



**POZOSTAWIENIE SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO W SERWISIE CEVO.PL
JEST RÓWNOWAŻNE Z AKCEPTACJĄ NINIEJSZEGO REGULAMINU.**

§ 1. SŁOWNIK

1. Serwis - cevo.pl adres Wrocław, ul. Sokolnicz 7/17 pawilon 19
2. Klient - osoba lub firma, zgłaszająca sprzęt do naprawy.
3. Spedytor - firma kurierska, z którą serwis ma podpisaną stałą aktualną umowę współpracy.
4. Kurier - pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu.
5. Carry-in - naprawa w siedzibie serwisu. Sprzęt można dostarczyć osobiście, wysłać spedytorem lub wezwać pracownika serwisu.
6. Door-to-door - nadanie i odbiór wysyłki z towarem za pośrednictwem spedytora na adres serwisu.

§ 2. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy dostępnych środków jak w pkt. 2.2.
2. Zgłoszenia sprzętu klienta do serwisu może nastąpić na kilka sposobów:
 - osobiście w serwisie wypełniając zgłoszenie i przynosząc sprzęt
 - wysyłając sprzęt oraz wypełnione i wydrukowane zgłoszenie serwisowe
 - pocztą elektroniczną – email lub – na podstawie pobranego formularza
 - telefonicznie – w wyjątkowych sytuacjach gdy klient nie ma dostępu do Internetu
3. Zgłoszenia serwisowe klientów w ramach aktualnej umowy serwisowej realizowane są na warunkach zawartych w tej umowie.
4. Serwis wydaje klientowi dokument "Potwierdzenie przyjęcia sprzętu do serwisu", który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu.
5. Po wykonaniu naprawy sprzęt jest przekazywany klientowi osobiście lub osobie pisemnie upoważnionej. Sprzęt jest wydawany tylko po okazaniu potwierdzenia
6. Drugą formą wydania sprzętu jest wysyłka za pośrednictwem kuriera na wskazany adres.

§ 3. WYSYŁKA SPRZĘTU

1. Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi klient. Należy pamiętać aby odpowiednio zapakować i zabezpieczyć wysyłany sprzęt.
2. W przypadku otrzymania przez serwis przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub niemożliwej do odesłania ze względu na możliwość uszkodzenia sprzętu,
3. Serwis doliczy koszty nowego opakowania w wysokości 20zł brutto, które poniesie klient.
4. Wszystkie przesyłki wysyłane za pośrednictwem spedytora są ubezpieczone do kwoty 5000zł. W przypadku gdy wartość sprzętu przewyższa tę kwotę klient
5. Powinien powiadomić o tym kuriera oraz serwis.
6. Spedytorem serwisu jest firma Patron Serwis.

§ 4. ODBIÓR PRZESYŁKI

1. W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki, lub uszkodzenia przesyłanego sprzętu w czasie transportu, sugerujemy zastosowanie się do następującej procedury:

Po otrzymaniu przesyłki należy sprawdzić stan opakowania w obecności kuriera.

Każda przesyłka powinna być oklejona na zewnątrz taśmą zabezpieczającą.

Jeżeli tak nie jest, oznacza to, że przesyłka była otwierana przez osoby nieuprawnione.

W takim wypadku należy sprawdzić jej zawartość w obecności kuriera. Po zauważeniu

jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania należy rozpakować przesyłkę w obecności kuriera

i w przypadku. Stwierdzenia uszkodzenia zawartości wspólnie sporządzić stosowny protokół. Jeżeli

li uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odejście kuriera mimo braku śladów uszkodzenia

opakowania, należy sporządzić protokół uszkodzenia zawierający:

- opis uszkodzenia
- nr. listu przewozowego
- datę doręczenia wraz z godziną
- oczekiwania finansowe z tytułu poniesionych strat,
- które powinny być potwierdzone dokumentem zakupu sprzętu

§ 5. CZAS TRWANIA NAPRAWY

1. Naprawa Gwarancyjna:

- czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez serwis i biegnie od dniadostarczenia sprzętu wraz z kompletem dokumentów (karta gwarancyjna, dokument zakupu, karta naprawy itd.). Czas naprawy gwarancyjnej wynosi 14 dni roboczych.
- w przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez klienta.
- oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.
- okres gwarancji jest wydłużany o czas naprawy.

2. Naprawa pogwarancyjna:

- czas naprawy płatnej jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części oryginalnych bądź zamienników.
- Maksymalny czas naprawy wynosi 14 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 5.1.1 i 5.2.1.
- Jeśli po tym terminie serwis nie będzie w stanie dokonać naprawy lub wykonać usługi,
- Klient zostanie o tym poinformowany jak w pkt. 5.4.
- Serwis zastrzega w wyjątkowych sytuacjach przedłużenie czasu naprawy do 28 dni roboczych.

