

## REGULAMIN ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH DO CENTRUM SERWISOWEGO NOTEBOOKÓW ONYKS HELP

### Usługi serwisowe Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help.

- 1.1 Firma Onyxs Help zapewnia świadczenie usług serwisowych, zgodnie z Regulaminem Usług Serwisowych. Usługa świadczona jest w Centrum Serwisowym Notebooków Onyxs Help, al. Piłsudskiego 37, 10-577 Olsztyn. Zobowiązanie Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help do świadczenia Usług, jest zastrzeżone warunkiem otrzymania wszystkich wymaganych informacji dotyczących Klienta i Produktu.

### Miejsce świadczenia usługi.

- 1.2 Usługa świadczona jest w Polsce wyłącznie w Centrum Serwisowym Notebooków Onyxs Help i jest dostępna w godz. 8:00-18:00, od poniedziałku do piątku, wyłączając dni ustawowo wolne od pracy. Urządzenie zostanie po wykonaniu naprawy odesłane z powrotem do Klienta.

### Części.

- 3.1 Wymieniane części zamienne lub urządzenia będą nowe, bądź w pełni odnowione, równoważne nowym pod względem funkcjonalnym. **Wymienione uszkodzone części lub urządzenia stają się własnością Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help.**
- 3.2 W przypadku wykonywania płatnej naprawy serwisowej, wymienione części będą zwracane klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie, złożone przy oddawaniu sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help do recyklingu/utilizacji.

### Własność Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help.

- 4.1 Klient przyjmuje do wiadomości, że nie posiada żadnych praw własności do materiałów dostarczonych przez Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help, takich jak dokumentacje, rysunki, oprogramowanie, programy diagnostyczne i związane z nimi nośniki, oraz wynajęte modemy lub urządzenia zdalnego dostępu, które zostaną zdemontowane przez Serwis lub zostaną zwrócone w momencie wygaśnięcia tej Umowy.

### Zgłoszenie do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help.

- 5.1 Podstawą zgłoszenia do serwisu Usługi Serwisowej, jest złożenie przez Klienta zlecenia naprawy lub usługi serwisowej przy pomocy dostępnych środków, jak:  
- zgłoszenie do serwisu on – line – przesłanie formularza pocztą elektroniczną  
- zgłoszenie do serwisu off – line – przesłanie faxem wypełnionego formularza.
- 5.2 **Zgłoszenia realizowane są wg kolejności, w jakiej wpłyną do serwisu.**
- 5.3 Zgłoszenie Usługi Serwisowej zostanie potwierdzone na adres poczty elektronicznej (w przypadku zgłoszenia on – line), faxem lub telefonicznie.
- 5.4 Po wykonaniu naprawy sprzęt jest przekazywany Klientowi w formie wysyłki za pośrednictwem kuriera na wskazany adres. Naprawiony sprzęt wysyłany jest wraz z fakturą VAT/paragonem. Drugą formą wydania sprzętu jest odbiór osobisty lub poprzez osobę pisemnie upoważnioną.

### Wysyłka sprzętu do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help.

- 6.1 **Sprzęt wysyłany jest do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help na podstawie otrzymanego i potwierdzonego numeru RMA. Klient zobowiązany jest do odpowiedniego przygotowania sprzętu do wysyłki:**  
- bezpieczne zapakowanie sprzętu  
- oznaczenie numerem RMA przesyłki  
- ubezpieczenie paczki
- 6.2 Istnieje możliwość skorzystania z usługi zlecenia odbioru paczki przez kuriera zamówionego przez Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help. Usługę można zamówić w panelu on-line po wypełnieniu formularza zgłoszeniowego do serwisu. Koszty dostawy są wtedy doliczane do rozliczenia końcowego. Koszt usługi wynosi 15zł brutto.
- 6.3 **Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help ponosi klient jako nadawca paczki.**

### Czas i zakres naprawy serwisowej.

- 7.1 **Czas naprawy płatnej jest uwarunkowany możliwością uzyskania odpowiednich części. Serwis po upływie, co najmniej 14 dni od daty zgłoszenia, poinformuje Klienta o wymaganych naprawach i ich koszcie.**  
**Umieszczona na „Formularzu zgłoszenia do serwisu” wstępna ocena rodzaju uszkodzenia, kosztu, zakresu i czasu naprawy może ulec zmianie w trakcie naprawy.**  
**Sprzęt przed wydaniem Klientowi jest uprzednio testowany przez okres od 48 do 72 godzin.**  
7.2 O zakończeniu naprawy i możliwości odbioru sprzętu, zmianie kwalifikacji naprawy, kosztach przekraczających limit naprawy, Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub e – mailowo.  
7.3 Po upływie 14 dni od momentu zawiadomienia Klienta o zakończeniu naprawy, w przypadku nieodebrania sprzętu, będzie naliczana opłata w wysokości 5,00 zł netto (6,10 zł brutto) za każdy dzień przechowywania. Opłata taka jest naliczana przez kolejne 3 miesiące. Warunkiem odbioru sprzętu w okresie naliczania opłaty za przechowywanie jest uregulowanie na rzecz Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help opłaty w wysokości naliczonej opłaty za zwłokę.  
7.4 **Nieodebranie sprzętu przez Klienta, przez okres 3 miesięcy od dnia zawiadomienia, oznacza, iż Klient z własnej woli wybrał się wylądować sprzęt jako rzecz ruchomej, poprzez jej porzucenie, w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego. Własność porzuconego sprzętu (nizszej rzeczy ruchomej), na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego, nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help.**  
7.5 Wysłanie zawiadomienia o zakończeniu naprawy na adres wskazany przez Klienta w „Formularzu zgłoszenia do serwisu”, ewentualnie wskazany w późniejszym terminie przed zakończeniem naprawy, w przypadku niepodjęcia korespondencji przez Klienta, uznawane jest za skuteczne doręczenie zawiadomienia.  
7.6 Czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez gwaranta i biegnie od dnia dostarczenia sprzętu wraz z ważną kartą gwarancyjną do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help. W przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych, czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez Klienta. Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji. Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help nie ponosi odpowiedzialności za nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych i innych nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy. Klient oświadcza, że zabezpieczył dane i obciąża go ryzyko ich zniszczenia.

