

regulamin

Apcore Sp. z o.o.

§ 1. DEFINICJE

1. Serwis - firma Apcore Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach przy al. W. Korfańskiego 51
2. Klient - osoba lub firma zgłaszająca sprzęt do naprawy.
3. Usługa Serwisowa - usługa polegająca na wykonaniu prac konserwacyjno-naprawczych na sprzęcie lub oprogramowaniu Klienta.
4. Protokół Przyjęcia - dokument potwierdzający przyjęcie od Klienta sprzętu do Serwisu, będący jednocześnie zleceniem Usługi Serwisowej.
5. Protokół Wydania - dokument zawierający informację o naprawie i jej kosztach, będący równocześnie dowodem wydania sprzętu Klientowi.
6. Formularz Zgłoszenia - formularz elektroniczny dostępny na stronie internetowej Serwisu, umożliwiający zlecenie Usługi Serwisowej na odległość.
7. Gwarancja - zobowiązanie gwaranta (w tym przypadku Serwisu) odnośnie usługi w stosunku do Klienta, w szczególności do naprawy, wymiany, zwrotu należności bądź zapewnienia innych usług w przypadku kiedy urządzenie nie wykazuje wadliwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.
8. Reklamacja - żądanie Klienta kierowane do wykonawcy usługi, pozostające w związku z niezadowalającą jakością lub nienależytym wykonaniem usługi, poprzez żądanie ponownej naprawy lub zwrotu całości bądź części zapłaconej kwoty.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Poniższy regulamin określa zasady dokonywania napraw serwisowych przez Apcore Sp. z o.o.
2. Każdy Klient oddający sprzęt do Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem.
3. Zlecenie przez Klienta Usługi Serwisowej jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
4. Serwis zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu bez konieczności informowania o tym Klientów.
5. Akceptując regulamin Serwisu, klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926

§ 3. PRZYJĘCIE DO SERWISU

1. Zlecenie usługi serwisowej odbywa się w siedzibie Serwisu poprzez zgłoszenie usterki i dostarczenie sprzętu, którego usterka dotyczy wraz ze wszystkimi niezbędnymi akcesoriami jak zasilacz, oprogramowanie itp.
2. Potwierdzeniem przejęcia sprzętu do Serwisu jest wydanie Protokołu Przyjęcia. Podpisując kopię Protokołu Przyjęcia Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie naprawy i akceptuje regulamin Serwisu. Protokół Przyjęcia jest jednocześnie jedynym dokumentem uprawniającym Klienta do odbioru sprzętu.
3. Możliwe jest również zlecenie naprawy na odległość. W tym celu należy poprawnie wypełnić i wysłać Formularz Zgłoszenia dostępny na stronie Serwisu. Przesyłając formularz, Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie naprawy i akceptuje regulamin Serwisu. Przesyłkę można dostarczyć dowolnym kurierem na adres firmy Apcore.
4. Koszt przesyłki pokrywa nadawca. Przesyłki nadane na koszt Serwisu nie będą przyjmowane.
5. Za prawidłowe spakowanie sprzętu i zabezpieczenie przesyłki przed uszkodzeniem odpowiada Klient. Do transportu najlepiej używać oryginalnych opakowań. Zaleca się też ubezpieczenie przesyłek zgodnie z ich wartością.
6. Klient podając podczas zlecenia usługi swoje dane kontaktowe, wyraża jednocześnie zgodę na ich wykorzystanie do kontaktu w sprawach związanych z obsługą serwisową i poserwisową.
7. Serwis może odmówić wykonania Usługi Serwisowej w przypadku:
 - złego stanu technicznego sprzętu
 - braku części
 - gdy koszt naprawy przekracza wartość sprzętu
 - braku akceptacji regulaminu

§ 4. PRZEBIEG USŁUGI SERWISOWEJ

1. Serwis zobowiązany jest do świadczenia usług z najwyższą starannością i w możliwie najkrótszym czasie.
2. Za wykonane usługi Serwis pobiera opłaty zgodnie z cennikiem lub wyceną dokonaną podczas diagnozy.
3. Podawane przy przyjęciu czasy i koszty napraw mają charakter orientacyjny. Dopiero wykonanie pełnej diagnozy pozwala określić zakres niezbędnych czynności i koszt usługi, które przedstawiane są Klientowi do akceptacji w formie oferty na naprawę.
4. Diagnoza jest bezpłatna i w przypadku gdy oferta naprawy nie zostanie zaakceptowana lub naprawa okaże się niemożliwa, Klient nie ponosi żadnych kosztów.

