

SZCZEGÓŁOWE WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG NAPRAWY W SERWISIE EVR – SYSTEMS

Zgłoszenie sprzętu do naprawy w serwisie EVR

1. Warunkiem rozpoczęcia obsługi Sprzętu w serwisie EVR-SYSTEMS jest jego zgłoszenie.
2. Zgłoszenie Sprzętu do naprawy następuje poprzez :
 - 2.1. bezpośredni kontakt z Biurem Obsługi Klienta firmy EVR , w serwisie głównym EVR lub w dowolnym z Punktów Obsługi EVR
 - 2.2. telefoniczny kontakt z Biurem Obsługi EVR pod nr telefonu **71 7913073** , **71 7913074** lub na nr infolinii ogólnopolskiej **0801 000 491**
 - 2.3. wysłanie wypełnionego formularza zgłoszeniowego pocztą elektroniczną na adres : **zgloszenia@evr.com.pl**
 - 2.4. faxem na nr **717913073** lub **717913074**
3. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia jest nadanie przez serwis EVR **numeru zlecenia**.
4. Zgłoszenie Sprzętu i nadanie przez serwis EVR numeru zlecenia naprawy nie jest równoznaczne z rozpoczęciem naprawy.
5. Adres do przesyłek :

EVR – SYSTEMS
UL. Kwidzińska 5
51-415 Wrocław
6. Przesyłki powinny być opakowane w taki sposób aby uniemożliwić uszkodzenie produktu w transporcie. Szczegółowa [instrukcja zapakowania](#) dostępna na stronie www.evr.com.pl.
7. Po otrzymaniu Sprzętu przez magazyn serwisu EVR , Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o rozpoczęciu obsługi produktu.
8. Wraz z przesłaniem potwierdzenia otrzymania Sprzętu przez magazyn EVR, rozpoczyna się jego obsługa.

Naprawa

9. Klient wyraża zgodę na dokonanie oględzin i naprawę jego Sprzętu pod jego nieobecność.
10. Oględziny Sprzętu dotyczyć będą wyłącznie usterki zgłoszonej przez Klienta.
11. Serwis EVR przedstawi koszt naprawy w terminie maksymalnie 48h od daty otrzymania produktu przez magazyn serwisu EVR. Chyba, że Klient skorzysta z opcji wykonania usługi **EKSPRES 24*** lub **EKSPRES48****
12. Podanie kwoty wyceny naprawy jest bezpłatne.
13. Klient jest zobowiązany do podjęcia decyzji w sprawie wykonania usługi w ciągu 3 dni od momentu przedstawienia wyceny. W przypadku braku decyzji ze strony Klienta po upływie 3 dni EVR-SYSTEMS może naliczyć opłaty za magazynowanie.
14. Decyzje o wykonaniu naprawy Klient podaje przez pisemną akceptację lub rezygnację wysyłając wiadomość e-mail na konto **zgloszenia@evr.com.pl**, telefonicznie podając nr zlecenia lub osobiście w serwisie głównym EVR lub dowolnym Punkcie Obsługi EVR.
15. W przypadku rezygnacji z wykonania usługi naprawy w serwisie EVR Klient zobowiązany jest do odbioru Sprzętu w terminie 7 dni od poinformowania EVR-SYSTEMS o podjętej decyzji.
16. Wyrażenie zgody na wykonanie naprawy w podanej przez serwis kwocie jest jednoznaczne z zawarciem **Umowy Naprawy** produktu.
17. Serwis EVR zastrzega sobie prawo do zmiany kwoty wyceny w przypadku gdy zastosowane części zamienne i nakład robocizny będą niewystarczające do wykonania skutecznej naprawy, a wiedza w momencie wyceny co do zakresu usterki była niemożliwa do potwierdzenia bez wymiany wskazanych w pierwotnej wycenie podzespołów. W takim przypadku serwis EVR przedstawi ponowną wycenę naprawy do akceptacji przez Klienta. W przypadku odstąpienia od naprawy Klient nie poniesie kosztów ponownej wyceny.
18. Serwis EVR zastrzega sobie sposób wykonania diagnostyki i naprawy wg własnych procedur wewnętrznych, stosując posiadaną technologię i posiadaną wiedzę. Naprawy będą wykonywane wg obowiązujących norm środowiskowych i technologicznych.
19. Po zakończonej naprawie serwis EVR informuje niezwłocznie o możliwości odbioru Sprzętu.
20. W uzasadnionych przypadkach serwis EVR może uznać naprawę za nieskuteczną i odstąpić od jej wykonania jeśli zaistniały dodatkowe okoliczności nieuwzględnione w trakcie wstępnej diagnozy/wyceny :
 - 20.1 uprzednie próby napraw,
 - 20.2 uszkodzenia laminatu pod układami BGA (zerwane połączenia) ,
 - 20.3 pozostałości po zalaniach objawiające się niestabilnością w zakresie parametrów R_L,C oraz impedancji połączeń drukowanych.W przypadku odstąpienia od naprawy przez serwis EVR nie będzie pobierana opłata.
21. Serwis EVR zastrzega sobie, w sytuacji odstąpienia od naprawy, możliwość zwrotu Sprzętu w stanie innym także/gorszym niż przekazany do naprawy jeżeli występują okoliczności podane w p.20.
22. W przypadku braku usterki zgłoszonej przez Klienta zostaje on obciążony kwotą za testowanie sprzętu zgodnie z cennikiem EVR.
23. Za inne wady i uszkodzenia wykryte w trakcie napraw Sprzętu serwis EVR nie ponosi odpowiedzialności.
24. Po skutecznie wykonanej naprawie serwis EVR nałoży plomby gwarancyjne umożliwiające identyfikację Sprzętu w celach gwarancyjnych.
25. Wymienione w czasie naprawy sprzętu części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone jednocześnie z przekazaniem sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez Serwis do recyklingu lub utylizacji.

