

## Regulamin świadczenia usług serwisowych

### Słownik

**Klient** – partner ISP zgłaszająca urządzenie do obsługi serwisowej

**Serwis** – Korbank S.A.

**Siedziba Serwisu** – Wrocław 53-677, ul. Nabycińska 19

### I. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują w relacjach pomiędzy Klientem a Serwisem i określają zakres oraz warunki, na jakich Serwis świadczy usługi gwarancyjne i pogwarancyjne dla urządzeń elektronicznych.
2. Składając zlecenie na obsługę serwisową (osobiście w siedzibie serwisu lub drogą elektroniczną – zgłoszenie RMA dostępne na stronie internetowej [www.korbank.pl/serwis](http://www.korbank.pl/serwis)) Klient potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść.
3. Regulamin jest dostępny w siedzibie Serwisu oraz na stronie internetowej [www.korbank.pl/serwis](http://www.korbank.pl/serwis). Wszelkie odstępstwa od Regulaminu lub dodatkowe warunki będą miały zastosowanie wyłącznie w przypadku ich wcześniejszego uzgodnienia w formie pisemnej.
4. Dla zapewnienia prawidłowej realizacji zlecenia serwisowego niezbędne jest podanie przez Klienta w formularzu zgłoszeniowym RMA danych do kontaktu (telefon/email).
5. Złożenie zlecenia usługi serwisowej wymaga udostępnienia Serwisowi danych osobowych Klienta zawartych w Formularzu zgłoszenia w tym: nazwy firmy, imienia, nazwiska osoby kontaktowej, adresu siedziby, adresu e-mail, telefonu kontaktowego. Złożenie zlecenia serwisowego oznacza, że Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania usługi na zasadach określonych w niniejszym regulaminie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997 r. Nr 133 poz. 883 ze zm.).

6. Potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych jest nadanie przez Serwis nr RMA (dla urządzeń zgłoszonych przez Klienta) i przekazanie go Klientowi osobiście lub drogą elektroniczną.
7. Dostarczając sprzęt do Serwisu, Klient jest zobowiązany zapewnić bezpieczne opakowanie transportowe. W przypadku braku oryginalnego opakowania sprzęt należy zapakować w opakowanie zastępcze w taki sposób, aby zminimalizować ryzyko szkód transportowych (tzn. wypełnione wolne przestrzenie wokół produktu w opakowaniu, starannie zaklejone opakowanie, etc.). Za ewentualne uszkodzenia transportowe powstałe na skutek niewłaściwego zapakowania produktu, Serwis nie ponosi odpowiedzialności.
8. Serwis dołoży wszelkich starań, aby usługi były wykonywane bez zbędnej zwłoki. Czas trwania naprawy jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia i dostępności części zamiennych.
9. Przed przekazaniem sprzętu do obsługi serwisowej należy wykonać kopie zapasowe informacji zawartych na nośniku urządzenia, usunąć z urządzenia wszelkie dane osobowe i wyłączyć wszystkie hasła zabezpieczające. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę danych znajdujących się na nośnikach urządzenia przekazanego do obsługi serwisowej.
10. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za legalność zainstalowanego przez Klienta oprogramowania w pamięci urządzenia.
11. Warunkiem wydania sprzętu po naprawie jest pisemne pokwitowanie odbioru sprzętu na zamkniętym zgłoszeniu RMA. W przypadku wysyłki pocztą kurierską potwierdzeniem odbioru urządzenia jest pokwitowanie doręczenia przesyłki przez firmę kurierską. W przypadku naprawy płatnej do przesyłki dołączona zostanie faktura za wykonaną usługę serwisową.
12. Klient zobowiązany jest do odbioru urządzenia niezwłocznie po otrzymaniu z Serwisu zawiadomienia o zakończeniu obsługi serwisowej. Jeżeli sprzęt nie zostanie odebrany w uzgodnionym terminie, Serwis wzywa Klienta do odbioru produktu w ciągu 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, Serwis jest uprawniony do naliczania opłat za przechowywanie produktu w wysokości 1 zł netto za każdy dzień zwłoki.
13. Wszelkie niezgodności usługi serwisowej z umową powinny być zgłoszone niezwłocznie po wykryciu, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty stwierdzenia niezgodności, nie dotyczy to widocznych uszkodzeń mechanicznych, które powinny być zgłoszone niezwłocznie przy odbiorze urządzenia z serwisu.
14. W przypadku gdy naprawa urządzenia wymaga wymiany części, Serwis dokonuje wymiany na nowe części zakupione u Producenta. Serwis nie zwraca uszkodzonych części.

15. Po przeprowadzeniu diagnostyki, Serwis może dokonać zmiany kwalifikacji naprawy zgłoszonej przez Klienta jako „Gwarancyjna”.
16. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji gwarancyjnej (np. stwierdzenia uszkodzenia mechanicznego, zalania cieczą lub innego uszkodzenia nie wykazanego w zgłoszeniu, Serwis niezwłocznie zawiadamia o tym fakcie Klienta.
17. Serwis ma prawo wstrzymać wydanie urządzenia Klientowi do czasu uregulowania wynagrodzenia za wykonane usługi oraz innych należności zgodnie z niniejszym Regulaminem.
18. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego i kodeksu postępowania cywilnego.

