

SERWIS POGWARANCYJNY

Niniejszy dokument reguluje zasady usług serwisowych pogwarancyjnych świadczonych przez **Deimic Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Fordońska 40, 85-719 Bydgoszcz**, wpisana do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez SĄD REJONOWY W BYDGOSZCZY, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO KRS: 0000417180, NIP: 8792667705, REGON: 341265964,

zwaną dalej: **DEIMIC**.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługi serwisowe pogwarancyjne DEIMIC świadczy na rzecz Klientów, którzy:
 - a. zgłaszają wady zakupionych produktów ujawnione po okresie obowiązywania gwarancji;
 - b. zgłaszają wady w czasie obowiązywania gwarancji, które nie są gwarancją objęte.
2. W przypadku stwierdzenia przez DEIMIC spełnienia powyższych przesłanek, DEIMIC poinformuje Klienta o możliwości rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w ramach serwisu pogwarancyjnego.

II. FORMA ZGŁOSZENIA

1. Stwierdzoną wadę Klient zobowiązany jest zgłosić DEIMIC za pośrednictwem systemu ticketowego dostępnego pod adresem: www.bazawiedzy.deimic.pl.
2. Zgłoszenie wady musi zawierać co najmniej:
 - a. datę stwierdzenia wady,
 - b. możliwie dokładny opis usterki,
 - c. pożądaný sposób naprawienia usterki (naprawa/wymiana),
 - d. oraz dane kontaktowe Klienta (co najmniej numer telefonu i wskazanie osoby do kontaktu).
3. Koszt podjęcia przez DEIMIC czynności serwisowych to 1000 zł brutto (słownie: tysiąc złotych). Kwota ta zostanie zaliczona na poczet całkowitego wynagrodzenia z tytułu realizacji zgłoszenia reklamacyjnego w przypadku zaakceptowania wyceny naprawy/wymiany przez Klienta. W razie braku akceptacji naprawy/wyceny, powyższa kwota nie podlega zwrotowi i stanowi wynagrodzenie DEIMIC z tytułu diagnostyki serwisowej.
4. Wraz ze zgłoszeniem, Klient zobowiązany jest dostarczyć do DEIMIC, na swój koszt, reklamowany Produkt bądź jego element/elementy na adres: **Deimic Sp. z o.o., ul. Fordońska 40, 85-719 Bydgoszcz, .**

5. Na czas realizowania naprawy/wymiany pogwarancyjnej, DEIMIC może odpłatnie zapewnić Klientowi – jeśli wyrazi takie żądanie – zastępczy Produkt, tzw. Produkt Serwisowy, z uwagi na niedogodności wiążące się z brakiem dostępu do Produktu, uniemożliwiające Klientowi korzystanie ze wszystkich urządzeń elektrycznych podłączonych do Produktu.
6. Udostępnienie Produktu Serwisowego następuje po wpłaceniu przez Klienta kaucji zwrotnej w wysokości 5.000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych) za moduł. Klient pokrywa również koszty przesyłki Produktu Serwisowego.
7. Produkt Serwisowy zostanie wysłany do Klienta niezwłocznie po otrzymaniu kaucji, nie wcześniej jednak niż po upływie 2 dni roboczych.
8. W przypadku dokonania naprawy/wymiany Produktu, Klient zobligowany jest niezwłocznie zwrócić DEIMIC Produkt Serwisowy. W terminie 7 dni, licząc od dnia otrzymania od Klienta zwróconego Produktu Serwisowego, po stwierdzeniu jego prawidłowego działania, kaucja zostanie Klientowi zwrócona.

III. WYCENA

1. Po otrzymaniu przesyłki z produktami do naprawy, DEIMIC w terminie 7 dni roboczych dokona wyceny naprawy/wymiany.
2. DEIMIC przedstawi możliwości naprawy zgłoszonych wad, rekomendując rozwiązanie najbardziej korzystne i rentowne dla danego Klienta, tj. naprawę produktu lub wymianę na nowy.
3. Wycena zostanie przesłana Klientowi w formie elektronicznej na adres podany przez niego w zgłoszeniu.
4. Wycena uwzględniac będzie koszty naprawy/wymiany produktu oraz koszt przesyłki naprawionego/wymienionego produktu.

IV. CZYNNOŚCI SERWISOWE

1. Po uzyskaniu akceptacji Klienta na czynności serwisowe, wyrażonej w formie e-mailowej, DEIMIC przystąpi do ich wykonania.
2. Brak informacji zwrotnej od Klienta udzielonej w terminie 7 dni roboczych oznacza brak zgody na przystąpienie do czynności serwisowych. Wówczas przesłany produkt zostanie odesłany Klientowi pocztą tradycyjną na jego koszt.
3. Naprawiony lub wymieniony produkt zostanie wysłany do Klienta..

V. ODPLATNA POMOC TECHNICZNA

1. Alternatywą dla czynności serwisowych wykonywanych stacjonarnie, w siedzibie DEIMIC, jest odpłatna, zdalna pomoc techniczna, świadczona za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. W celu skorzystania z pomocy technicznej, Klient zobowiązany jest wysłać zgłoszenie za pośrednictwem systemu ticketowego dostępnego pod adresem: www.bazawiedzy.deimic.pl
3. DEIMIC świadczy usługi z zakresu pomocy technicznej wyłącznie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 10:00-13:00 .
4. Serwisant przedstawi Klientowi koszty skorzystania z pomocy technicznej, które Klient zobowiązany jest zaakceptować w terminie 7 dni roboczych, w formie wiadomości e-mail. Brak wyraźnej akceptacji ze strony Klienta oznacza jej brak.
5. Pomoc techniczna udzielana jest zdalnie, za pomocą środków porozumiewania się na odległość z serwisantem i służyć ma usuwaniu nieprawidłowości działania produktu, które mogą być usunięte w tej właśnie formie.
6. Podczas czynności opisanych w pkt 5 powyżej Klient zobowiązany jest zapewnić stały dostęp energii elektrycznej oraz połączenia z siecią Internet. W przypadku przerw w dostawie w/w mediów, oprogramowanie nie zaktualizuje się ani nie zrestartuje, co może doprowadzić do uniemożliwienia usunięcia usterki w formie zdalnej.
7. Klient przyjmuje do wiadomości, że powyżej opisywane działania skutkować mogą całkowitym uniemożliwieniem działania produktu, co wiązać się będzie z koniecznością odesłania reklamowanego produktu do DEIMIC i zlecenia odpłatnej naprawy lub wymiany w formie stacjonarnej – po fizycznym przesłaniu produktu do DEIMIC.
8. Restart oprogramowania lub jego nowa wersja po instalacji mogą zresetować ustawienia produktu wprowadzone przez Klienta. Wówczas konieczne będzie ich ponowne ustawienie. Opisywana sytuacja nie jest wadą produktu ani jego nieprawidłowością działania, a także nie może stanowić jakiegokolwiek podstawy odpowiedzialności DEIMIC.
9. Klient, decydując się na skorzystanie z pomocy technicznej zobowiązany jest złożyć DEIMIC oświadczenie o świadomości ryzyka wiążącego się z tym sposobem naprawy usterki.