

## Regulamin świadczenia usług serwisowych

### I. Postanowienia ogólne

1. Serwis DOLSAT Sp. z o.o. świadczy usługi polegające m.in. na diagnostyce, naprawie, przeglądach okresowych urządzeń oraz innych pracach uzgodnionych indywidualnie z Klientem określonych w Cennik Usług Multimedialnych Usługi Serwisowe, zwane dalej Usługami Serwisowymi.
2. Klientami serwisu mogą być zarówno osoby fizyczne, prawne oraz inne zainteresowane podmioty.
3. Za zlecenie wykonania usługi serwisowej uznaje się zamówienie złożone drogą mailową, telefoniczną, faxem lub poprzez Biuro Obsługi Klienta, jak również osobiste dostarczenie urządzenia do siedziby Spółki przy ul. Wojska Polskiego 23c.
4. Klient poprzez zlecenie wykonania usługi serwisowej jednoznacznie akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. Zlecający usługę jest zobowiązany do podania danych takich jak adres zwrotny, numer telefonu, ewentualnie adres e-mail i dane płatnika.
6. W przypadku podania niekompletnych, nieczytelnych lub nieprawidłowych danych, o których mowa w punkcie 5, serwis nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne następstwa tego faktu względem Klienta lub osób trzecich, m. in. niemożność dokonania zwrotu serwisowanego urządzenia lub jego błędne doręczenie. Wszelkie koszty związane z tym faktem obciążają Klienta.
7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

### II. Usługi odpłatne

1. Wysokość opłat za Usługi serwisowe określa Cennik Usług Multimedialnych Usługi Serwisowe, zwany dalej Cennikiem.
2. W przypadku zlecenia usługi serwisowej dokonuje się diagnozy i wyceny wraz z propozycją sposobu płatności, która zostaje przedstawiona Klientowi drogą mailową lub telefoniczną. W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość przedstawienia wyceny na piśmie lub faksem.
3. Przedstawiona wycena ma charakter ostateczny, jednak w przypadku wyjątkowo skomplikowanej naprawy serwis zastrzega sobie prawo do korekty kosztów podczas wykonywania usługi.
4. Istnieje możliwość indywidualnych uzgodnień kosztów i warunków naprawy oraz formy płatności między Klientem a serwisem.
5. Wycena usługi Serwisowej pozostaje ważna przez 14 dni kalendarzowych od momentu przedstawienia Klientowi. Klient po przedstawieniu wyceny ma prawo do rezygnacji z usługi, pod warunkiem pokrycia kosztów ekspertyzy serwisowej i dojazdu określonych w Cenniku.
6. W przypadku braku decyzji Klienta po upływie okresu wskazanego w pkt.5 niniejszego rozdziału serwis zastrzega sobie prawo dokonania zwrotu sprzętu oraz naliczenia opłat jak w punkcie 5.
7. W przypadku, gdy serwis stwierdzi niemożność dokonania naprawy, Klient ponosi jedynie koszty ekspertyzy serwisowej i koszty dojazdu.
8. Serwis zobowiązuje się do dołożenia wszelkiej staranności, aby zlecona usługa została wykonana należyście i zgodnie z oczekiwaniami Klienta. Na usługę odpłatną jest udzielana gwarancja serwisowa zgodnie z postanowieniami punktu 7 w rozdziale III.
9. Po dokonaniu naprawy Klient jest informowany o możliwości i terminie odbioru sprzętu, lub naprawione urządzenie jest dostarczane przez serwis pod wskazany adres.

