie złotych: dwieście trzy 25/100) , serwis niezwłocznie przystępuje do wykonania naprawy bez uprzedniego uzyskania zgody na naprawę.
9. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępnością części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.
10. Na wniosek osoby zlecającej naprawę, za dodatkową opłatą określoną w aktualnym cenniku usług serwisowych, APP/Serwis może wykonać naprawę Sprzętu w trybie usługi ekspresowej. Czas wykonania takiej usługi wynosi 3 dni robocze od dnia uzyskania od osoby zlecającej naprawę zgody na wykonanie naprawy, o której mowa w pkt 8 powyżej.
11. W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia Sprzętu skutkujące wzrostem kosztów naprawy o co najmniej 20 % w stosunku do kosztów naprawy przewidywanych w czasie diagnozy wstępnej, APP/Serwis poinformuje osobę zlecającą naprawę o dodatkowych uszkodzeniach Sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody osoby zlecającej naprawę na pokrycie dodatkowych kosztów naprawy. W przypadku niewyrażenia przez osobę zlecającą naprawę zgody na pokrycie dodatkowych kosztów naprawy, APP jest upoważnione do odmowy naprawy Sprzętu. W przypadku odmowy naprawy Sprzętu, o której mowa w zdaniu poprzedzającym osoba zlecająca naprawę zobowiązana jest do odebrania Sprzętu w terminie 3 (trzech) dni roboczych od dnia telefonicznego poinformowania jej o odmowie naprawy Sprzętu,

**12.** Po zakończeniu naprawy APP/Serwis poinformuje osobę zlecającą naprawę o zakończeniu naprawy oraz o wysokości opłaty za wykonanie naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.

**13.** Wydanie naprawionego Sprzętu nastąpi wyłącznie po uiszczeniu przez osobę zlecającą naprawę całości opłat za wykonanie naprawy oraz ewentualnie opłat za magazynowanie Sprzętu, o których mowa w pkt. 21 poniżej.

**14.** Opłaty, o których mowa w pkt. 13 powyżej, mogą być uiszczone:

a) gotówką w kasie APP,

b) przelewem na rachunek bankowy APP z zaznaczeniem numeru Zlecenia Naprawy,

c) przy odbiorze sprzętu firmie kurierskiej.

**15.** W przypadku nieuiszczenia opłat, o których mowa w pkt 13 powyżej, APP oraz serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wydania Sprzętu do czasu zapłaty tych należności.

**16.** Wymienione w czasie naprawy Sprzętu części będą zwracane osobie zlecającej naprawę wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone jednocześnie z przekazaniem Sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez APP/Serwis do recyklingu lub utylizacji.

**17.** W przypadku, gdy stwierdzony w czasie diagnozy wstępnej rodzaj uszkodzenia Sprzętu będzie skutkował koniecznością reinstalacji oprogramowania, osoba zlecająca naprawę zobowiązana jest do dostarczenia oryginalnego oprogramowania wraz z licencją oraz niezbędnych sterowników. Niedostarczenie do APP/serwisu oprogramowania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 3 dni roboczych od dnia wyrażania zgody na naprawę przez osobę zlecającą naprawę jest różnoznacznym z rezygnacją osoby zlecającej naprawę z dokonania reinstalacji oprogramowania przez APP/Serwis.

**18.** APP oraz Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach stałych Sprzętu i innych nośnikach przekazanych ze Sprzętem do naprawy. Osoba zlecająca naprawę Sprzętu przed przekazaniem go do naprawy zobowiązana jest do zabezpieczenia ww. danych poprzez wykonanie kopii zapasowej zawartości dysku twardego. W przypadku niewykonania kopii zapasowej ponosi ona wyłączne ryzyko zniszczenia lub utraty w czasie wykonywanej naprawy danych zawartych na ww. dyskach i nośnikach.

**19.** W związku ze specyfiką procesu technologicznego napraw płyt głównych i innych podzespołów elektronicznych w nielicznych przypadkach ich stan może ulec pogorszeniu. ALMAR SERWIS nie ponosi za to odpowiedzialności.

**20.** APP oraz Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu osobie zlecającej naprawę nie naprawionego Sprzętu lub Sprzętu o odmiennych objawach aniżeli w chwili jego przyjęcia do naprawy. Zwrot Sprzętu w stanie wskazanym w zdaniu poprzedzającym może być wynikiem m.in.:

a) odmowy pokrycia przez osobę zlecającą naprawę dodatkowych kosztów naprawy,

b) część elementów, 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 w pełni sprawny, nie zawsze osiągalny.

**21.** Osoba zlecająca naprawę niezależnie od opłat za wykonaną naprawę zobowiązana jest do uiszczenia na rzecz APP/Serwis ryczałtowych kosztów logistycznych związanych z naprawą Sprzętu w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.

**22.** W przypadku nieodebrania przez osobę zlecającą naprawę Sprzętu w terminie do 14 (czternastu) dni od dnia jej powiadomienia o zakończeniu naprawy i możliwości odebrania Sprzętu, osoba zlecająca naprawę dodatkowo zostanie obciążona kosztami magazynowania Sprzętu przez APP/Serwis za każdy kolejny dzień po upływie wskazanego terminu w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.

Opłata za magazynowanie Sprzętu, o której mowa w zdaniu poprzedzającym będzie naliczana przez kolejne 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia upływu terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym. Warunkiem odbioru Sprzętu w okresie naliczania opłaty za jego magazynowanie jest jej uregulowanie na rzecz APP/Serwisu w wysokości naliczonej na dzień odbioru Sprzętu. Nieodebranie Sprzętu przez okres kolejnych 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia upływu 14-dniowego terminu wskazanego powyżej, jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę zlecającą naprawę oświadczenia woli o wyzbyciu się własności Sprzętu oraz uznaniem Sprzętu za porzucony w rozumieniu art. 180 Kodeksu cywilnego. Własność porzuconego sprzętu, na podstawie art. 181 Kodeksu cywilnego, APP/Serwis nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne.

**23.** Wszelkie reklamacje napraw pogwarancyjnych wykonanych przez APP/Serwis będą rozpatrywane indywidualnie. Reklamacje winny być zgłoszone APP/Serwis w terminie 14 (czternastu) dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, osobie zlecającej naprawę przysługuje prawo do bezpłatnej naprawy, a w sytuacji, gdy jest ona niemożliwa - przysługuje jej prawo do zwrotu pieniędzy za wykonaną usługę.

**24.** Wszelka korespondencja związana z wykonywaniem naprawy pogwarancyjnej Sprzętu winna być wysyłana:

a) do osoby zlecającej naprawę – na adres wskazany w Zleceniu Naprawy,

b) do APP – na adres APP, do którego został przekazany Sprzęt do naprawy, wskazany na stronie w zleceniu naprawy.

c) do Serwisu – w przypadku kiedy sprzęt został przekazany bezpośrednio do Serwisu.

**24.** W przypadku niepodjęcia przez osobę zlecającą naprawę korespondencji wysłanej na adres wskazany w Zleceniu Naprawy, korespondencję tę uważa się za skutecznie doręczoną w upływie okresu jej awizowania.