

Regulamin Serwisu oraz warunki gwarancji i przyjmowania reklamacji

SKŁADANIE ZLECEŃ I WYSYŁKA

Tryb i warunki szczególne przyjmowania zleceń oraz ustalania cen za usługę

1. Przed wysłaniem sprzętu do siedziby firmy MDK (z jakiegokolwiek powodu) zleceniodawca zobowiązany jest do skontaktowania się z firmą i poinformowania pracownika o zamiarze wysłania towaru.
2. Usługa serwisowa jest wykonywana w zakresie zleconym przez klienta. Umowy są zawierane w formie ustnej lub pisemnej.
3. Potwierdzeniem wykonania usługi jest wystawiana przez MDK karta gwarancyjna. Karta gwarancyjna stanowi podstawę do realizowania uprawnień wynikających z gwarancji.
4. Dowodem zawarcia umowy na wykonanie usługi jest wypełniony formularz zamówienia usługi, wypełniony przez pracownika MDK - Jeżeli zamówienie zostało złożone telefonicznie lub e-mailem, potwierdzeniem jego złożenia jest e-mail zwrotny MDK zawierający szczegóły zamówienia.
5. Przed przekazaniem sprzętu do naprawy klient zabezpiecza dane zawarte na dysku, wykonując kopię zapasową lub w inny sposób wg. swojego uznania
6. Firma MDK zobowiązuje się do rozpoczęcia wykonywania naprawy w terminie nie dłuższym niż 2 dni od daty dostarczenia sprzętu. Termin zakończenia naprawy jest uzależniony od niezbędnych procesów technologicznych, możliwości uzyskania części zamiennych oraz dodatkowych uzgodnień z klientem gdy są konieczne.
7. Cena wykonania usługi jest ceną umowną i nie może przekroczyć zadeklarowanej przez klienta wartości, chyba że z klientem zostaną zawarte dodatkowe ustalenia. W przypadku, gdy żadne specjalne ustalenia nie zostały dokonane, cena wykonania usługi nie może przekroczyć podanej w cenniku.
8. Klient jest zobowiązany do poinformowania firmy MDK o dokonywanych wcześniej przeróbkach lub próbach naprawiania sprzętu na własną rękę lub przez inną firmę. Jeżeli takie informacje nie zostaną ujawnione, MDK zastrzega sobie prawo do odmówienia naprawy sprzętu.
9. Firma MDK ma prawo nie przyjąć komputera lub innego urządzenia jeśli istnieje podejrzenie że urządzenie jest kradzione, niewiadomego pochodzenia, stwarza zagrożenie życia i zdrowia ludzi lub może powodować zakłócanie pracy innych urządzeń.