### III. Etapy działań serwisowych

1. Po otrzymaniu sprzętu Serwis dokonuje wstępnej diagnozy (rozumianej jako usługa serwisowa płatna) polegającej na sprawdzeniu stanu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu.
2. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.
3. Wymienione w czasie naprawy sprzętu części będą zwracane Klientowi.
4. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach stałych sprzętu i innych nośnikach przekazanych ze sprzętem do naprawy oraz za ich ustawienia systemowe. Klient przed przekazaniem sprzętu do Serwisu zobowiązany jest do zabezpieczenia ww. danych poprzez wykonanie kopii zapasowej. W przypadku niewykonania kopii zapasowej ponosi on ryzyko utraty danych w czasie wykonywania czynności serwisowych i nie będzie rościł pretensji wobec Serwisu.
5. Serwis ma prawo wykonać usługi serwisowe we własnym zakresie lub powierzyć ich wykonanie osobom trzecim, w szczególności producentowi sprzętu. W razie dokonania naprawy pogwarancyjnej lub niepodlegającej bezpłatnej naprawie serwisowej, ze względu na nieprzebranie warunków gwarancji Serwis obciąża Klienta wszelkimi kosztami związanymi z powierzeniem wykonania usług serwisowych osobom trzecim, a także kosztami transportu.
6. Opłata za wykonaną usługę dokonywana jest na podstawie faktury, wystawionej w oparciu o protokół wykonania usługi serwisowej, w terminie wskazanym na fakturze.
7. Na wszystkie usługi serwisowe udziela 90 dni gwarancji. Okres gwarancji biegnie od daty realizacji usługi potwierdzonej dokumentem wykonania zlecenia.
8. Wszelkie usterki podlegające gwarancji będą usuwane przez serwis bezpłatnie. Koszt transportu sprzętu do serwisu i z powrotem nie obciąża Klienta, pod warunkiem dokonania wysyłki zgodnie ze wskazaniami gwaranta.
9. W przypadku gwarancji na usługę wykonaną w obiekcie wskazanym przez Klienta, koszt dojazdu serwisu na miejsce naprawy obciąża Klienta nie będącego Abonentem Spółki DOLSAT.
10. Gwarancji nie podlegają usterki powstałe w wyniku niezgodnej z przeznaczeniem lub nieprawidłowej eksploatacji urządzenia, klęsk żywiołowych lub działań wojennych, oraz bezpieczniki i elementy zużywalne.
11. Zerwanie plomb gwarancyjnych oraz próby samodzielnego dokonywania napraw powodują utratę gwarancji.
12. W przypadku zgłoszenia usterki nie podlegającej gwarancji zlecenie po uzgodnieniu z Klientem może być zrealizowane jako odpłatne.
13. Gwarancja ta nie obowiązuje w przypadku napraw częściami własnymi Klienta oraz napraw w warunkach szczególnych. Potwierdzeniem gwarancji na naprawę jest faktura lub inny dokument potwierdzający uiszczenie opłaty za naprawę.
14. Gwarancję anulują uszkodzenia mechaniczne, zalania, działania niskiej i wysokiej temperatury o parametrach niedopuszczalnych dla danego urządzenia, niezgodnione próby naprawy oraz uszkodzenia spowodowane innymi wadami niż były przedmiotem naprawy Serwisu.
15. Jeśli podczas wstępnej diagnozy Serwis stwierdzi, że:
  - a) Sprzęt jest w pełni sprawny – Serwis dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi, obciążając go jednocześnie kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.
  - b) Sprzęt wymaga naprawy – Serwis informuje Klienta o stwierdzonych uszkodzeniach sprzętu oraz o przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej diagnozie, Serwis dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi, obciążając go jednocześnie kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.
  - c) Sprzęt może zostać naprawiony - Serwis dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi, obciążając go jednocześnie kosztami wykonania wstępnej diagnozy w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.
16. W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia sprzętu skutkujące wzrostem kosztów naprawy o co najmniej 20% w stosunku do kosztów naprawy przewidywanych w czasie diagnozy wstępnej, Serwis poinformuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów. W przypadku niewyrażenia przez Klienta zgody na pokrycie dodatkowych kosztów, Serwis jest upoważniony do odmowy naprawy sprzętu. W przypadku odmowy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za diagnozę sprzętu i transport w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Usług Multimedialnych Usług Serwisowych.
17. Pokwitowanie serwisowe jest jedynym dokumentem pozwalającym na odbiór sprzętu z serwisu i musi ono zostać zwrócone wystawcy przy odbiorze.
18. Serwis zastrzega sobie prawo zwrotu nie naprawionego sprzętu Klientowi z powodu braku dostępnych części oraz innych czynników niezależnych od serwisu.
19. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie instalowanych programów i sprzętu wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności, gdy wykryte zostanie wykorzystanie oprogramowania nielegalnego lub powszechnie uznanego za niebezpieczne.
20. Reinstalacja systemu i oprogramowania odbywa się na podstawie licencji dostarczonej przez Klienta. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za źródło pochodzenia legalności licencji i nie jest organem uprawnionym do kontroli legalności licencji.
21. Klient decydując się na naprawy nieautoryzowane przez producenta urządzeń będących na gwarancji jest świadom, że każda ingerencja w sprzęt, może spowodować utratę gwarancji i nie będzie rościł pretensji wobec Serwisu.

### IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. DOLSAT Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Ewentualne zmiany obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji regulaminu na stronie internetowej [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl).
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2013 r.