



25.05.2018r.

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. Termin wykonania naprawy jest uwarunkowany możliwością uzyskania odpowiednich części i możliwościami wykonania samej naprawy.
2. Oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji i RAM-SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów podczas wykonywania czynności serwisowych. Usługi w zakresie oprogramowania będą wykonywane zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług Oprogramowania (www.ramserwis.pl).
3. Umieszczona na „Karcie Przyjęcia Do Naprawy” wstępna ocena rodzaju uszkodzenia i zakresu naprawy może ulec zmianie w trakcie realizacji zlecenia. RAM-SERWIS nie odpowiada za wady ukryte, które ujawnią się w trakcie diagnostyki lub naprawy sprzętu.
4. RAM-SERWIS udziela standardowej 3-miesięcznej gwarancji na wykonane płatne usługi serwisowe i wymienione części. W przypadku zerwania/uszkodzenia plomb gwarancyjnych RAM-SERWIS może całkowicie anulować udzieloną gwarancję.
5. Pełną odpowiedzialność za uszkodzenie sprzętu w transporcie do Serwisu wyniku jego niewłaściwego opakowania ponosi Klient. RAM-SERWIS w przypadku otrzymania sprzętu w niewłaściwym opakowaniu może obciążyć Klienta kosztami nowego opakowania w wysokości 20zł brutto.
6. W przypadku wykonywania przez RAM-SERWIS czynności niezbędnych do określenia zakresu i wyceny naprawy pobrana zostanie opłata w wysokości: 85,00zł brutto. Opłata może zostać pobrana w przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia gwarancyjnego. W przypadku wykonywania naprawy przez RAM-SERWIS w/w opłatą Klient nie będzie obciążony.
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. 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.
10. 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 przekazane do utylizacji/ recyklingu. W przypadku naprawy gwarancyjnej uszkodzone części wymienione w trakcie naprawy pozostają własnością gwaranta/producenta.
11. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 27.06.2016 RPEiR (UE) 2016/679 w celu wykonania zlecenia serwisowego. Administratorem danych osobowych jest RAM-SERWIS Sp. o.o. z siedzibą w Warszawie. Klient ma prawo do zmiany lub usunięcia swoich danych osobowych, a wszelkie wnioski i skargi należy kierować pod adres e-mail: rodo@ramserwis.pl. Klientowi przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
12. Rozpatrywane będą wyłącznie reklamacje złożone w formie pisemnej w terminie 30 dni.