### Gwarancja i reklamacje.

- 8.1 **Na wykonane Usługi Serwisowe Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help udziela gwarancji na okres 3 miesięcy od daty dokonania świadczenia.**
- 8.2 Gwarancja obejmuje elementy oraz naprawy wyszczególnione w protokole zdawczo-odbiorczym jako wykonane przez Serwis. W szczególnych przypadkach lub za dodatkową opłatą serwis może udzielić gwarancji dłuższej, co będzie zaznaczone na Karcie Gwarancyjnej bądź dokumencie sprzedaży.
- 8.3 **Gwarancja na wykonane Usługi Serwisowe nie obejmuje:**  
- przypadków, w których działanie wykonanej przez Serwis Usługi Serwisowej przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie zawartych w Karcie Gwarancyjnej Serwisu lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanej Usługi Serwisowej, oraz innych:  
- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych,  
- uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w nieodpowiednich warunkach

- uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzeznaczonych 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  
8.4 Rozpatrywane będą wyłącznie reklamacje złożone w punkcie serwisowym Onyxs Help w formie pisemnej. Termin rozpatrzenia reklamacji - 14 dni od dnia ich złożenia. W wyjątkowych sytuacjach czas wykonania naprawy reklamacyjnej może ulec przedłużeniu ze względu na dostępność części.  
8.5 Jako formę pisemnej reklamacji uważa się również zgłoszenie on-line. **W polu rodzaj naprawy, należy wskazać naprawę reklamacyjną. Konieczne jest podanie poprzedniego numeru RMA do jakiego odnosi się bieżąca reklamacja. Przed złożeniem zgłoszenia reklamacyjnego, należy upewnić się, że od momentu wystawienia dokumentu sprzedaży nie minął okres 90 dni.**

### Ceny i opłaty za Usługi Serwisowe.

- 9.1 **Wstępna cena usługi - oceniana jest na podstawie zgłoszenia RMA i zostanie przedstawiona Klientowi do informacji e – mailowo lub telefonicznie w terminie do ok. 14 dni od daty zgłoszenia.**
- 9.2 **Cena po ekspertyzie serwisanta - po ekspertyzie serwisanta wyznacza się cenę naprawy zgodnie z diagnozą. Maksymalna cena, która została przedstawiona Klientowi we wstępnej ocenie, może ulec zmianie, jednak powyższa zmiana będzie akceptowana przez Klienta.**
- 9.3 Usługi w zakresie oprogramowania będą wykonywane zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług Oprogramowania dostępnym na stronie internetowej [www.onyxshelp.pl](http://www.onyxshelp.pl) lub cennikiem załączonym do umowy współpracy.
- 9.4 Instalacja oprogramowania realizowana jest na podstawie przesłanych przez Klienta nośników z oprogramowaniem lub zakupionych w firmie Onyxs.
- 9.5 W przypadku wykonywania przez Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help czynności niezbędnych do określenia zakresu i wyceny naprawy, pobrana zostanie opłata w wysokości od 50zł brutto do 90zł brutto w zależności od poniesionych nakładów pracy. W przypadku wykonywania naprawy przez Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help w/w opłatą Klient nie będzie obciążony.
- 9.6 **Opłaty za wykonane Usługi Serwisowe są przyjmowane gotówką, pobraniem kurierskim lub uznaniem przelewem bankowym przed odbiorem sprzętu.**

