

# REGULAMIN SERWISU ITR

**Oddanie sprzętu do naprawy/diagnozy łączy się z akceptacją poniższego regulaminu. Prosimy o zabezpieczenie danych (wykonanie kopii zapasowej) przed oddaniem sprzętu na serwis.**

## 1. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Warunkiem rozpoczęcia usługi lub naprawy serwisowej jest złożenie przez Klienta zlecenia serwisowego.
2. Zgłoszenie sprzętu Klienta do serwisu może nastąpić na dwa sposoby:
  - ✓ osobiście w serwisie, przynosząc sprzęt i wypełniając zgłoszenie,
  - ✓ wysyłając sprzęt oraz wypełnione zgłoszenie.
3. Serwis wydaje Klientowi dokument potwierdzający przyjęcie sprzętu do naprawy (Pokwitowanie Sprzętu), który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru sprzętu
4. Podstawą rozpatrzenia reklamacji jest okazanie dokumentu sprzedaży (paragonu lub Faktury) lub karty gwarancyjnej lub karty towaru otrzymanej przy odbiorze sprzętu z serwisu.
5. Po dokonaniu naprawy sprzęt jest przekazywany Klientowi we własnej osobie lub osobie upoważnionej pisemnie.
6. Sprzęt jest wydawany tylko po okazaniu pokwitowania. Drugą formą wydania sprzętu jest wysyłka za pośrednictwem kuriera na wskazany adres.
7. Pozostałości i odpady po serwisowe są utylizowane, o chęci otrzymania odpadów należy poinformować ITR Serwis przed rozpoczęciem naprawy.

## 2. WYSYŁKA SPRZĘTU

1. Ryzyko związane z uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi Klient. Należy pamiętać, aby stosownie zapakować i zabezpieczyć wysyłany sprzęt.
2. W przypadku otrzymania przez ITR serwis przesyłki nieprawidłowo zabezpieczonej lub niemożliwej do odesłania ze względu na możliwość uszkodzenia sprzętu, ITR serwis doliczy koszty nowego opakowania w wysokości 38zł brutto, które poniesie Klient.
3. Wszelkie przesyłki nadawane za pośrednictwem przewoźnika są ubezpieczone minimum na kwotę 1000 zł. W przypadku gdy wartość sprzętu przewyższa kwotę 1000zł Klient jest zobowiązany powiadomić o tym serwis ITR.
4. Serwis ITR nie przyjmuje przesyłek reklamacyjnych za pobraniem takie przesyłki zostaną zwrócone do nadawcy.

### 3. CZAS TRWANIA NAPRAWY

1. Czas naprawy sprzętu jest uzależniony od rodzaju usterki i dostępności części zamiennych.
2. Dokumentem uprawniającym do naprawy gwarancyjnej jest dokument sprzedaży , faktura, karta gwarancyjna lub karta towaru wydawana w momencie wydania sprzętu po serwisie w ITR Serwis.
3. Software- oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.
4. O terminie naprawy jej zakończeniu oraz jej przebiegu i kosztach lub ich przekroczeniu podany ustalony wcześniej limit Klienta, Klient zostanie poinformowany drogą telefoniczną, sms-ową lub pocztą elektroniczną.
5. Po upływie 30 dni kalendarzowych od dnia zawiadomienia telefonicznego (np. połączenie głosowe, sms, mail) o możliwości odbioru sprzętu wysyłane jest ostateczne wezwanie do odbioru sprzętu z nieprzekraczalnym terminem 7 dni kalendarzowych na dane podane przez Klienta w chwili oddania sprzętu do Serwisu ITR.
6. Nieodebrany sprzęt ulega przepadkowi i jest uznany jako porzucony przez właściciela w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego oraz na podstawie art 181 Kodeksu Cywilnego Serwis ITR nabywa go przez jego objęcie w posiadanie samoistne .

### 4. GWARANCJA

1. Na wykonane naprawy i usługi serwis udziela standardowej gwarancji na okres 1,3,6 lub 12 miesięcy od daty wykonania świadczenia. Wyjątkiem są naprawy sprzętu po zalaniu, reballing, oprogramowanie, konserwacja na które Serwis nie udziela gwarancji.
2. Decyzję w sprawie zgłoszenia reklamacyjnego ITR Serwis wydaje w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania sprzętu.
3. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy (karcie towaru) oznaczone jako wykonane przez serwis.
4. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez ITR Serwis czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie objętych gwarancją Serwisu lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania zrealizowanego świadczenia serwisowego.
5. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć sprzęt, urządzenie lub towar do Serwisu na swój rachunek – we własnym zakresie lub poprzez firmę kurierską.
6. Gwarancja na elementy nie obejmuje:
  - ✓ uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania, itp.);
  - ✓ uszkodzeń wynikających z niewłaściwej eksploatacji urządzenia w warunkach, które nie odpowiadają warunkom określonym przez producenta bądź w karcie towaru;
  - ✓ uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego, a

- w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Nabywcy;
- ✓ przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie, gradobicia itp.);
  - ✓ części, na których dokonano zniszczenia lub zatarcia numerów seryjnych serwisu;
  - ✓ części, których naprawę podjęły osoby lub podmioty nie będące serwisem.

Sprzęt po zalaniu nie podlega gwarancji, gwarancji podlega praca serwisu oraz nowe podzespoły.

## 5. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI SERWISU KOMPUTEROWEGO

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych innych nośnikach magnetycznych, dyskach optycznych, CD, DVD czy pamięciach flash przekazanych ze sprzętem do naprawy.
2. Klient oświadcza, że zabezpieczył wszystkie dane i nie będzie rościł żadnych praw tytułem odszkodowań za ich utratę.
3. Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy Serwis nie ponosi odpowiedzialności.
4. Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu nie naprawionego sprzętu Klientowi z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od Serwisu czynników.
5. Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu Klientowi nie naprawionego sprzętu o nieco odmiennych objawach aniżeli został przyjęty. Wynika to z faktu, iż część elementów, jest obecnie wykonywana w technologii SMD i BGA w związku z czym regeneracja owych układu nie zawsze przynosi zamierzone i pozytywne efekty, usterki tych układów można wyeliminować tylko poprzez wymianę elementu na inny sprawny, niestety nie zawsze osiągalny.
6. ITR Serwis komputerowy nie ponosi odpowiedzialności za legalność systemu operacyjnego ani żadnych aplikacji będących zainstalowanych na sprzęcie komputerowym powierzonym serwisowi.
7. Serwis komputerowy nie ponosi odpowiedzialności za treści znajdujące na nośnikach informacji znajdujące się w sprzęcie pozostawionym przez Klienta i powierzonym serwisowi, a będącymi w literze prawa treściami zabronionymi.
8. ITR Serwis komputerowy nie ponosi odpowiedzialności za częściową lub całkowitą utratę danych lub programów znajdujących się na dyskach twardych dostarczanych wraz ze sprzętem komputerowym do serwisu. Specyfika realizacji każdej naprawy przy znajdującym się w serwisowanym sprzęcie komputerowym nośniku danych, naraża te dane na uszkodzenie lub usunięcie.
9. Oględziny sprzętu komputerowego mogą dotyczyć wyłącznie usterki podanej przez Klienta . Oględziny są płatne.
10. Serwis nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści jeśli szkoda nie jest winą Serwisu lub czas naprawy wydłuża się z przyczyn od Serwisu niezależnych

(opóźnienia w dostawie, niedostępność towaru, czasowy brak możliwości technicznych dokonania naprawy) /art. 361-363 K.C./.

## **6. ZABEZPIECZENIA**

1. Serwis, w celu zabezpieczenia sprzętu przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich stosuje znaczki i dokumentacje fotograficzną naprawianego sprzętu.
2. Naruszenie jakiegokolwiek z plomb zabezpieczających bądź innych zabezpieczeń będzie się wiązało z utratą udzielonej przez serwis gwarancji.

## **7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu cywilnego.
2. Każdy Klient oddający sprzęt komputerowy do serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Oddając sprzęt, dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin.