

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin serwisu, zwany dalej „Regulamin” określa zasady i warunki świadczenia usług serwisowych sprzętu elektronicznego przez firmę RG TRONIC S.C.
2. Regulamin serwisu jest zamieszczony na stronie internetowej www.rgtronic.pl w formacie PDF.
3. Regulamin określa zasady i warunki wykonywania przez Firmę usług serwisowych.

§ 2.

Słownik:

- **Firma** – Firma RG TRONIC S.C. Renata Rychlewska, Barbara Grajko, z siedzibą w Koszalinie, przy ulicy Wenedów 2
- **Firma kurierska** – przedsiębiorstwo prowadzące działalność gospodarczą w zakresie dostarczania przesyłek,
- **Serwisant** – pracownik Firmy posiadający odpowiednie kwalifikacje do naprawy sprzętu,
- **Kurier** – pracownik firmy kurierskiej lub osoba działająca na zlecenie firmy kurierskiej,
- **Klient** – osoba oznaczona jako zlecający naprawę sprzętu,
- **Nadawca** - osoba wysyłająca sprzęt do i z serwisu, do serwisu nadawcą jest Klient, z serwisu nadawcą jest Firma
- **Sprzęt** – urządzenie elektroniczne w stosunku do którego Firma prowadzi usługi serwisowe,
- **Strona internetowa firmy** – serwis internetowy pod adresem <http://www.rgtronic.pl>,
- **Formularz Kontaktowy** – dokument zgłoszenia sprzętu do Firmy. Dokument zawiera informacje niezbędne do identyfikacji sprzętu (producent, typ, model, numer seryjny) opis stanu technicznego oraz usterki.

Zgłoszenie serwisowe

§ 3.

1. Warunkiem świadczenia usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego, którego można dokonać:
 - osobiście w siedzibie Firmy
 - wypełniając **Formularz Kontaktowy** na stronie www.rgtronic.pl

Dostarczenie sprzętu

§ 4.

1. Dostarczenie sprzętu do Firmy może nastąpić:
 - poprzez osobiste dostarczenie urządzenia do siedziby Firmy,
 - za pośrednictwem Firmy kurierskiej na adres siedziby Firmy

- 1 Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi Nadawca. W celu zminimalizowania ryzyka uszkodzenia sprzętu Nadawca zobowiązany jest odpowiednio zapakować i zabezpieczyć sprzęt.
- 2 Do obowiązków Klienta należy w szczególności:
 - dostarczenie oryginalnego oprogramowanie wraz z licencją oraz niezbędnych sterowników.
 - dostarczenie wraz z przedmiotem naprawy zasilacza lub ładowarki sieciowej,

W przypadku niedostarczenia zasilacza lub ładowarki sieciowej firma zastrzega sobie prawo wstrzymania naprawy do czasu dostarczenia go Firmie. W ww. przypadku koszty transportu ponosi Klient, a terminy wykonania naprawy określone w regulaminie ulegają odpowiednio przedłużeniu.

- 1 Szczegółowe informacje na temat przygotowania przesyłki znajdują się w załączniku **INFORMACJE DOTYCZĄCE WYSYŁKI**, na stronie www.rgtronic.pl

Naprawa

§ 5.

1. Klient zobowiązany jest ustalić z przedstawicielem Firmy zakres naprawy oraz dokonać akceptacji szacunkowych kosztów naprawy.
2. Klient obowiązany jest również opisać rodzaj uszkodzenia w Formularzu Kontaktowym. W opisie tym Klient zamieści również informację o tym czy na dysku twardym znajdują się dane, które należy zabezpieczyć (*usługa za dodatkową opłatą*).
3. Po dokonaniu oględzin sprzętu Firma poinformuje klienta o szacunkowych kosztach naprawy pocztą elektroniczną, albo telefonicznie. Klient zobowiązany jest do dokonania akceptacji lub odmowy akceptacji wyceny w terminie 4 dni od dnia przekazania wyceny.
4. Firma odeśle przesyłkę na koszt Klienta (w obie strony) bez dokonania naprawy i obciąży klienta kosztami diagnozy w następujących przypadkach:
 - jeżeli okaże się, że przedmiot naprawy ma inne niż podał Klient uszkodzenia, a naprawa tych uszkodzeń jest niemożliwa
 - jeżeli Klient nie zaakceptuje jej wyceny.
5. Bezwzględnie po dokonaniu naprawy Firma poinformuje e-mailem lub w inny sposób Klienta o jej zakończeniu i wystawi dokument sprzedaży (fakturę lub paragon) i ustali z klientem formę zapłaty. W przypadku zapłaty przelewem na konto bankowe Firmy, Serwis wyśle sprzęt po zaksięgowaniu wpłaty na konto. Natomiast przy zapłacie w formie pobrania, za pośrednictwem Firmy kurierskiej, Serwis wyśle sprzęt najszybciej jak to możliwe, a Klient uiści opłatę Kurierowi. W przypadku odbioru osobistego możliwe jest dokonanie zapłaty bezpośrednio w Serwisie
 - 1 Termin realizacji standardowej naprawy wynosi do 14 dni roboczych.
 - 2 Za dzień rozpoczęcia naprawy uznaje się dzień następujący po dniu doręczenia Firmie urządzenia. Za dzień ukończenia naprawy przyjmuje się dzień przekazania sprzętu firmie kurierskiej.
 - 3 W przypadku konieczności sprowadzenia części z zagranicy Serwis zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu naprawy, po uzyskaniu wcześniejszej zgody Klienta.