3. O terminie zakończenia naprawy, zmianie statusu zlecenia, kosztach przekraczających podany limit, klient zostanie poinformowany telefonicznie, pocztą elektroniczną e-mail, wiadomością tekstową sms lub w inny zadeklarowany przez siebie sposób.

4. Po upływie 15 dni roboczych od momentu zawiadomienia klienta o zakończeniu naprawy a nie odebraniu przez niego w tym terminie sprzętu, będzie naliczana opłata za depozyt w wysokości 5zł brutto za każdy dzień zwłoki. Opłata ta będzie naliczana przez kolejnych 30 dni, (w tym terminie zwyczajowo serwis powiadamia telefonicznie na nr tel. podany podczas wypisywania zgłoszenia serwisowego 3 krotonie).

5. Po upływie 45 dni nieodebrany sprzęt ulega przepadkowi i jest uznany jako porzucony przez właściciela w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego oraz na podstawie art 181 Kodeksu Cywilnego nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne.

§ 6. GWARANCJA

1. Na wykonane naprawy i usługi serwis udziela standardowej gwarancji w okresie 3, 6 lub 12 miesięcy od daty dokonania świadczenia.
2. Wyjątkiem są naprawy sprzętu po zalaniu, na które udzielamy miesięcznej gwarancji.
3. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy oznaczone jako wykonane przez serwis.
4. W szczególnych przypadkach lub za dodatkową opłatą serwis może udzielić gwarancji dłuższej niż 3 miesiące co będzie zaznaczone na karcie naprawy bądź dokumencie sprzedaży.
5. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez serwis czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie objętych gwarancją serwisu (w tym również przypadków określonych w pkt. 6.4) lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanego świadczenia serwisowego.
6. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć sprzęt, urządzenie lub towar do Serwisu na swój rachunek we własnym zakresie lub poprzez firmę spedycyjną.
7. Gwarancja na elementy nie obejmuje:
 - uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania, itp.)
 - uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w warunkach, które nie odpowiadają warunkom określonym w karcie gwarancyjnej urządzenia
 - 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)
 - części, na których dokonano zatarcia lub zniszczenia numerów seryjnych serwisu.
 - części, których naprawę podjęły osoby lub podmioty nie będące serwisem.

§ 7. 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 zwrot 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 tego iż 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 inny sprawny, niestety nie zawsze osiągalny.
6. 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 komputerowym powierzonym serwisowi, a będącymi w literze prawa treściami zabronionymi. 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, w związku z tym prosimy o wykonanie kopii bezpieczeństwa swoich zbiorów przechowywanych na dyskach twardych przed oddaniem sprzętu komputerowego do serwisu!

8. Oględziny sprzętu komputerowego mogą dotyczyć wyłącznie usterki podanej przez klienta. Oględziny są bezpłatne, w przypadku nie podjęcia działań serwisowych.

§ 8. ZABEZPIECZENIA

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

§ 9. CENY

1. Naprawy i usługi serwisowe dokonywane przez serwis kalkulowane są w oparciu o cennik dostępny również w siedzibie serwisu, oraz cenę elementów i podzespołów wymienionych podczas naprawy. Minimalna cena usługi (nie zawierającej kosztu elementów i podzespołów) nie może być mniejsza od stawki jednej roboczogodziny bez względu na czas wykonywania świadczenia serwisowego.
2. Cena elementów i podzespołów określana jest na podstawie bieżących cen sprzedaży.
3. W przypadku rezygnacji z naprawy przez klienta, lub braku możliwości naprawy wynikającej z wcześniejszych prób naprawy przez inne serwisy nie jest pobierana żadna opłata.
4. Na żądanie klienta serwis może dokonać naprawy w trybie usługi szybkiej bądź też ekspresowej.
5. Naprawy i usługi serwisowe w trybie usługi szybkiej dokonywane są w terminie do 3 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 9.f.
6. Naprawy i usługi serwisowe w trybie usługi ekspresowej dokonywane są w terminie do 1 dnia roboczego (zazwyczaj sprzęt jest do odbioru tego samego dnia) z zastrzeżeniem pkt 9.g.
7. W przypadku niewykonania naprawy lub usługi serwisowej w terminach określonych w pkt. 9.e i 9.f. naprawę bądź usługę serwisową traktuje się jako zwykłą.
8. Cena usługi szybkiej wynosi 100 zł, jest płatna niezależnie od tego czy serwis dokonał skutecznej naprawy czy nie.
9. Cena usługi ekspresowej wynosi 70 zł, jest płatna niezależnie od tego czy serwis dokonał skutecznej naprawy czy nie.
10. Dla stałych klientów są przewidziane stosowne rabaty.
11. Koszt świadczenia usług serwisowych wg warunków niniejszego regulaminu jest ustalany każdorazowo indywidualnie według potrzeb Klienta

§ 10. 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.
3. Oddając sprzęt, dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin.