

Regulamin Centrum Serwisowego firmy SHARKS TRADE SP. Z O.O.

Przed przystąpieniem do zgłoszenia serwisowego RMA, proszę przeczytać uważnie Regulamin serwisu.

1. Firma SHARKS TRADE SP. Z O.O. (dalej serwis) oferuje swoim klientom usługi Centrum Serwisowego z zakresu napraw komputerów, laptopów, notebooków i konsol odpłatnie lub w ramach gwarancji (własnych lub autoryzowanych na mocy odrębnych umów)
2. Uszkodzony sprzęt można dostarczyć:
 - osobiście do naszych placówek
 - wysłać samodzielnie za pośrednictwem poczty lub firmy kurierskiej na swój koszt
 - istnieje również możliwość atrakcyjnej cenowo, szybkiego odbioru i powrotnej wysyłki kurierem GLS – **DOOR-TO-DOOR**) pod warunkiem zastosowania się do ściśle określonych zasad (patrz poniżej)
3. W przypadku wysyłki, warunkiem przyjęcia sprzętu do serwisu jest złożenie przez Klienta zlecenia naprawy lub usługi serwisowej RMA przy pomocy wypełnionego odpowiedniego formularza.
4. Zgłoszenia wysyłanego sprzętu do serwisu należy dokonać:
 - Poprzez wypełnienie formularza na stronie **www.klient.sharkstrade.pl** lub dodatkowo dla laptopów **<https://serwis.sharkstrade.pl/zgloszenie-sprzetu-naprawy/>**
 - **DOOR-TO-DOOR** – wybranie tego sposobu wysyłki spowoduje wysłanie do Klienta kuriera firmy GLS w celu odebrania spakowanego i zabezpieczonego do wysyłki sprzętu (na adres email podany w zgłoszeniu zostaje wysłany nr przesyłki oraz wstępna data odbioru). Po zakończeniu naprawy i uiszczeniu opłaty lub zadeklarowaniu odbioru za pobraniem – sprzęt zostanie odesłany (nr przesyłki zostanie wysłany emailem z systemu)
 - Za pomocą emaila lub telefonicznie
5. Zgłoszenia serwisowe na stronie internetowej są przyjmowane przez 24h na dobę
 - po otrzymaniu i zaakceptowaniu zlecenia uruchamiana jest procedura nadania numeru serwisowego RMA
 - serwis generuje Klientowi link do **elektronicznej karty naprawy** w przypadku osobistego stawiennictwa, odsyłając zwrotnie email z wyszczególnionymi danymi zgłoszenia, jak też z unikalnym nr RMA, na podstawie którego po zalogowaniu, Klient będzie mógł monitorować status naprawy
 - po wykonaniu usługi sprzęt jest wydawany klientowi osobiście na podstawie elektronicznego potwierdzenia odbioru lub jest wysyłany za pośrednictwem firmy kurierskiej na wskazany w zgłoszeniu adres
 - elektroniczne potwierdzenie jest jedynym sposobem uprawniającym do odbioru reklamowanego sprzętu z serwisu
 - wysyłka sprzętu do serwisu możliwa jest jedynie po otrzymaniu numeru zgłoszenia serwisowego RMA
 - Klient zobowiązany jest w dalszej kolejności do odpowiedniego przygotowania sprzętu do wysyłki, a do czynności tych należy:
 - staranne zapakowanie i zabezpieczenie sprzętu
 - czytelne naniesienie numeru RMA i adresu serwisu na przesyłce
 - właściwe oklejenie i zabezpieczenie paczki
 - ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do serwisu ponosi klient (nie dotyczy transportu DOOR-TO-DOOR)