5. W przypadku rozległych uszkodzeń, kiedy diagnoza jest niejednoznaczna, Serwis określa zakres cenowy możliwej do wykonania naprawy, a jego górna granica stanowi tzw. akceptowalny koszt naprawy. Czynności wykonywane w granicach wytyczonych widełek cenowych odbywają się wtedy bez szczególnej konsultacji z Klientem.
6. W przypadku zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności, mających wpływ na wzrost potencjalnych kosztów naprawy przedstawionych w ofercie lub wykraczających poza zaakceptowany zakres cenowy, dalsza naprawa kontynuowana jest po konsultacji z klientem i ewentualnej akceptacji dodatkowych kosztów. W takiej sytuacji Klient może również zdecydować o wycofaniu się z naprawy i nie zostanie obciążony żadnymi kosztami.
7. Serwis dokonuje napraw wyłącznie usterek zgłaszanych przez Klienta. Jeśli usunięcie zgłaszanej usterki jest niewystarczające do prawidłowego działania sprzętu, Serwis przedstawi warunki i koszty kompleksowej naprawy, a w przypadku braku ich akceptacji, Serwis może odmówić wykonania usługi.
8. Naprawy realizowane są w kolejności zgłoszeń.
9. Serwis nie ingeruje w dane Klienta, które są dobrem najwyższym, ale też nie ponosi odpowiedzialność za dane, które przy awariach sprzętu (szczególnie nośników danych) łatwo mogą ulec uszkodzeniu lub utracie. Obowiązkiem każdego użytkownika sprzętu jest zabezpieczenie swoich danych przed oddaniem sprzętu do Serwisu poprzez wykonanie kopii bezpieczeństwa.
10. Na życzenie Klienta Serwis może dokonać zabezpieczenia wskazanych danych, ale traktowane jest to jako osobna odpłatna usługa. Na jakość kopiowanych danych Serwis również nie ma wpływu i nie gwarantuje ich poprawności. Dane mogą być np. uszkodzone lub niekompletne, co często ma miejsce przy usterek związanych z dyskami.
11. W przypadku braku możliwości naprawy sprzętu, Serwis zastrzega sobie prawo do wydania nienaprawionego sprzętu o nieco odmiennej charakterystyce bądź trochę innych objawach usterki. Jest to naturalny efekt podejmowanych prób napraw związanych często z podmianą elementów, regeneracją układów elektronicznych, zmianami w oprogramowaniu itp.
12. Wymienione części nie podlegają zwrotowi, a uszkodzone elementy poddawane są utylizacji.

§ 5. WYDANIE SPRZĘTU Z SERWISU

1. O zakończeniu naprawy i konieczności odbioru sprzętu z serwisu Klient informowany jest przy użyciu jednego z podanych na Protokole Przyjęcia kanałów kontaktowych. Za skuteczne powiadomienie uważa się więc m.in.:
 - telefoniczne powiadomienie na podany w Protokole Przyjęcia numer telefonu
 - wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany w Protokole Przyjęcia
 - wysłanie wiadomości SMS pod numer telefonu wskazany w Protokole Przyjęcia
 - wysłanie listu poleconego drogą pocztową pod wskazany przez Klienta adres
2. Sprzęt wydawany jest tylko i wyłącznie na podstawie okazanego Protokołu Przyjęcia, który musi być zwrócony Serwisowi. W przypadku braku Protokołu Przyjęcia, Serwis może odmówić wydania sprzętu lub zażądać okazania dowodu tożsamości.
3. Za wykonaną usługę Serwis każdorazowo wystawia fakturę VAT lub paragon.
4. Sprzęt może zostać wydany Klientowi dopiero po uiszczeniu wszelkich należności za wykonaną Usługą Serwisową.
5. Serwisy zlecane na odległość będą domyślnie odsyłane firmą kurierską na koszt Klienta pod adres wskazany na Formularzu Zgłoszenia. Koszt przesyłki doliczony będzie do rachunku za naprawę.
6. W przypadku nieodbierania sprzętu z Serwisu, po upływie 14 dni od momentu przekazania Klientowi informacji o zakończeniu naprawy, zaczyna być naliczana opłata za bezumowne przechowywanie sprzętu w wysokości 3 PLN netto za każdy kolejny dzień. Brak możliwości zawiadomienia Klienta w sposób przez niego wskazany, a nie wynikający z błędu Serwisu, nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia opłaty.
7. Klient nie zainteresowany odbiorem sprzętu z serwisu może złożyć w formie pisemnej oświadczenie o zrzeczeniu się praw do posiadanej własności. Opłata za bezumowne przechowywanie sprzętu będzie wtedy anulowana, a Serwis będzie mógł przekazać urządzenie do utylizacji.