## **II. Naprawy/wymiany gwarancyjne**

1. Serwis wykonuje naprawy gwarancyjne zgodnie z warunkami gwarancji Korbank.
2. Klient zgłasza urządzenie objęte gwarancją Korbank do serwisu poprzez wypełnienie zgłoszenia RMA - dostępne na stronie internetowej <http://korbank.pl/serwis> .
3. Urządzenie objęte gwarancją Korbank, Klient dostarcza w uzgodniony z serwisem sposób: ubezpieczoną przesyłką kurierską na swój koszt, osobiste dostarczenie urządzenia do siedziby serwisu.
4. W celu potwierdzenia gwarancji, Klient jest zobowiązany do przedstawienia niezbędnych dokumentów określonych w warunkach gwarancji dołączonych do zakupionego przez niego produktu. W przypadku niedostarczenia dokumentów potwierdzających, iż dany produkt jest objęty gwarancją producenta, naprawa będzie traktowana jako odpłatna zgodnie z Cennikiem Serwisu. Jeżeli odpowiednie dokumenty zostaną dostarczone, czas naprawy będzie liczony od dnia dostarczenia dokumentów przez Klienta.
5. Naprawy gwarancyjne są wykonywane przez Serwis nieodpłatnie z wyłączeniem przypadków określonych w warunkach gwarancji producenta. Serwis zastrzega sobie prawo do nieuznania nieodpłatnej naprawy w ramach gwarancji jeżeli:
  - dostarczony do serwisu sprzęt posiada nieaktualne oprogramowanie lub oprogramowanie zostało zmienione bez wiedzy i zgody firmy Korbank
  - nastąpiła ingerencja w sprzęt podmiotów nieuprawnionych
  - sprzęt bądź akcesoria (pilot, zasilacz) zostały uszkodzone na skutek działania czynników zewnętrznych, na które producent urządzenia nie miał wpływu, takich jak: uderzenie pioruna, zalanie, przepięcie w sieci elektrycznej, czynniki mechaniczne, itp.
  - stwierdzone uszkodzenie jest następstwem eksploatacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem sprzętu opisanym w instrukcji użytkownika

W takim przypadku, Klient jest uprawniony do złożenia oświadczenia o rezygnacji z naprawy lub zlecenia wykonania naprawy pogwarancyjnej na zasadach określonych w części I i III Regulaminu.

6. Gwarancja Korbank na wymienione w procesie naprawczym akcesoria lub urządzenia ulega przedłużeniu o czas pobytu na serwisie.
7. Pozostałe kwestie dotyczące napraw gwarancyjnych nie ujęte w niniejszym Regulaminie reguluje gwarancja Korbank.

### **III. Naprawy/wymiany pogwarancyjne**

1. Serwis świadczy odpłatne usługi pogwarancyjne w zakresie naprawy urządzeń nieobjętych gwarancją Korbank.
2. Serwis ma prawo odmówić przyjęcia produktu do naprawy pogwarancyjnej bez podawania przyczyn.
3. Serwis ma prawo odmówić wykonania naprawy pogwarancyjnej przyjętego sprzętu szczególnie w przypadku braku dostępności części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi naprawczej.
4. Po otrzymaniu sprzętu Serwis dokonuje wstępnej diagnozy obejmującej sprawdzenie stanu sprzętu, przetestowanie urządzenia, oszacowanie uszkodzeń, wycenę części zamiennych oraz kosztów naprawy.
5. Każdorazowo w przypadku naprawy płatnej Serwis sporządza kosztorys i przedstawia go Klientowi do akceptacji przez email.
6. Serwis przystępuje do naprawy niezwłocznie po uzyskaniu od Klienta akceptacji kosztorysu.
7. W przypadku braku decyzji Klienta w ciągu 14 dni od momentu przedstawienia kosztorysu naprawy, Serwis zwraca Klientowi sprzęt na podany przez niego w zleceniu naprawy RMA adres.
8. Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów działań wstępnych Serwisu oraz kosztów transportu urządzenia.
9. Czas realizacji naprawy jest uzależniony od dostępności części zamiennych.
10. Przed przystąpieniem do wykonania płatnej usługi Serwis może poprosić Klienta o wpłacenie zaliczki na poczet kosztów naprawy obejmujących wynagrodzenie Serwisu zgodnie z cennikiem podanym na stronie <http://korbank.pl/serwis> oraz cenę części zamiennych.
11. W przypadku gdy w trakcie wykonywania usługi okaże się, że naprawa wymaga dodatkowych czynności lub wymiany dalszych części zamiennych nie uwzględnionych w kosztorysie, Serwis poinformuje o tym fakcie Klienta niezwłocznie. W takim wypadku Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z

naprawy ale obliuguje Klienta do pokrycia kosztów wykonanej przez Serwis diagnozy zgodnie z cennikiem usług.

12. Również w przypadku rezygnacji z wcześniej zaakceptowanej naprawy, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów przeprowadzonej przez Serwis diagnozy oraz pokrycia kosztów związanych z wysyłką części sprowadzonych na poczet naprawy.
13. Serwis nie zwraca części wymienionych części chyba, że przed wykonaniem naprawy ustalono inaczej, taka sytuacja może jednak mieć wpływ na wzrost kosztów naprawy.
14. Na wykonaną usługę i wymienione części serwis udziela 3-miesięcznej gwarancji.
15. Inne usługi płatne świadczone przez Serwis są wymienione w cenniku usług dostępnych na stronie <http://korbank.pl/serwis>.