

REGULAMIN SERWISU

§ 1

Wprowadzenie

Serwis świadczy usługi w zakresie napraw pogwarancyjnych urządzeń elektroakustycznych, głośników, urządzeń audio-video, oświetlenia efektowego itp. nazywanych dalej sprzętem.

§ 2

Przyjęcie urządzenia do serwisu / zlecenie naprawy

1. Warunkiem przyjęcia zlecenia naprawy jest dostarczenie kompletnego sprzętu (dotyczy to również materiałów eksploatacyjnych oraz zasilacza).
2. Na każdy dostarczony do Serwisu sprzęt Klient otrzymuje „Potwierdzenie przyjęcia do naprawy”.
3. Po otrzymaniu potwierdzenia Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych zgodności opisu i kompletności sprzętu.
4. W przypadku dostarczenia sprzętu przez pośrednika (Poczta Polska, Firma Kurierska itp.) klient zostanie poinformowany telefonicznie, mailowo lub sms-em o nadanym numerze zlecenia.
5. Dostarczony sprzęt powinien być zapakowany w opakowanie całkowicie zabezpieczające sprzęt przed uszkodzeniem mechanicznym. Sprzęt zazwyczaj odsyłany jest w tym samym opakowaniu.
6. Podane dane osobowe będą wykorzystane wyłącznie do użytku wewnętrznego serwisu.
7. Przekazanie sprzętu do Serwisu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu. Regulamin jest dostępny w punkcie przyjęć, na stronie www.serwis-audio.pl

§ 3

Diagnozowanie, naprawa, wycena usługi

1. Klient powinien dokładnie określić rodzaj usterki oraz okoliczności jej powstania.
2. Jeżeli sprzęt dostarczony do Serwisu posiada hasła zabezpieczające, a Zgłaszający nie poinformuje o tym fakcie w momencie oddania sprzętu, dniem rozpoczęcia naprawy będzie dzień dostarczenia niezbędnych haseł.
3. W przypadku dostarczenia sprzętu, które było nieskutecznie naprawiane w innym serwisie, Klient zobowiązany jest dostarczyć urządzenie w takim stanie, w jakim było przed naprawą. W przeciwnym wypadku Serwis zastrzega sobie prawo indywidualnego określenia kosztów naprawy niezależnego od obowiązującego cennika.
4. Standardowy czas diagnostyki wynosi 5 dni roboczych. W przypadku wydłużenia czasu oczekiwania Klient jest indywidualnie o tym informowany.
5. Wycena naprawy następuje po wykonaniu diagnostyki sprzętu. Koszt diagnostyki wynosi 150,00 zł. netto. W przypadku pozostawienia sprzętu do naprawy, kwota ta wchodzi w zakres ceny naprawy. O kosztach naprawy Klient jest informowany drogą telefoniczną, sms-em bądź mailem.
6. Wszelkie wyceny dokonane na życzenie klienta przed wykonaniem diagnostyki są wyłącznie orientacyjne i nie mogą być traktowane jako podstawa wyceny usługi.
7. W momencie akceptacji kosztów naprawy, potwierdzenie przyjęcia stanowi „Zlecenie przyjęcia sprzętu do naprawy”.

8. Jeżeli w trakcie naprawy okaże się, że koszt wykonania usługi musi ulec zwiększeniu, Klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany. Jeżeli Klient odstąpi od wykonania dalszej naprawy – musi pokryć koszty diagnostyki sprzętu.
9. W przypadku, gdy po zaakceptowaniu kosztów naprawy Klient odwoła zlecenie naprawy, zostanie obciążony kosztami związanymi z dokonanymi do tego czasu przez Serwis czynnościami.
10. Maksymalny czas naprawy wynosi 14 dni roboczych od dnia akceptacji kosztów naprawy.
11. Serwis zastrzega sobie prawo do wydłużenia tego terminu w sytuacjach niezależnych od Serwisu np. brak części, wydłużony czas sprowadzania części, o czym Klient jest każdorazowo informowany.
12. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za zmianę konfiguracji i utratę danych pozostawionych w pamięci urządzenia.

§ 4

Naprawy Ekspresowe

1. Przez naprawy ekspresowe rozumie się naprawy wykonane w terminie 1 do 3 dni roboczych od daty przyjęcia sprzętu do Serwisu.
2. Koszt naprawy ekspresowej jest ustalany indywidualnie.
3. Zlecenie wykonania naprawy ekspresowej jest poświadczane osobnym oświadczeniem Klienta.
4. Zlecający wyraża zgodę na wykonanie naprawy bez testowania sprzętu po naprawie.

