

1. UWAGI OGÓLNE

- 1.1 Administratorem danych jest **CLI Systemy Komputerowe Marek Pierwoła** z siedzibą w **34-400 Nowy Targ, ul. Sokoła 16**, NIP: 7351048757, REGON: 490652094.
- 1.2 Zlecając wykonanie usługi serwisowej klient oświadcza iż zapoznał się z niniejszym regulaminem oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z **Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.** w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz **Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r.** (Dz. U. 2002r. Nr 144, poz. 1204).
- 1.3 Zaleca się **wcześniejszy kontakt telefoniczny z Serwisem** w celu uzyskania porady technicznej i, jeśli to możliwe, ewentualnego zdalnego rozwiązania występującego problemu. **Zdalne rozwiązanie problemu może się wiązać z dodatkową opłatą zgodnie z cennikiem usług serwisowych.**

2. USŁUGI INFORMATYCZNE/SERWIS OPROGRAMOWANIA

- 2.1 Zgłoszenia zlecenia dla usług informatycznych i serwisu oprogramowania należy przekazać firmie CLI Systemy Komputerowe **telefonicznie pod numerem (18) 266 40 05, za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem serwis@cli.pl bądź osobiście w siedzibie firmy tj. ul. Sokoła 16, 34-400 Nowy Targ.**
- 2.2 Jeżeli Klient nie ma zawartej odrębnej umowy na usługi serwisowe i informatyczne każde działanie w ramach usług serwisowych i informatycznych świadczonych zdalnie oraz stacjonarnie wiąże się z naliczaniem stosownej opłaty zgodnie z cennikiem.
- 2.3 Jeśli klient ma podpisaną odrębną umowę, pierwszeństwo ma cennik zawarty w umowie.
- 2.4 Korzystanie z usług serwisu zdalnego oznacza akceptację otrzymania za przeprowadzone usługi faktury elektronicznej w postaci obrazu PDF wysłanym na adres e-mail klienta, chyba że podczas przyjmowania zlecenia zostanie uzgodnione inaczej.

3. NAPRAWA SPRZĘTU W SERWISIE

- 3.1 Warunki **napraw gwarancyjnych** określają jedynie zapisy w **Karcie Gwarancyjnej** dołączanej do zakupionego sprzętu.
- 3.2 Oddanie sprzętu do naprawy jest równoznaczne z akceptacją poniższego regulaminu. Jest to zarazem umowa, na której podstawie jest świadczona usługa naprawy i ona reguluje prawa i obowiązki z tego tytułu.
- 3.3 **Gwarancji nie obejmują** uszkodzenia mechaniczne, zalania, działania niskiej i wysokiej temperatury o parametrach niedopuszczalnych dla danego urządzenia,

nieuzgodnione próby naprawy oraz uszkodzenia spowodowane innymi wadami niż były przedmiotem naprawy Serwisu.

- 3.4 **Koszt serwisu pogwarancyjnego** wyceniany jest indywidualnie zależnie od nakładu pracy oraz kosztu wymienianych w urządzeniu elementów.
- 3.5 Produkty oddawane do Serwisu powinny być kompletne o ile Serwis nie określi inaczej. Dostarczenie niekompletnych produktów, może wydłużyć termin naprawy lub ją uniemożliwić.
- 3.6 Korespondencja i wymiana informacji odbywa się wyłącznie ze zlecającym naprawę, którego dane widnieją na zgłoszeniu.
- 3.7 **Czas trwania naprawy** jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części jak również zależny od ilości sprzętu przyjętego do naprawy w serwisie. W firmie obowiązuje zasada „kolejności zgłoszeń”.
- 3.8 Diagnoza sprzętu oddanego do serwisu prowadzona jest wyłącznie **pod kątem usterki podanej przez Klienta**.
- 3.9 Klient jest zobowiązany do sprawdzenia statusu naprawy poprzez zasięgnięcie informacji telefonicznej pod numerem (18) 266 40 05, drogą poczty elektronicznej poprzez kontakt z serwis@cli.pl lub osobiście w siedzibie firmy i do niezwłocznego odebrania sprzętu.
- 3.10 W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy **zostaną stwierdzone inne uszkodzenia** sprzętu skutkuje to wzrostem kosztów naprawy 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 może odmówić naprawy sprzętu.
- 3.11 Serwis ma prawo wykonać usługi serwisowe we własnym zakresie lub powierzyć je w wykonanie osobom trzecim, w szczególności producentowi sprzętu. W razie dokonania naprawy pogwarancyjnej Serwis obciąży Zleceniodawcę wszelkimi kosztami związanymi z powierzeniem wykonania usług serwisowych osobom trzecim, a także kosztami transportu.

4. REKLAMACJE

4.1 Zgłoszenie reklamacyjne usługi:

- 4.1.1 W przypadku stwierdzenia nienależycie wykonanej usługi informatycznej Klient zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie (nie później niż po upływie trzech dni roboczych) stwierdzoną nieprawidłowość.
- 4.1.2 W przypadku stwierdzenia wad lub usterek sprzętu odebranego z serwisu po przeprowadzeniu naprawy Klient zobowiązany jest niezwłocznie (nie później niż

po upływie trzech dni roboczych) zgłosić stwierdzone nieprawidłowości i dostarczyć ponownie sprzęt do serwisu w siedzibie firmy CLI.

4.1.3 Zgłoszenie reklamacyjne może dotyczyć wyłącznie elementów sprzętu/oprogramowania, które były naprawiane w toku wykonywania zlecenia serwisowego.

4.1.4 Zgłoszenie reklamacyjne należy skierować do firmy CLI drogą mailową na adres serwis@cli.pl, telefonicznie pod numerem (18) 266 40 05 lub osobiście w siedzibie firmy.

4.2 W przypadku stwierdzenia braku możliwości naprawy usterki będącej przedmiotem zgłoszenia reklamacyjnego serwis niezwłocznie poinformuje Klienta o tym fakcie, a dalsze postępowania w sprawie będą ustalane indywidualnie.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

5.1 **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.

5.2 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**.

5.3 Klient zobowiązany jest do dostarczenia urządzenia **bez akcesoriów, które nie są niezbędne do wykonania usługi**. Serwis nie odpowiada za pozostawione dodatkowe akcesoria (mysz, nośniki danych, etui, itp.).

5.4 Klient dostarczając sprzęt do serwisu, a w szczególności dostarczając go przez osoby trzecie, zobowiązany jest stosownie **zabezpieczyć sprzęt na czas transportu**. Za ewentualne uszkodzenia powstałe w czasie transportu sprzętu Serwis nie ponosi odpowiedzialności.

5.5 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy o prawach konsumenta, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.