### Wysyłka sprzętu z Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help do Klienta.

- 10.1 Po wykonanej Usłudze Serwisowej Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help wysyła sprzęt do Klienta pod adres wskazany w „Formularzu zgłoszenia do serwisu”.
- 10.2 Warunkiem odbioru sprzętu jest przedstawienie oryginału „Formularza zgłoszenia do serwisu”.
- 10.3 **Koszty wysyłki sprzętu z Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help do Klienta, pokrywa Klient w wysokości:**  
Paczka do 30 kg – 14 zł brutto z ubezpieczeniem  
Paczka do 30 kg za pobraniem – 16,50 zł brutto z ubezpieczeniem  
Wszystkie przesyłki wysyłane za pośrednictwem spedytora do Klienta są ubezpieczone do kwoty 5000 zł. W przypadku, gdy wartość sprzętu przewyższa tę kwotę Klient powinien powiadomić o tym Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help.
- 10.4 **W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki, lub uszkodzenia przesyłanego sprzętu w czasie transportu do Klienta, możliwe jest zastosowanie się do następującej procedury:**  
- Po otrzymaniu przesyłki należy sprawdzić stan opakowania w obecności kuriera.  
- Po zauważeniu jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania należy rozpakować przesyłkę w obecności kuriera i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia wspólnie sporządzić stosowny protokół.  
- Jeżeli uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odejściu kuriera mimo braku śladów uszkodzenia opakowania, należy zwrócić do najbliższego oddziału firmy spedycyjnej dostarczającej paczkę i zamówić wizytę kuriera w celu sporządzenia protokołu uszkodzenia zawierającego:  
- opis uszkodzenia,  
- nr listu przewozowego  
- datę doręczenia
- 10.5 **Protokół należy dostarczyć w oryginale wraz z listem przewozowym do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help, a jego kopię dodatkowo przesać faksem lub mailem do siedziby Serwisu, bezpośrednio po sporządzeniu.**

### Obowiązki Klienta.

- 11.1 Klient zgłasza urządzenie do Centrum Serwisowego Notebooków Onyxs Help we własnym zakresie.
- 11.2 Odpowiednio przygotowuje urządzenie do transportu (zaleca się w tym celu zachowanie oryginalnego opakowania).
- 11.3 Klient dokony wszelkich starań, aby współpracować z Centrum Serwisowym Notebooków Onyxs Help w celu zdalnego rozwiązywania problemów, w tym będzie uruchamiał programy samostępujące lub diagnostyczne, dostarczy wszystkich niezbędnych informacji i wykona podstawowe działania prowadzące do rozwiązania problemu na prośbę Serwisu.
- 11.4 Klient jest odpowiedzialny za zgodność nieobsługiwanych produktów, akcesoriów i urządzeń współpracujących z Produktami.
- 11.5 Klient jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo własnych zastrzeżonych i poufnych informacji oraz posiadanie procedur umożliwiających, za pomocą zewnętrznych źródeł, odwołanie utraconych lub zmodyfikowanych plików, danych i programów.

### Ograniczenie odpowiedzialności i odszkodowania.

- 12.1 Usługa nie obejmuje pomocy dotyczącej pisania aplikacji, wykrywania błędów programistycznych, konsultingu dotyczącego wydajności, dostarczania sterowników urządzeń peryferyjnych i odzyskiwania danych.
- 12.2 Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu Usługi, jeśli przyczyną są poza rozsądną kontrolą Serwisu.
- 12.3 Usługi odzyskiwania danych są odrębnym świadczeniem Serwisowym.
- 12.4 W żadnym przypadku Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help, jego filie, podwykonawcy oraz dostawcy nie są odpowiedzialni za jakiegokolwiek faktyczne straty ani za bezpośrednie, pośrednie, przypadkowe lub specjalne (włączając te poniesione w wyniku przestojów lub utraconych możliwości, przychodów czy korzyści, bez względu na to czy aktualne czy też spodziewane), związane z utratą danych, odwołaniem oprogramowania lub nabyciem zastępczych produktów bądź Usług, ani za inne odszkodowania wynikające z umowy, czynu niedozwolonego lub szkody spowodowane w jakikolwiek inny sposób. Żadna część tej umowy nie ma wpływu na obowiązujące ustawowo prawa Konsumenta, ani na odpowiedzialność, która nie może być wyłączone i ograniczona przez obowiązujące prawo.
- 12.5 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.
- 12.6 Klient oświadcza, że zabezpieczył wszystkie dane i nie będzie rościł żadnych praw tytułem odszkodowań za ich utratę.
- 12.7 Za akcesoria nie wpisane w formularzu zgłoszeniowym do serwisu, Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help nie ponosi odpowiedzialności.
- 12.8 Za nośniki pozostawione w napędach , Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help nie ponosi odpowiedzialności.
- 12.9 **Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help nie ponosi odpowiedzialności.**
- 12.10 **Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help zastrzega sobie zwrot nie naprawionego sprzętu Klientowi z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od Serwisu czynników.**

### Oświadczenie

**Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego sprzętu o 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. Po nieskutecznym zabiegu, usterkę można jedynie wyeliminować poprzez wymianę elementu na inny sprawny, pod warunkiem jego dostępności na rynku lub przez wymianę płyty głównej. Informujemy, iż podczas procesu naprawy płyt głównych, uszkodzeń mechanicznych obwodów, w nielicznych przypadkach ich stan techniczny może ulec pogorszeniu w związku z procesem technologicznym naprawy lub diagnozą. Centrum Serwisowe Notebooków Onyxs Help nie ponosi za to odpowiedzialności.**

.....  
Podpis Klienta, po zapoznaniu z regulaminem oraz oświadczeniem

Olsztyn .....