

# REGULAMIN SERWISU

## § 1. SŁOWNIK

1. Serwis – „SphereSystems” Patryk Kurzeja i Kamil Myszka Spółka Cywilna ul. Radoszowska 146 41-707 Ruda Śląska o numerach NIP: 6412547840 oraz REGON: 384160507
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.

## § 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Poniższy regulamin określa zasady dokonywania napraw serwisowych przez pracowników serwisu.
2. Zlecenie przez Klienta usługi serwisowej jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta niniejszego Regulaminu. Wszelkie reklamacje wynikające z nieznamości Regulaminu nie będą rozpatrywane.
3. Serwis zastrzega prawo zmiany niniejszego Regulaminu bez konieczności informowania Klientów o zmianie Regulaminu. Aktualny Regulamin znajduje się na stronie internetowej <https://spheresystems.pl/regulamin-serwisu.pdf> oraz w siedzibie serwisu.
4. Usługa serwisowa to usługa polegająca na wykonaniu prac konserwacyjno-naprawczych na sprzęcie lub oprogramowaniu klienta.
5. Zamówienie usługi serwisowej (serwis u klienta) odbywa się poprzez wysłanie wiadomości drogą elektroniczną, poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza na stronie, drogą telefoniczną lub osobiście w siedzibie serwisu.
6. Przez specyfikę serwisu i pracę z danymi serwis komputerowy nie ponosi odpowiedzialności za utratę częściową bądź całkowitą danych lub programów , podczas podjętych działań serwisowych ,w związku z tym prosimy o dokonanie kopii bezpieczeństwa wrażliwych danych przechowywanych na dyskach twardych , lub poinformowania serwisanta o danych które mają zostać zabezpieczone przed utratą.
7. Zakres usług oraz ich ceny znajdują się w cenniku dostępnym na stronie spheresystems.pl
8. Pracownik Serwisu Komputerowego zobowiązuje się do posiadania 1 egzemplarza cennika oraz 1 egzemplarza niniejszego regulaminu do wglądu, podczas wykonywania usługi u Klienta.
9. Na wszelkie usługi serwis udziela 30 dniowej gwarancji , gwarancja ta nie dotyczy prawidłowego działania systemu operacyjnego będącego zainfekowanego przez wirusy oraz złośliwe oprogramowanie , jak również w przypadku korzystania z nielegalnego oprogramowania, naprawy wykonanej na ryzyko klienta o czym klient został poinformowany przed naprawą osobiście lub telefonicznie. Na użyte podzespoły zamienne serwis udziela 120 dniowej gwarancji liczonej od dnia dokonania naprawy.

10. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie instalowanych programów i sprzętu wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności gdy wykryte zostanie wykorzystanie oprogramowania nielegalnego lub powszechnie uznanego za niebezpieczne.
11. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych podczas rejestracji wykonywanej usługi u Klienta w karcie serwisowej. Podanie danych Klienta konieczne jest do prawidłowego wystawienia faktury.
12. W przypadku prawidłowego wykonania usługi, bądź w przypadku jej niewykonania z winy Klienta, przysługuje opłata zgodna z cennikiem. Klient potwierdzi pisemnie na odpowiednim formularzu wykonanie usługi i zaakceptuje ustaloną kwotę.
13. Serwis zobowiązany jest do świadczenia usług z najwyższą starannością.
14. W sytuacji, gdy Klient:
  - a) złamie postanowienia Regulaminu
  - b) będzie działał na szkodę serwisu,serwisant ma prawo zaprzestać świadczenia usługi dla Klienta bez prawa zwrotu uiszczonych już opłat.
15. Serwis komputerowy nie ponosi odpowiedzialności za legalność systemu operacyjnego ani żadnych aplikacji będących zainstalowanych na sprzęcie komputerowym powierzonym serwisowi.
16. Serwis Komputerowy przyjmując sprzęt komputerowy do naprawy wydaje rewers gwarancyjny będący jedynym dokumentem kwitującym przyjęcie sprzętu , wydanie sprzętu możliwe jest tylko i wyłącznie po okazaniu Rewersu Serwisowego , duplikaty rewersów serwisowych nie są wydawane
17. Za sprzęt pozostawiony w serwisie i nie odebrany w przeciągu 5 dni roboczych od dnia poinformowania przez serwis klienta jest pobierana opłata magazynowa w wysokości 5 zł za każdy dzień magazynowania . ( Zwyczajowo serwis powiadamia telefonicznie na nr tel podany podczas wypisywania rewersu serwisowego 3 krotnie oraz wysyła wiadomość SMS w razie nieudanej próby kontaktu ).
18. 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 .
19. Błędny numer telefonu podany podczas wypisywania rewersu serwisowego nie przerywa biegu terminu o którym mowa w § 2 .17 oraz § 2 .18.
20. Serwis wszystkie usługi serwisowe realizuje w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych.
21. Podany czas naprawy w § 2 .20 jest terminem orientacyjnym i może ulec wydłużeniu lub usługa naprawy może zostać anulowana przez serwis z powodu:
  - a) realizowanej kolejności ich przyjęć dlatego duże obciążenie serwisu może wydłużyć termin naprawy,
  - b) braku dostępności materiałów oraz podzespołów zastępczych w magazynie serwisu oraz hurtowniach z którymi serwis współpracuje,
  - c) utrudnionego lub niemożliwego kontaktu z klientem,
  - d) przesunięciem w kolejności z powodu napraw w trybie ekspresowym,
  - e) innych zdarzeń losowych i sytuacji kryzysowychW każdej z wyżej wymienionych sytuacji klient zostanie poinformowany osobiście lub telefonicznie.
22. Reklamacja składana przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług powinna zostać sporządzona w formie pisemnej oraz określać:
  - a) Klienta w sposób umożliwiający jego identyfikację,
  - b) nazwę, typ usługi, które reklamacja dotyczy,

- c) przedmiot reklamacji,
- d) okoliczności uzasadniające reklamację.

23. Reklamacja powinna zostać złożona pisemnie lub drogą elektroniczną na adres: [biuro@spheresystems.pl](mailto:biuro@spheresystems.pl)
24. Serwis rozpatrzy reklamację w terminie 7 dni od daty jej doręczenia.
25. Każdy klient oddający sprzęt komputerowy do serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Oddając sprzęt, dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin .
26. W sytuacjach kryzysowych związanych z klęską żywiołową, działaniami militarnymi, epidemią lub kryzysem gospodarczym serwis zastrzega sobie prawo do czasowego zamknięcia serwisu, a terminy o których mowa w niniejszym regulaminie wstrzymują swój bieg.

### § 3. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego przy pomocy dostępnych środków jak w pkt. 2 poniżej.
2. Zgłoszenia sprzętu klienta do serwisu może nastąpić na kilka sposobów:
  - a. osobiście w serwisie przynosząc i wypełniając formularz serwisowy
  - b. wysyłając sprzęt oraz wypełniony i wydrukowany formularz serwisowy
  - c. pocztą elektroniczną - email lub - na podstawie wysłanego formularza na stronie internetowej
  - d. 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. Alternatywną formą wydania sprzętu jest wysyłka za pośrednictwem kuriera na wskazany przez klienta adres wysyłkowy.

### § 4. WYSYŁKA SPRZĘTU

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