- 4 Za akcesoria pozostawione w komputerze, a nie zgłoszone w momencie oddawania sprzętu do naprawy Firma nie odpowiada.
- 5 Serwis RG TRONIC zastrzega sobie możliwość odesłania sprzętu nienaprawionego w stanie innym niż przyjęty. Dotyczy to szczególnie przypadków wymiany układów w technologii BGA i SMD. Wynika to z procesu technologicznego, podczas którego może dojść do uszkodzenia sprzętu nie z winy serwisu RG TRONIC.
- 6 Uszkodzone wymienione części automatycznie przekazywane są do utylizacji. Mogą zostać zwrócone klientowi na jego wyraźną prośbę przekazaną podczas oddania sprzętu do serwisu RG TRONIC, zrealizowaną pisemnie na adres siedziby RG TRONIC lub poprzez pocztę elektroniczną na adres rma@rgtronic.pl.
- 7 W **CENNIKU** na stronie www.rgtronic.pl znajdują się informacje na temat kosztów podstawowych czynności serwisowych oraz transportowych.

§ 6.

1. Klient traktowany jest przez Firmę jako wyłączny właściciel dostarczonego sprzętu, na zasadzie z art. 339 w zw. z art. 341 Kodeksu cywilnego, chyba że Klient wyraźnie oświadczy, że nie jest właścicielem sprzętu.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych, innych nośnikach magnetycznych, dyskach optycznych, CD, DVD czy pamiętań flash przekazanych Firmie łącznie ze sprzętem.
3. Klient zobowiązany jest, przed dostarczeniem sprzętu, dokonać zabezpieczenia wszystkich danych, które mogą być zapisane na nośnikach będących elementem sprzętu lub też pozostawione w sprzęcie. Firma nie odpowiada za dane zgromadzone na nośnikach w produktach dostarczonych do naprawy.

§ 7.

Diagnoza sprzętu jest dokonywana odpłatnie wyłącznie w przypadku nie podjęcia naprawy lub niemożliwości jej podjęcia. Koszt diagnozy wynosi 100,00 brutto.

Gwarancja

§ 8.

Posiadamy w naszej ofercie części oryginalne jak i zamienniki, na które udzielamy rocznej gwarancji.

Na nasze usługi udzielamy trzy miesięcznej gwarancji.

1. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy oznaczone jako wykonane przez Firmę.

2. W przypadku realizacji roszczeń z tytułu gwarancji Klient ma obowiązek dostarczyć sprzęt wraz ze zgłoszeniem reklamacji w ramach gwarancji na własny koszt do siedziby serwisu. Dostarczenie może odbyć się w sposób określony w § 4 Regulaminu. Koszty wysyłki sprzętu do Klienta ponosi Firma.
3. W ramach gwarancji Firma zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia usterek naprawionego sprzętu w terminie 21 dni roboczych od dnia dostarczenia sprzętu do siedziby Firmy. W przypadku konieczności sprowadzenia części z zagranicy Serwis zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu naprawy, po uzyskaniu wcześniejszej zgody Klienta.
4. Firma, w celu zabezpieczenia naprawianego sprzętu przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich stosuje zabezpieczenia naprawianego przez siebie sprzętu.
5. Naruszenie jakiegokolwiek z plomb zabezpieczających bądź innych zabezpieczeń będzie wiązało się z utratą udzielonej przez serwis gwarancji.

Odebranie sprzętu

§ 9.

1. Po ukończeniu naprawy Firma informuje o tym Klienta telefonicznie lub drogą e-mailową
2. W przypadku zadeklarowania przez Klienta odbioru osobistego sprzętu, Klient ma obowiązek jego odebrania w terminie 7 dni od daty poinformowania o ukończeniu naprawy, a w szczególnych przypadkach w terminie indywidualnie ustalonym.
3. Szczegółowe informacje na temat odebrania przesyłki znajdują się w załączniku **INFORMACJE DOTYCZĄCE WYSYŁKI**, na stronie www.rgtronic.pl

Odpowiedzialność

§ 10.

1. Firma nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania firmy kurierskiej za pośrednictwem której dostarczany lub przesyłany jest sprzęt do naprawy, jeżeli firma kurierska działa na zlecenie Klienta.
2. Klient zobowiązany jest sprawdzić kompletność i stan przesyłki dostarczonej przez firmę kurierską na zlecenie Firmy. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia pracownikowi firmy kurierskiej wszelkich zauważonych uszkodzeń przesyłki.
3. W przypadku nie dochowania należytej staranności, Firma nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania firmy kurierskiej, która świadczyła usługi na zlecenie Firmy. To samo dotyczy nie dochowania przez Klienta obowiązków, które uniemożliwią Firmie dochodzenie od firmy kurierskiej roszczeń regresowych za szkody powstałe przy świadczeniu usług przez firmę kurierską.