



21.09.2010 r.

Regulamin wykonywania usług serwisowych

1. Naprawy gwarancyjne są wykonywane zgodnie z zasadami określonymi w karcie gwarancyjnej. Czas naprawy biegnie od dnia dostarczenia sprzętu do jednego z punktów serwisowych RAM-SERWIS, a w przypadku wad formalnych od dnia usunięcia tych wad przez Klienta.
2. Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji i RAM-SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów podczas wykonywania czynności serwisowych.
3. Termin wykonania naprawy płatnej jest uwarunkowany możliwością uzyskania odpowiednich części i możliwościami wykonania samej naprawy.
4. Umieszczona na „Karcie Przyjęcia Do Naprawy” wstępna ocena rodzaju uszkodzenia i zakresu naprawy może ulec zmianie w trakcie realizacji zlecenia.
5. Usługi w zakresie oprogramowania będą wykonywane zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług Oprogramowania (www.ramserwis.pl).
6. W przypadku wykonywania przez RAM-SERWIS czynności niezbędnych do określenia zakresu i wyceny naprawy pobrana zostanie opłata w wysokości: 85,00zł brutto. W przypadku wykonywania naprawy przez RAM-SERWIS w/w opłatą Klient nie będzie obciążony. W/w opłata może zostać pobrana w przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia gwarancyjnego.
7. O zakończeniu naprawy i możliwości odbioru sprzętu, zmianie kwalifikacji naprawy, kosztach przekraczających limit naprawy – Klient zostanie zawiadomiony telefonicznie, SMS-em, e-mailem lub listownie.
8. Po upływie 14 dni od zawiadomienia Klienta o zakończeniu naprawy, w przypadku nieodebrania sprzętu, będzie naliczana opłata w wysokości 20,00zł brutto za każdy dzień przechowywania. Warunkiem odbioru sprzętu jest uregulowanie na rzecz RAM-SERWIS w/w opłaty za przechowywanie sprzętu. Po upływie 90 dni od zakończenia naprawy sprzęt, w razie jego niepodjęcia przechodzi na własność RAM-SERWIS. Wysłanie zawiadomienia o zakończeniu naprawy na adres wskazany przez Klienta w chwili oddania sprzętu do serwisu lub ewentualnie na inny wskazany przez Klienta adres, w przypadku niepodjęcia korespondencji przez Klienta, uznawane jest za skuteczne doręczenie zawiadomienia.
9. Opłaty za wykonane usługi są przyjmowane gotówką, kartą płatniczą lub uznanym przelewem bankowym przed odbiorem sprzętu.
10. Warunkiem odbioru sprzętu jest przedstawienie oryginału „Karty Przyjęcia do Naprawy” i upoważnienia do odbioru w przypadku gdy odbierającą jest inna osoba, niż wskazana w Karcie.
11. W przypadku wykonywania naprawy płatnej 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 RAM-SERWIS do recyklingu/utylicacji.
12. W przypadku naprawy gwarancyjnej uszkodzone części wymienione w trakcie naprawy pozostają własnością gwaranta/producenta.
13. Rozpatrywane będą wyłącznie reklamacje złożone w punkcie serwisowym RAM-SERWIS w formie pisemnej. Termin rozpatrzenia reklamacji - 30 dni od dnia jej złożenia.