GWARANCJA

Uprawnienia zleceniodawcy, terminy obowiązywania, wyłączenie odpowiedzialności

1. Jedynym dokumentem potwierdzającym uprawnienia z tytułu gwarancji jest wydana po naprawie karta gwarancyjna oznaczona co najmniej modelem, numerem zlecenia oraz pieczęcią firmy MDK.
2. Naprawy gwarancyjne realizowane są w siedzibie firmy MDK. Klient jest zobowiązany dostarczyć i odebrać sprzęt na własny koszt, chyba, że reklamacja zostanie zgłoszona i sprzęt zostanie wysłany do naprawy gwarancyjnej w ciągu 10 dni od daty odesłania sprzętu do klienta.
3. Okres gwarancji i rękojmi na wykonanie usługi przez firmę MDK wynosi od 1 do 12 miesięcy od daty zakończenia naprawy, jest ustalany indywidualnie i zapisywany na karcie gwarancyjnej. Za datę zakończenia naprawy przyjmuje się dzień poinformowania klienta o zakończeniu naprawy lub dzień odbioru sprzętu, w zależności od tego co wystąpi wcześniej. Jeżeli klient nie odpowiedział na e-mail, ani telefon MDK uznaje po zastosowaniu wszystkich w/w środków że klient został skutecznie poinformowany o zakończeniu naprawy.
4. Gwarancja dotyczy jedynie prawidłowości wykonanych w ramach usługi czynności oraz podzespołów, które zostały wymienione.
5. Firma MDK nie odpowiada za efekty destrukcyjnych procesów zapoczątkowanych przed przyjęciem sprzętu do naprawy. Przykładem tego typu procesów są między innymi: naprężenia mechaniczne prowadzące do późniejszych uszkodzeń, zalanie urządzenia cieczą, które wywołuje awarię w późniejszym terminie, złe umocowanie urządzeń odprowadzających ciepło, uszkodzenia układu zasilania, nieprawidłowy montaż po poprzednich naprawach, pozostawione wewnątrz urządzenia luźne elementy, nieudane próby napraw prowadzone przez inny serwis lub na własną rękę, podłączanie uszkodzonych urządzeń peryferyjnych.
6. MDK nie ponosi odpowiedzialności za problemy z funkcjonowaniem sprzętu złożonego z części dostarczonych przez klienta, jeżeli w/w problemy spowodowane są działaniem tych podzespołów, a nie są wynikiem czynności dokonywanych w serwisie.
7. MDK nie ponosi odpowiedzialności za nielegalne, nieoryginalne lub źle funkcjonujące oprogramowanie znajdujące się na dysku komputera lub laptopa dostarczonego do naprawy. W wypadku, gdy klient zleca instalację oprogramowania, musi dostarczyć wszystkie informacje wymagane do przeprowadzenia legalnej instalacji (zgodnie z umową licencyjną). Firma MDK zakłada, że brak informacji o problemie z legalnością oprogramowania w ciągu 14 dni od zakończenia usługi oznacza, że oprogramowanie zostało zainstalowane prawidłowo i legalnie. MDK nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu, w przypadku gdy Klient wymaga wymiany podzespołów, które wedle opinii serwisu są nieodpowiednie do danej konfiguracji sprzętowej (np. słaba moc zasilacza lub za mała obudowa i tym samym nieprawidłowa temperatura pracujących podzespołów komputera itp.)
8. Utrata uprawnień z tytułu gwarancji i rękojmi może nastąpić gdy:
 - a. nastąpi usunięcie lub uszkodzenie plomb gwarancyjnych
 - b. uszkodzenia nastąpi w wyniku zalania, przegrzania, udarów mechanicznych, zdarzeń losowych
 - c. uszkodzenie sprzętu z ujawnionymi wadami fabrycznymi nastąpi w zakresie ujawnionych wad fabrycznych o ile użytkownik nie zastosował się do dodatkowych instrukcji obsługi ani do porad MDK które odnoszą się do szczególnej ostrożności przy użytkowaniu takiego sprzętu
 - d. uszkodzeń spowodowanych celowo przez użytkownika
 - e. uszkodzeń wskutek niewłaściwego montażu, konserwacji, użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem lub instrukcją obsługi, stosowania niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych.
 - f. zainstalowanie nieoryginalnego lub nielicencjonowanego oprogramowania.
9. Jeżeli usterka zgłaszana w ramach reklamacji nie wystąpi, lub jej przyczyna nie ma związku z reklamowaną usługą, zgłaszający zostanie obciążony opłatą za przeprowadzenie oceny technicznej w wysokości 45 PLN.
10. Nieodebrany sprzęt:
 - a. Nieodebranie: Za przechowywanie sprzętu nie odebranego w terminie 7 dni od daty poinformowania klienta o zakończeniu naprawy pobierana jest opłata w wysokości 5 złotych za dobę. Warunek ten nie dotyczy sprzętu przysłanego pocztą lub firmą kurierską, który jest odsyłany do klienta.
 - b. Brak kontaktu: Jeżeli klient nie pozostawił informacji niezbędnych do poinformowania go o zakończeniu naprawy, lub kontakt z klientem nie nastąpił z innych powodów, MDK pobiera opłatę za przechowywanie towaru po trzech miesiącach od przyjęcia zlecenia, w wysokości 5 złotych za każdą dobę powyżej terminu 3 miesięcy od złożenia zlecenia.
11. Na wyraźne Żądanie klienta, firma MDK może podjąć próbę naprawy sprzętu – chociaż według wstępnej oceny serwisu nie przyniesie ona oczekiwanych efektów. Klient zobowiązany jest wówczas do pokrycia kosztów robocizny.
12. Za diagnozę uszkodzenia pobierana jest opłata w wysokości 45 PLN tylko w wypadku rezygnacji klienta z wykonania naprawy
13. W przypadku napraw dotyczących sprzętu mającego ogólnie znane wady konstrukcyjne obowiązuje ograniczona gwarancja. Ponieważ nie można trwale usunąć usterki spowodowanej wadliwą konstrukcją firma MDK odpowiada jedynie za prawidłowe wykonanie naprawy polegające na przywróceniu właściwości sprzętu do poziomu takiego jaki był przed wystąpieniem usterki.

W sytuacjach nie opisanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego w zakresie Umów o Dzieło których rezultatem nie jest rzecz ruchoma.

Regulamin ma zastosowanie w profesjonalnym obrocie

www.mdk.com.pl
Telefon: (058) 552 52 77
E-mail: oferta@mdk.com.pl