

Regulamin świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych

Definicje:

Serwis – Dział serwisu firmy Zintronic, z siedzibą w Białymstoku przy ul. Karola Modzelewskiego 2, 15-535 Białystok

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 w formie pisemnej.

Serwis świadczy pogwarancyjne usługi serwisowe sprzętu do monitoringu, tj. kamer i rejestratorów różnych producentów (dalej: „Sprzęt”), zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu.

Naprawą może być objęty jedynie sprzęt, którego produkcja została zakończona nie wcześniej niż 3 lata temu. Naprawa sprzętu, którego produkcja została zakończona powyżej 3 lat, 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.

Przyjęcie sprzętu do naprawy następuje poprzez jego dostarczenie do Serwisu, osobiście lub przesyłką kurierską.

Serwis odbiera od Klienta pisemne zlecenie naprawy, oryginał tego dokumentu otrzymuje Klient, a kopia zostaje w Serwisie.

Pracownik Serwisu uzgadnia z Klientem orientacyjny koszt naprawy i wpisuje go do protokołu przyjęcia sprzętu.

W przypadku nie wpisania orientacyjnej kwoty naprawy, Serwis każdorazowo powiadomi Klienta o kosztach odpłatnej naprawy serwisowej.

Po otrzymaniu sprzętu Serwis dokonuje wstępnej diagnozy i określa przewidywane koszty jego naprawy.

Jeśli podczas wstępnej diagnozy Serwis stwierdzi, że:

- Sprzęt jest w pełni sprawny – dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w Serwisie lub za pośrednictwem kuriera na koszt Klienta, obciążając go kosztami diagnozy w wysokości 50 zł brutto,
- Sprzęt wymaga naprawy – Serwis informuje Klienta o stwierdzonych uszkodzeniach sprzętu oraz o przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej diagnozie, Serwis dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w Serwisie lub za pośrednictwem kuriera na koszt Klienta, obciążając go jednocześnie kosztami diagnozy w wysokości 50 zł.

Po otrzymaniu zlecenia wykonania usługi, Serwis podejmuje się diagnozy sprzętu i ewentualnej naprawy:

- Jeśli przewidywany koszt naprawy nie przekracza uzgodnionej i spisanej na protokole przyjęcia kwoty, Serwis niezwłocznie przystępuje do wykonania naprawy bez uprzedniego uzyskania zgody Klienta na naprawę;
- Jeżeli przewidywany koszt naprawy jest wyższy niż uzgodniona kwota Klient zobowiązuje się do podjęcia decyzji w sprawie naprawy w ciągu 3 dni roboczych od momentu przekazania informacji przez Serwis o kosztach.

Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.

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, Serwis poinformuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów. W przypadku niewyrażenia przez niego zgody na pokrycie dodatkowych kosztów, Serwis jest upoważniony do odmowy naprawy sprzętu. W przypadku odmowy naprawy Klient jest zobowiązany do:

- odebrania sprzętu w terminie 3 (trzech) dni roboczych od dnia telefonicznego poinformowania go o odmowie naprawy sprzętu,
- uiszczenia opłaty za diagnozę sprzętu i transport w wysokości określonej w aktualnym cenniku napraw pogwarancyjnych.

Po zakończeniu naprawy Serwis poinformuje Klienta o zakończeniu naprawy oraz o wysokości opłaty za usługę za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.

Wydanie naprawionego sprzętu nastąpi wyłącznie po uiszczeniu przez Klienta całości opłat za wykonanie naprawy.

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

- gotówką w kasie Serwisu lub kartą płatniczą,
- przelewem elektronicznym w serwisie Przelewy24 z zaznaczeniem numeru zlecenia naprawy,
- za pobraniem, przy odbiorze sprzętu od firmy kurierskiej.

W przypadku nieuiszczenia opłat, o których mowa w pkt. 13 powyżej, Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wydania sprzętu do czasu zapłaty tych należności.

Na wykonaną naprawę pogwarancyjną (naprawione/wymienione podzespoły lub jednostki) udziela się 3 miesięcznej gwarancji. Gwarancja obejmuje wyłącznie zakres wykonanych napraw. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas pobytu w serwisie.

Wymienione w czasie naprawy sprzętu części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone jednocześnie z przekazaniem sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez Serwis do recyklingu lub utylizacji.

Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach stałych sprzętu i innych nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy. Klient przed przekazaniem sprzętu do Serwisu zobowiązany jest do zabezpieczenia ww. danych poprzez wykonanie kopii. W przypadku niewykonania kopii zapasowej ponosi on ryzyko utraty danych w czasie wykonywania czynności serwisowych i nie będzie rościł pretensji wobec Serwisu.

Wszelkie reklamacje napraw pogwarancyjnych wykonanych przez Serwis będą rozpatrywane indywidualnie. Reklamacje winny być zgłoszone do Serwisu w terminie 14 (czternastu) dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Klientowi przysługuje prawo do bezpłatnej naprawy, a w sytuacji, gdy jest ona niemożliwa - przysługuje prawo do zwrotu pieniędzy za wykonaną usługę. Koszt transportu do Serwisu pokrywa w tym wypadku Klient. Koszt transportu do Klienta pokrywa serwis. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji koszt transportu w obie strony pokrywa Klient.

Wszelka korespondencja związana z wykonywaniem naprawy pogwarancyjnej sprzętu winna być wysyłana do Klienta na adres e-mail wskazany w Zleceniu Naprawy.