

Postanowienia ogólne

1. Regulamin ma zastosowanie do usług świadczonych przez firmę SUEL, która wchodzi w skład Konsorcjum ARISU. Prosimy o dokładne zapoznanie się ze wszystkimi punktami. Zgłoszenie sprzętu do naprawy świadczy o znajomości warunków i jest równoznaczne z ich akceptacją.

2. Oferujemy pogwarancyjną naprawę aparatów cyfrowych, obiektywów, lamp błyskowych i kamer cyfrowych producentów takich jak: Nikon, Panasonic, Canon, Fuji, Sony, Samsung, Olympus, Casio, Pentax, Kodak, Minolta i innych. Naprawiamy również komputery, laptopy i netbooki oraz wysokiej klasy sprzęt audio (wzmacniacze, przedwzmacniacze, odtwarzacze CD).

Zgłoszenie uszkodzonego sprzętu

3. Jeśli Państwo zainteresowani naszymi usługami należy dostarczyć uszkodzony sprzęt do serwisu. Zgłaszając sprzęt prosimy nie zapomnieć o zwięzłym opisie usterki, okolicznościach w jakich wystąpiła oraz informacji czy sprzęt był już naprawiany przez osobę niewykwalifikowaną lub w innym serwisie.

4. Sprawdzenie sprzętu i bezpłatne wstępne wyceny wykonujemy już następnego dnia robocznego. Jednakże zastrzegamy sobie prawo do dłuższego terminu z przyczyn od nas niezależnych (urlop technika zajmującego się wycenami, choroba lub oczekiwanie na odpowiedź ze strony dostawców części). Wycena stanowi wyłącznie informację dotyczącą przewidywanego kosztu naprawy. Serwis na podstawie przeprowadzonej wstępnej wyceny nie udziela informacji o rodzaju usterek, gdyż w ramach wyceny sprzęt poddawany jest tylko podstawowym procedurom diagnostycznym. Serwis, w ramach swoich usług oferuje odpłatne szczegółowe ekspertyzy (info. w pkt 11).

5. Przedstawionej ofercie cenowej naprawy jest ważna przez 7 dni. Brak odpowiedzi zwrotnej w terminie do 7 dni od daty wysłania wyceny, traktuje się jako Państwa rezygnację z usługi.

6. Czynnikiem wstępnym serwisu, tj. w szczególności: przyjęcie sprzętu, wstępna identyfikacja usterki, kalkulacja kosztów dla sprzętu dostarczonego do serwisu po 01.01.2011 r. (do odwołania) wykonywane w ramach promocji bezpłatnie. W związku z czym w przypadku zlecenia naprawy (akceptacja oferty cenowej) lub orzeczenia przez serwis braku możliwości naprawy, na dotychczasowe opłaty udzielany jest rabat w wysokości 100%, co oznacza w praktyce, iż nie jest ona naliczana.

Naprawa

7. Po otrzymaniu wyceny prosimy wybrać odpowiedni dla swoich potrzeb oraz możliwość pakiet usługi (ST lub EX) i w odpowiedzi poinformować serwis o dokonanym wyborze pakietu. Do każdego pakietu przyporządkowany jest inny termin realizacji usługi.

8. **ST:** Pakiet standardowy (domyślny) - idealny dla osób którym zależy na taniej, starannej i bardzo dobrze wykonanej naprawie. Ogólnie znacznie tańsza naprawa w odniesieniu do cen w innych serwisach. Atrakcyjne ceny.

9. **EX:** Pakiet express - naprawa droższa o 70% od pakietu ST ponieważ w EX serwis rozpoczyna czynności serwisowe w pierwszej kolejności przed pozostałymi zleceniami przyjętymi w ST. Decydując się na pakiet EX należy wysłać SMS lub email o treści: EX

10. Serwis naprawia tylko i wyłącznie zgłoszone konkretnie przez Państwa usterki. Ogólnikowe określenie: "czyszczenie rodka aparatu" nie określa ponad wszelką wątpliwość, i chodzi o wykonanie również czyszczenia matrycy/przetwornika CCD, matówki lub wizjera. W/g ogólnie przyjętych zasad w wielu serwisach służy to czynności odrębnie wycenianej i wykonywanej. W razie zainteresowania usługą "Czyszczenie matrycy CCD" należy to zgłosić w sposób nie budzący wątpliwości.

11. W usługę naprawy wliczony jest koszt:

- uchytych podzespołów
- czyszczenia wnętrza
- czyszczenia obudowy
- konserwacji
- testowania
- gwarancji

Inne usługi

12. Serwis SUEL wykonuje szczegółowe ekspertyzy diagnozujące stan sprzętu i określające rodzaj uszkodzenia. Cena usługi wynosi 140 zł. Podczas szczegółowej ekspertyzy testowane są poszczególne moduły blokowe urządzenia. Wykonanie naprawy i jej koszt następuje zawsze w porozumieniu z Państwem na zasadzie indywidualnego ustalenia stron.

Opłaty dodatkowe

13. Serwis może pobrać za diagnozę w wysokości 30 zł w przypadku gdy naprawa sprzętu nie jest możliwa ze względu na rozległe uszkodzenia wynikłe z ingerencji niewykwalifikowanych osób lub innego serwisu, a serwis SUEL nie został o tym fakcie poinformowany przed dokonaniem diagnozy. (inf. pkt. 3)
14. Opłata za diagnozę w wysokości 30 zł będzie naliczona w przypadku przekazania do serwisu sprawnego urządzenia.

Terminy

15. Tylko Państwo poprzez dopasowanie odpowiedniego pakietu (informacje o pakietach w pkt. 7, 8, 9) mogą zdecydować o terminie i cenie wykonania usługi. Termin wykonania usługi naprawy może zależeć od kilku czynników:

- wybrany przez Państwa pakiet (ST lub EX)

- kolejka sprzętu oczekującego do naprawy

- rozmiar uszkodzenia, czyli stopień skomplikowania naprawy (serwis nie jest sprawcą tych uszkodzeń zatem nie może być mowy o odpowiedzialności serwisu za termin realizacji usługi)

- dostępność części na magazynie podręcznym oraz globalnym lub kwestia dostępności ich w rozsądnej cenie (wyjściem z sytuacji jest wybór pakietu EX i podniesienie kosztu naprawy tym samym zaopatrzenie się w części u innego dostawcy, u którego w danym momencie te części są)

- dostawcy części; na termin dostawy mogą mieć wpływ takie czynniki jak: poczta, urząd celny, nagły kataklizm (pyły wulkaniczne, powódzie, powary) lub zatonięcie statku, katastrofa lotnicza itp.

16. Termin wykonania usługi w pakiecie ST: Naprawy (bez wymiany części) wykonywane są w terminie ok. dwunastu dni roboczych. Podany w niniejszym punkcie termin jest tylko terminem orientacyjnym, a nie gwarantowanym i w indywidualnych przypadkach może ulec zmianie.

17. Termin wykonania usługi w pakiecie EX: Dokładamy wszelkich możliwych starań aby naprawę wykonać w terminie do 7 dni roboczych. W przypadku przekroczenia terminu (np. w związku z koniecznością zdobycia trudno dostępnych części zamiennych) płaci Państwo według stawki ST. Pakiet ten należy wybrać tylko wtedy, gdy zależy na zwiększeniu prawdopodobieństwa zakończenia naprawy w terminie do 7 dni roboczych.

18. Uwaga: Po upływie 31 dni od daty wyrażenia zgody jeżeli części zamiennie niezbędne do zakończenia naprawy będą nadal niedostępne w sprzedaży detalicznej w rozsądnej cenie wówczas, aby umożliwić Państwu szybką i co najmniej równie taną naprawę w innej konkurencyjnej firmie, serwis zastrzega sobie możliwość dokonania zwrotu nienaprawionego sprzętu.

Państwa dyspozycje, zapytania o status naprawy

19. Państwa obowiązkiem jest co jakiś czas (nie częściej jednak jak co 2 tygodnie) wykazanie zainteresowania pozostawionym w serwisie sprzętem. Dyspozycje, powiadomienia, zapytania o status naprawy powinni Państwo przysyłać nam w formie tekstowej: e-mail lub pisemnie pocztą na adres Firmy podany na stronie www. Nie przyjmujemy dyspozycji, powiadomień, zapytań kierowanych ustnie lub drogą telefoniczną.

Odstąpienie od umowy i zwrot sprzętu

20. Możecie Państwo zrezygnować z usługi w każdej chwili z podaniem lub bez podania przyczyny. Pod adresem e-mail serwisu możecie wcześniej uzyskać dokładne informacje o rezygnacji z usługi. Rezygnacja z usługi przed upływem 31 dni od daty wyrażenia zgody (w pakiecie ST) może wymagać odstąpienia w wysokości 100% kwoty wyceny jednak maksymalnie 200 zł. Opłata ta związana jest z pracami dotychczas wykonanymi w celu naprawy powierzonego sprzętu.

21. Zwrot sprzętu na życzenie Klienta lub decyzją serwisu. Zwrot sprzętu staramy się dokonywać jak najszybciej, ale sprzedamy, jeżeli w tylko niektórych skrajnych przypadkach może trwać do ok. 14 dni. Dotyczy to sprzętu w zaawansowanym stopniu demontażu. Przepraszamy za ewentualne niedogodności.

Płatności

22. Ceny podane są w kwotach brutto i nie obejmują opłat związanych z transportem sprzętu, chyba że określono inaczej. Serwis zastrzega z przyczyn od siebie niezależnych możliwość zmiany kosztu naprawy. Każdorazowo w przypadku zaistnienia konieczności zmiany kosztu, serwis w formie SMS lub e-mail skontaktuje się z Państwem.

23. Zaległe płatności. Jeżeli nie uiszczycie Państwo płatności za wykonanie usług serwisowych w terminie do 31 dni od daty zakończenia usługi musicie Państwo spodziewać się tego, iż odzyskanie zaległych kwot może zlecić stronie trzeciej. Musicie Państwo zapłacić za wszelkie poniesione przez nas zasadne koszty odzyskania zaległych należności. Takie koszty mogą obejmować koszty sądowe oraz koszty egzekucji.

Gwarancja

24. Gwarancja obejmuje wyłącznie zakres dokonanych napraw.
25. Serwis udziela: 2 miesięcznej gwarancji w przypadku sprzętu po zamoczeniu, 4 miesięcznej gwarancji standardowej i 6 miesięcznej gwarancji w przypadku wymiany części na nowe. Okres gwarancji liczy się od daty wysłania informacji o możliwości odbioru lub od daty wysłania sprzętu do Klienta, z wyłączeniem takich usług jak: czyszczenie matryc CCD, czyszczenie matówki, wymiana matówki lub czyszczenie wizjera; te usługi muszą zostać dokładnie przez Państwa sprawdzone podczas odbioru sprzętu.
26. Serwis przyjmując sprzęt do naprawy nie ponosi odpowiedzialności za utratę jakichkolwiek danych użytkownika produktu w czasie wykonywania napraw. Nie zapewniamy zachowania ustawień produktu innych niż fabryczne, danych wprowadzonych przez użytkownika lub aplikacji dodatkowo zainstalowanych w urządzeniu u przekazywanym do serwisu. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa zleceniodawcy do domagania się zwrotu utraconych zysków w czasie trwania naprawy gwarancyjnej.
27. Reklamacje można składać tylko na podstawie wydanej przez serwis karty gwarancyjnej, i tylko i wyłącznie na elementy oraz czynności wyszczególnione w dokumencie odbiorczym / karcie gwarancyjnej jako wykonane przez serwis. W przypadku pojawienia się wady, należy na własny koszt zwrócić sprzęt do serwisu, jeżeli reklamacja będzie uzasadniona przesyłka powrotna zostanie zrealizowana na koszt serwisu. Gwarancja nie pokrywa uszkodzeń powstałych na skutek: niewłaściwego użytkowania lub niedbalstwa, uszkodzeń mechanicznych, wystawienia sprzętu na działanie zbyt wysokich lub zbyt niskich temperatur, wody lub normalnego zużycia. Jeżeli sprzęt został uszkodzony w ten sposób, istnieje możliwość skontaktowania się z serwisem gdzie udzielona zostanie porada dotycząca odpłatnej naprawy.
28. Reklamacje z tytułu gwarancji rozpatrywane są na zasadzie Dobrych Obyczajów Biznesowych do 31 dni od daty otrzymania sprzętu. W przypadku napraw reklamacyjnych, gwarancja jest wydłużana o czas w którym sprzęt przebywa w serwisie.
29. Możliwość zwrotu pieniędzy za wykonanie usług po 2 nieskutecznych naprawach wyłącznie elementów oraz czynności wyszczególnionych w dokumencie odbiorczym jako wykonane przez serwis.

