

Warszawa, 14 kwietnia 2009 r.

Regulamin wykonywania usług serwisowych przez Autoryzowany Serwis Producenta firmy TechLab 2000 Sp. z o. o.

1. Autoryzowany Serwis Producenta, zwany dalej Serwisem, przyjmuje zgłoszenia urządzeń do naprawy, dalej Zgłoszenia Serwisowe, w siedzibie firmy TechLab 2000 Sp. z o. o. przy ul. Śniadeckich 10/1, 00-656 Warszawa w dni robocze, w godz. 8.30 - 16.30. Zgłoszenia Serwisowe właściciel urządzenia lub osoba/strona działająca w jego imieniu, dalej Klient, może kierować na wyżej podany adres także za pośrednictwem firmy kurierskiej UPS korzystając z usługi „standard” (numer płatnika 0F72F7) bezpośrednio lub poprzez punkt sprzedaży.
2. Zaleca się wcześniejszy kontakt telefoniczny z Serwisem pod numerem 022-625 53 19, w celu uzyskania porady technicznej i, jeśli to możliwe, ewentualnego zdalnego rozwiązania występującego problemu.
3. Usługi serwisowe dzielą się na gwarancyjne i niegwarancyjne. Realizacja usługi w ramach gwarancji nie wyklucza równoczesnego wykonywania odpłatnych czynności serwisowych w zakresie nie objętym gwarancją. Klasyfikacja usługi serwisowej jako gwarancyjnej bądź niegwarancyjnej dokonywana jest przez Serwis.
4. Za skuteczne powiadomienie Klienta o przyjętym sposobie postępowania w ramach realizacji Zgłoszenia Serwisowego, dalej Powiadomienie, uznaje się wysłanie odpowiedniej informacji na adres pocztowy, adres poczty elektronicznej lub numer faksowy podane w Zgłoszeniu Serwisowym. Za czas dokonania Powiadomienia uznaje się w przypadku faksu i wiadomości elektronicznej czas nadania informacji jeżeli nie uzyskano informacji o niedostarczeniu wiadomości, a w przypadku przesyłki pocztowej czwarty dzień po jej nadaniu.
5. Zrealizowanie uprawnień wynikających z gwarancji wymaga przesłania do Serwisu:
 - (a) kompletnego urządzenia zgodnie z informacją zamieszczoną w Instrukcji Obsługi.
 - (b) dokumentu zawierającego pełne dane teleadresowe (adres, numer telefonu, numer faksu lub poczty elektronicznej) wraz ze szczegółowym opisem stanu urządzenia i objawów usterki,
 - (c) wypełnionej i podpisanej Karty Gwarancyjnej,
 - (d) dowodu zakupu lub jego kserokopii.
6. Dla sprawnego zrealizowania naprawy niegwarancyjnej zalecane jest spełnienie warunków 5a) i 5b) oraz wymagane jest dostarczenie kompletnych danych do faktury VAT.
7. Czas naprawy jest określany przez Serwis w zależności od zakresu naprawy. Jeżeli w Gwarancji określony jest maksymalny okres naprawy gwarancyjnej do napraw gwarancyjnych stosuje się postanowienia Gwarancji Producenta. Bieg czasu naprawy liczony jest od dnia dostarczenia kompletu sprzętu i dokumentów do Serwisu.
8. Czas naprawy gwarancyjnej może zostać wydłużony w przypadku czasowej niedostępności podzespołów wymaganych do przeprowadzenia naprawy bądź zaistnienia konieczności uzyskania dodatkowych dokumentów/informacji od Klienta celem weryfikacji zgłaszanej usterki urządzenia.

9. O braku możliwości naprawy urządzenia, wydłużeniu czasu jego naprawy, zmianie kwalifikacji naprawy Serwis dokonuje Powiadomienia.
10. W przypadku klasyfikacji usługi jako niegwarancyjnej Klient ma prawo odstąpić od usługi na piśmie.
11. W przypadku uznanych zgłoszeń gwarancyjnych spełniających wymagania zawarte w punktach 1 i 5, koszty przesyłek w obydwie strony pokrywa Serwis, za wyjątkiem podanym w punkcie 12. W pozostałych przypadkach koszty przesyłki pokrywa Klient.
12. W przypadku, gdy urządzenie zostało dostarczone niekompletne lub nie zostało odebrane bez winy Serwisu, koszt dodatkowych przesyłek ponosi Klient.
13. W przypadku napraw niegwarancyjnych urządzenie wysyłane jest po klasyfikacji/badaniu/naprawie kurierem UPS za pobraniem kosztów transportu i usług, jeżeli wystąpiły.
14. W przypadkach:
 - (a) nieodebrania urządzenia odesłanego przez Serwis,
 - (b) braku reakcji Klienta na Powiadomienie po upływie 21 (dwudziestu jeden) dni od daty Powiadomienia
 - (c) po upływie 21 dni od stwierdzenia braku możliwości dokonania Powiadomienia wobec niepodania przez Klienta niezbędnych danych kontaktowych lub informacji o ich zmianienaliczana będzie opłata za przechowywanie w wysokości 20,00 zł +22% VAT za każdy rozpoczęty tydzień przechowywania urządzenia.
15. Po 3 (trzech) miesiącach naliczania opłat za przechowywanie uznaje się, że Klient z własnej woli wyzbył się własności sprzętu jako rzeczy ruchomej, poprzez jej odrzucenie w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego. Własność porzuconego sprzętu (niczyżej rzeczy ruchomej), na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego, nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne TechLab2000 Sp. z o. o. Warunkiem przejęcia jest dokonanie Powiadomienia o wyznaczeniu ostatecznego 2-tygodniowego terminu na odbiór urządzenia lub stwierdzenie niemożliwości dokonania Powiadomienia z przyczyn leżących po stronie Klienta.
16. Warunkiem odbioru sprzętu, co do którego nastąpiło naliczenie opłat za przechowywanie jest ich uregulowanie wraz z ewentualnymi opłatami za wykonane naprawy i inne czynności płatne. Za wykonane usługi i pobrane opłaty Serwis wystawia wyłącznie faktury VAT.
17. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów podczas wykonywania czynności serwisowych oraz za niedogodności i straty spowodowane tym, że urządzenie znajdowało się w Serwisie.
18. W przypadku wykonywania naprawy odpłatnej wymienione części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone przy oddawaniu sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą poddane utylizacji.
19. Rozpatrywane będą wyłącznie reklamacje pisemne złożone w siedzibie Serwisu bądź wysłane drogą elektroniczną (faks: 022 6255319 lub poczta elektroniczna: ed77.wsparcie@tl2000.com.pl) oraz listownie na adres siedziby Serwisu. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od ich dostarczenia do Serwisu.
20. Niniejszy regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.tl2000.com.pl/ed77 oraz w siedzibie Serwisu.
21. Niniejszy regulamin obowiązuje bezterminowo poczynając od dnia 15.04.2009.

Zarząd TechLab2000 Sp. z o. o.