§ 6. GWARANCJA I REKALMACJE

1. Na wykonane usługi Serwis udziela 3-miesięcznej gwarancji. W indywidualnych przypadkach Serwis może ustalić inne warunki gwarancji.
2. Serwis udziela gwarancji tylko na wykonaną usługę i części wymienione w zakresie tej usługi. Serwis nie przyjmuje reklamacji związanych z usterekami nie zgłaszanymi przez Klientów podczas przyjęcia do serwisu.
3. Części montowane w Serwisie podlegają gwarancji udzielanej bezpośrednio przez dostawców i producentów tychże części. Czas trwania gwarancji jest w tym przypadku różny dla różnych części i przedstawiany jest Klientowi razem z ofertą na naprawę.
4. System operacyjny jak i oprogramowanie nie są objęte zakresem gwarancji, z tego względu, że każdy użytkownik może dokonywać dowolnych zmian w swoim systemie i instalować dowolne oprogramowanie, za działanie których Serwis nie może odpowiadać.
5. W celu zgłoszenia Reklamacji, należy dostarczyć sprzęt do Serwisu (osobiście lub kurierem) wraz z numerem zlecenia lub danymi osoby, na którą zlecenie było zgłaszane oraz dokładnym opisem usterki.
6. Decyzje w sprawie reklamacji podejmowane są w możliwie najkrótszym czasie, nie dłuższym jednak niż 14 dni od daty zgłoszenia. W przypadku pozytywnie rozpatrzonej Reklamacji, Serwis zobowiązany jest do usunięcia usterki na swój koszt lub zwrotu należności za usługę, jeśli naprawa w obliczu nowych okoliczności okaże się niemożliwa.
7. Serwis będzie zwolniony od odpowiedzialności z tytułu gwarancji w następujących przypadkach:
 - uszkodzeń powstałych na wskutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania
 - uszkodzeń powstałych w wyniku ingerencji w urządzenie osób trzecich

- dokonywania samodzielnych napraw i modyfikacji
- naruszenia plomb gwarancyjnych
- uszkodzeń mechanicznych, mogących mieć wpływ na działanie urządzenia
- kontaktu urządzenia z cieczą
- uszkodzeń wynikłych z braku należytej dbałości o sprzęt, w tym złego przechowywania lub braku odpowiedniej konserwacji.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Zlecający oświadcza, że jest właścicielem przekazywanego do Serwisu sprzętu, ewentualnie jest uprawniony do rozporządzania sprzętem w imieniu właściciela.
2. Zlecający zapewnia, że oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu lub dostarczone na nośniku jest legalne i posiada wszelkie licencje.
3. Klient bierze na siebie pełną odpowiedzialność za skutki używania i instalowania nielegalnego oprogramowania oraz posiadanie innych niezgodnych z prawem materiałów.
4. Klient oświadcza, że zabezpieczył wszystkie dane i nie będzie rościł żadnych praw tytułem odszkodowań za ich utratę.
5. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za wady i uszkodzenia sprzętu wykryte w trakcie naprawy, a nie powstałe w wyniku czynności serwisowych.