§ 5

Odbiór sprzętu

1. Na wykonaną usługę Serwis każdorazowo wystawia fakturę VAT lub paragon.
2. Warunkiem wydania sprzętu jest zwrot oryginału Potwierdzenia przyjęcia do Serwisu.
3. Sprzęt zostanie wydany po uiszczeniu zapłaty gotówką, kartą lub przelewem w określonym terminie wskazanym na fakturze.
4. W przypadku zgubienia lub zniszczenia uniemożliwiającego odczytanie Potwierdzenia przyjęcia do Serwisu, osoba odbierająca sprzęt, potwierdza zagubienie potwierdzenia i odbiór urządzenia w sposób ustalony z serwisem. Pracownik Serwisu potwierdza zgodność danych podanych przez odbierającego.
5. Sprzęt należy odebrać w przeciągu 1 miesiąca od zakończenia naprawy. W przypadku przekroczenia tego terminu będzie pobierana opłata za magazynowanie w wysokości 0,5% wartości naprawy za każdy dzień zwłoki od wyznaczonego dnia odbioru. Jeśli sprzęt nie zostanie odebrany w przeciągu 90 dni od daty zakończenia naprawy, oznacza to, iż sprzęt ulega przypadkowi, a Klient zleca Serwisowi utylizację sprzętu i rezygnuje z wszelkich roszczeń względem niego (zgodnie z art. 180 oraz 181 KC).
6. Serwis korzysta przeważnie z usług firmy kurierskiej DHL. Opłata za przesyłkę standardową do 30kg – wynosi 26zł. brutto. Przesyłki niestandardowe wyceniane są indywidualnie.
7. Przesyłki wysyłane są do godziny 14:00. Przy płatnościach „przelewem” wysyłane są po wcześniejszym zaksięgowaniu na koncie firmy wpłaty za usługę.

§ 6

Usługa wyjazdowa

1. Przez Usługę wyjazdową rozumie się naprawę sprzętu u Klienta.
2. Na koszt Usługi wyjazdowej składają się:

- opłata związana z dojazdem Serwisanta (I strefa – do 25km od centrum miasta koszt 50zł. netto, II strefa – powyżej 25km od centrum W-wy – wycena indywidualna),
 - opłata związana z czasem pracy Serwisanta (każda rozpoczęta godzina, w zależności od modelu urządzenia od 150 zł. netto).
3. W przypadku konieczności zabrania sprzętu do Serwisu, zlecający musi zabezpieczyć sprzęt do transportu.
 4. Jeżeli waga sprzętu lub jego gabaryty wykraczają poza ogólnie przyjęte normy BHP związane z obciążeniem jakie może podnieść 1 osoba, należy powiadomić o tym pracownika Serwisu.
 5. Na usługi wyjazdowe Serwis ma prawo odmówić udzielenia gwarancji, wówczas gwarancja obejmuje jedynie wymienione części.
 6. Za nieuzasadnione wezwanie Serwisu na terenie Warszawy pobierana jest opłata 150zł. netto.

§ 7

Gwarancja

1. Serwis udziela 3 miesięcznej gwarancji na wymienione nowe podzespoły i części oraz na wykonaną usługę (gwarancja obejmuje zakres napraw).
2. Gwarancja jest uznawana za nieważną w przypadku, gdy urządzenie jest eksploatowane niezgodnie z zaleceniami producenta, a w naszej ocenie może to mieć wpływ na poprawną pracę elementów objętych gwarancją (dotyczy to materiałów eksploatacyjnych, warunków otoczenia, źródeł zasilania).
3. Termin wykonania naprawy gwarancyjnej wynosi 14 dni. Termin może się wydłużyć, jeśli występuje brak części zamiennych.

§ 8

Postanowienia końcowe

Wszelkie odstępstwa od niniejszego Regulaminu wymagają formy pisemnej np. na Potwierdzeniu przyjęcia do Serwisu oraz muszą zostać zaopatrzone w czytelne podpisy obu stron pod rygorem nieważności.

Zastrzegamy sobie prawo do zmian w powyższym regulaminie, aktualna wersja znajduje się na stronie www.serwis-audio.pl