Termin naprawy

26. Serwis EVR zobowiązuje się do wykonania naprawy w jak najkrótszym, możliwym terminie.
27. Standardowo przyjmuje się 5 do 7 dni roboczych * – od akceptacji wyceny przez Klienta.
28. W uzasadnionych przypadkach dla Sprzętu w trakcie naprawy, dla których wystąpiło opóźnienie w dostawie części związane np. z odprawą celną, serwis ustali z Klientem czas i sposób obsługi Sprzętu.
29. Serwis EVR oferuje specjalne terminy obsługi, umożliwiające wykonanie napraw w skróconych terminach (bez względu na rodzaj i zakres uszkodzenia) :
 - 29.1. **EKSPRES 24h **** – naprawa wykonana w 24 godziny po zaakceptowaniu kwoty za naprawę i potwierdzeniem przyjęcia zlecenia przez pracownika EVR; dopłata do przedstawionej kwoty wyceny **+ 50%**
 - 29.2. **EKSPRES 48h **** - naprawa wykonana w 48 godzin po zaakceptowaniu kwoty za naprawę i potwierdzeniem przyjęcia zlecenia przez pracownika EVR; dopłata do przedstawionej kwoty wyceny **+ 30%**

* Jeżeli w warunkach umowy z usług serwisowych jest mowa o dniach roboczych to znaczy ze są to dni w których pracuje firma EVR.

** podane godziny występują w dniach roboczych.

Odpowiedzialność

30. Serwis EVR ogranicza swoją odpowiedzialność poprzez udzielenie gwarancji wyłącznie na wykonaną usługę.
31. Serwis EVR nie ponosi odpowiedzialności za dane Klienta i nie jest odpowiedzialny za ich utratę. Obowiązkiem Klienta jest zabezpieczenie wszystkich danych lub zlecenie tego serwisowi EVR przed naprawą.
32. EVR nie odpowiada za opóźnienia spowodowane dostawą części do obsługi naprawy Sprzętu, ale dołoży wszelkich starań aby naprawy były ukończone w możliwie najkrótszym terminie.
33. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych i ruchomych.
34. Serwis EVR nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w transporcie do/z serwisu do Klienta.

Gwarancja / Rękojmia

35. Serwis EVR udziela gwarancji na wykonane usługi.
36. Każdorazowo przy wycenie naprawy podawany jest okres gwarancji.
37. Termin gwarancji biegnie od momentu odbioru / wydania Sprzętu do Klienta, jednak nie później niż 7 dni od poinformowania Klienta o możliwości odbioru Sprzętu z serwisu EVR lub Punktu Przyjęć.
38. W okresie trwania gwarancji wszelkie naprawy związane z uprzednio naprawianą usterką lub wymienioną częścią będą wykonane bezpłatnie o ile uszkodzenie nie powstało na skutek niewłaściwego działania innych podzespołów lub komponentów uprzednio nie naprawianych w serwisie EVR.
39. Okres objęcia gwarancją zostanie przedłużony o czas pobytu w naprawie.
40. Gwarancji udziela się na podstawie dokumentu sprzedaży, w którym zaznaczono okres udzielonej gwarancji. Gwarancja dotyczy wyłącznie Sprzętu lub urządzeń poddanych naprawie w serwisie EVR.
41. Gwarancja nie dotyczy zespołów urządzeń (np. komputerów PC,MAC, AIO, notebooków, netbooków, tabletów, komputerów przemysłowych, PDA, GPS, automatyki przemysłowej) w skład , których wchodzi naprawiony Sprzęt.
42. Gwarancja nie obejmuje:
 - 42.1. uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (pęknięcie obudowy, stopienie), złamania, zalania, oksydacja wyprowadzeń, korozja, itp.
 - 42.2. uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w warunkach, które **nie odpowiadają** warunkom określonym w karcie gwarancyjnej urządzenia oraz instrukcji użytkowania, lub niezgodnych z powszechnie stosowaną praktyką ich użytkowania, także w zakresie użytkowania urządzeń i instalacji elektrycznych;
 - 42.3. uszkodzeń powstałych z niewiedzy użytkownika a także spowodowanych brakiem wykonania okresowej konserwacji;
 - 42.4. losowych zdarzeń takich jak : pożar, trzęsienie ziemi, powódź, przepięcia, inne kataklizmy;
 - 42.5. części i Sprzętu po uprzedniej ingerencji osób nieuprawnionych, innych serwisów, podjętych samodzielnie prób naprawy;
 - 42.6. części lub Sprzętu z których usunięto, uszkodzono lub naruszono numery seryjne, oznaczenia i plomby wykonania naprawy przez serwis EVR.
43. W przypadku odrzucenia przez serwis roszczeń gwarancyjnych – serwis może przedstawić wycenę naprawy produktu.
44. Poza odpowiedzialnością z tytułu gwarancji EVR nie będzie odpowiedzialne za jakiegokolwiek szkody powstałe z przyczyn związanych z nabytymi produktami / wykonanymi usługami.
45. Koszty przesyłek reklamacyjnych do serwisu EVR ponosi reklamujący. W przypadku uznania reklamacji zwrot naprawionego Sprzętu na koszt serwisu EVR.
46. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne towaru zostają wyłączone (Art. 558 par. 1 K.C.)
47. Szczegółowe warunki zgłaszania i obsługi reklamacji zawarte są w Warunkach obsługi reklamacji usług serwisu EVR .

Cena usługi / Forma płatności

48. Wykonane przez serwis EVR usługi podlegają zapłacie.
49. Ceny usług mogą ulec zmianie. Każda zmiana wymaga nowej publikacji cennika usług serwisu EVR.
50. Forma płatności: przedpłata - wpłata na konto bankowe EVR, pobranie – gotówkowe w przypadku wysyłki kurierskiej bądź gotówką - w serwisie EVR lub Punkcie Przyjęć.

Odbiór sprzętu

51. Klient zobowiązany jest do odbioru Sprzętu w terminie wyznaczonym przy akceptacji wyceny jednak nie później niż 7 dni od otrzymania informacji o możliwości odbioru.
52. Za Sprzęt nie odebrany w wyznaczonym terminie z serwisu, EVR może pobrać opłatę z tytułu magazynowania, wezwania do odbioru Sprzętu, odsetek ustawowych od wykonanej usługi itp. Wysokość opłat podana jest w Cenniku EVR
53. Podstawą do odbioru Sprzętu jest druk zgłoszenia naprawy wydany przez EVR przy przyjęciu Sprzętu do naprawy. EVR nie wydaje duplikatów.
54. W przypadku naliczenia opłat o których mowa jest w pkt.13 i 52, możliwość odbioru Sprzętu możliwa jest po ich uregulowaniu.
55. W przypadku nie odebrania Sprzętu w terminie 3 miesięcy od dostarczenia go do serwisu w celu naprawy Klient wyraża zgodę na likwidację lub sprzedaż danego Sprzętu przez EVR bez obowiązku zapłaty na rzecz Klienta jakiegokolwiek odszkodowania. Jednocześnie nie zwalnia Klienta z konieczności uregulowania należności za wykonaną usługę, magazynowanie i inne czynności.
56. W przypadku kiedy Klient zalega z opłatami za usługi EVR przysługuje ustawowe prawo zastawu Sprzętu który znajduje się w jego posiadaniu do momentu uregulowania zaległych należności w pełnej wysokości.

**Klient dostarczając/pozostawiając Sprzęt w serwisie EVR,
akceptuje Regulamin korzystania z usług serwisu EVR-SYSTEMS oraz w/w Szczegółowe
warunki korzystania z usług napraw w serwisie
EVR-SYSTEMS.**