Odbiór sprzętu; skutki nieodebrania.

30. Odbiór sprzętu można dokonać osobiście w punkcie odbioru. Na życzenie i koszt klienta serwis może dokonać wysyłki sprzętu. Za datę zakończenia naprawy przyjmuje się datę odesłania sprzętu lub w przypadku Państwa pisemnej decyzji o odbiorze osobistym datę wysłania do Państwa powiadomienia w formie elektronicznej o możliwości odbioru sprzętu. O możliwości odbioru sprzętu Serwis niezwłocznie zawiadomi w formie elektronicznej - dotyczy tylko Klientów dokonujących odbioru osobistego.
31. Sprzęt należy odebrać najpóźniej w czasie do 31 dni od daty poinformowania klienta o możliwości odbioru. W przeciwnym razie przez kolejne dni zostaną naliczone koszty magazynowania w kwocie 5zł dziennie. Po upływie 45 dni nieodebrany sprzęt ulega przypadkowi i jest uznawany jako porzucony przez właściciela. W przypadku zasadnych okoliczności, w formie pisemnej dyspozycji Państwa uprawnieni do wyznaczenia innego terminu odbioru lub odesłania naprawionego sprzętu. Koszty nieskutecznych doręczeń w przypadku wysyłki obciążają Klienta.

Postanowienia końcowe.

32. Zmiany w usłudze serwisowej; wycofanie sprzętu z serwisu. W przypadku istotnego naruszenia przez Państwa warunków zawartej umowy serwis może w trybie natychmiastowym wycofać lub zawiesić świadczone dla Państwa usługi naprawy (sprzęt może znajdować się w danej chwili w stanie znacznego demontażu). Takie wycofanie lub zawieszenie może nastąpić bez uprzedzenia. Po wycofaniu sprzętu z usługi naprawy Państwa prawo do usługi serwisowej wygasa w trybie natychmiastowym.
33. Serwis w wyjątkowych sytuacjach (tylko w przypadku konieczności zwrotu bez naprawy) zastrzega możliwość zwrotu nienaprawionego sprzętu o nieco odmiennych objawach aniżeli został przyjęty. Wynika to wyłącznie z tego i próba naprawy, podstawowe czynności sprawdzające lub regeneracja części bez ich wymiany na nowe, nie w każdym przypadku przynosi oczekiwane rezultaty. W takiej sytuacji należy wymienić uszkodzoną część/moduł, co wiąże się ze zmianą kosztu usługi.
34. Koszt odesłania sprzętu za pośrednictwem poczty polskiej 15 zł lub firmy kurierskiej 25zł, aktualne ceny dostępne na stronie internetowej. W trosce o bezpieczeństwo Twojego sprzętu naprawiony sprzęt wysyłamy tylko za pośrednictwem firmy kurierskiej. Jedynie na warunkach prośby o odstąpienie od tej zasady. W przypadku większych przesyłek i o większej masie koszt wysyłki może ulec zmianie, o tym fakcie klient zostanie powiadomiony w formie e-maila lub SMS.
35. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez serwis jego danych osobowych w celach związanych z naprawą sprzętu.
36. Serwis dopuszcza możliwość zmiany niniejszych warunków umownych w indywidualnej sprawie. W tym celu prosimy negocjować konkretne postanowienia wyłącznie przed rozpoczęciem świadczenia usług przez serwis. Aktualny regulamin dostępny jest również na stronie internetowej www.suel.pl.