- w przypadku otrzymania przez serwis przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub niemożliwej do odesłania ze względu na ryzyko uszkodzenia sprzętu, serwis doliczy koszty nowego opakowania w wysokości 24,60 zł brutto, które to koszty poniesie klient
 - wszystkie przesyłki wysyłane za pośrednictwem spedytora od i do klienta są ubezpieczone do kwoty 5000 zł
 - firmą spedycyjną z usług której korzysta serwis SHARKS TRADE SP. Z O.O. jest GLS www.gls-group.eu
 - przy wysyłce w/w firmą kurierską na koszt serwisu SHARKS TRADE SP. Z O.O. , do rachunku naliczona zostanie opłata transportowa w wysokości 29 zł brutto (dla przesyłek opłaconych przelewem) lub 39pln brutto (dla przesyłek opłacanych kurierowi przy odbiorze - pobranie)
6. Firma SHARKS TRADE SP. Z O.O. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe na skutek nieprawidłowego transportu sprzętu do naprawy lub po jej dokonaniu. Prosimy o sprawdzenie otrzymanego towaru przy kurierze - w razie stwierdzenia uszkodzeń, należy spisać protokół, który jest podstawą do złożenia reklamacji w firmie kurierskiej.
7. Ekspertyza, naprawa i gwarancja:
- EXPRESS – koszt usługi to 100pln brutto, to opłata za dokonanie diagnozy poza kolejnością, gwarantuje uzyskanie informacji o uszkodzeniu w czasie do 3h od przyjęcia sprzętu oraz natychmiastowe rozpoczęcie naprawy po akceptacji kosztów. W przypadku rezygnacji z naprawy opłata za express nie podlega zwrotowi.
 - Ekspertyza uszkodzenia jest przeprowadzana w trybie nie dłuższym niż 24h, a w skomplikowanych przypadkach wymagających dokonania skomplikowanych pomiarów do 72h
 - W przypadku, gdy do wykonania naprawy nie są wymagane części lub są one dostępne na magazynie SHARKS TRADE SP. Z O.O., to czas naprawy nie przekracza 48h (od uzyskania akceptacji na naprawę)
 - W przypadku konieczności sprowadzenia części lub bardzo dużego stopnia skomplikowania naprawy, czas jej wykonania jest ustalany z klientem indywidualnie i wynosi nie więcej niż 30 dni roboczych od momentu przyjęcia sprzętu
 - w uzasadnionych przypadkach, za zgodą Klienta, czas naprawy może ulec wydłużeniu, np. ze względu na transport podzespołów z zagranicy
 - na wykonane naprawy i usługi serwis SHARKS TRADE SP. Z O.O. udziela gwarancji: **3-miesięcznej** liczonej od daty wykonania świadczenia, na wszystkie naprawy (nie dotyczy problemów z oprogramowaniem, czyszczenia i konserwacji oraz napraw po zalaniu) **6-miesięcznej** liczonej od daty wykonania świadczenia, na wymiany układów (chipsetów BGA/SMD)
 - gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wykonane przez serwis i będące przedmiotem konkretnej naprawy. Wszelkie roszczenia dotyczące innych niż zgłoszone usterek będą bezskuteczne o ile protokół naprawy nie stanowi
 - firma SHARKS TRADE SP. Z O.O. nie odpowiada za efekty destrukcyjnych procesów zapoczątkowanych przed przyjęciem sprzętu do naprawy. Przykładem tego typu procesów są między innymi: naprężenia mechaniczne prowadzące do późniejszych uszkodzeń, zalanie urządzenia cieczą, które wywołuje awarię w późniejszym terminie, złe umocowanie urządzeń odprowadzających ciepło, uszkodzenia układu zasilania, nieprawidłowy montaż po poprzednich naprawach, pozostawione wewnątrz urządzenia luźne elementy, nieudane próby napraw prowadzone przez inny serwis lub na własną rękę
 - celowe usunięcie lub uszkodzenie plomb gwarancyjnych oraz samodzielne przeróbki serwisowanego w SHARKS TRADE SP. Z O.O. sprzętu powodują utratę gwarancji na wykonaną usługę
 - gwarancja na elementy nie obejmuje:
 - uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania, itp.)

- uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w warunkach, które nie odpowiadają warunkom określonym w karcie gwarancyjnej urządzenia
 - uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego, a w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Nabywcy
 - przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie)
 - części na których dokonano zatarcia lub zniszczenia numerów seryjnych serwisu
- serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu klientowi nie naprawionego sprzętu o nieco odmiennych objawach aniżeli został przyjęty, jest to związane z naprawami chipsetów, kontrolerów, chipsetów graficznych, układów zarządzania energią. W takich przypadkach jedynie zdemontowanie takich układów i regeneracja lub położenie nowych pozwala określić możliwości naprawy usterki. Bez wykonania tych czynności nie da się stwierdzić czy taka możliwość istnieje. Część elementów, w tym uszkodzonych, jest obecnie wykonywana w tzw. technologii SMD i BGA, a co za tym idzie regeneracja takiego układu nie zawsze przynosi pozytywny efekt, który można wyeliminować tylko poprzez wymianę elementu na inny sprawny, niestety nie zawsze osiągalny lub akceptowalny.
 - Klient jest odpowiedzialny za archiwizację ważnych danych przed przekazaniem sprzętu do serwisu. Firma SHARKS TRADE SP. Z O.O. nie odpowiada za utratę danych w związku z czynnościami diagnostycznymi lub naprawczymi
 - SHARKS TRADE SP. Z O.O. nie ponosi odpowiedzialności za nielegalne oprogramowanie znajdujące się na dysku komputera lub notebooka dostarczonego do naprawy, jak też na innych nośnikach
 - o terminie zakończenia naprawy, zmianie statusu zlecenia, kosztach przekraczających podany w formularzu limit itp., klient zostanie poinformowany mailowo lub telefonicznie, poza tym podgląd statusu naprawy jest możliwy po zalogowaniu się na stronie internetowej serwisu i wybraniu przydzielonego nr RMA
 - ustalenia dotyczące ceny wykonania usługi dokonane telefonicznie są uznawane za wiążące i są zawsze potwierdzane wpisem na stronie www, wysłanym emailiem lub wiadomością sms. Akceptacji kosztów naprawy można dokonać również po zalogowaniu się na stronie swojego zgłoszenia.
 - jeżeli reklamowany sprzęt okaże się w pełni sprawny, osoba reklamująca zostanie obciążona opłatą za ekspertyzę techniczną w wysokości 150pln brutto.
 - diagnoza i ustalenie usterki jest bezpłatna, bez względu na ewentualną rezygnację z naprawy
 - Niektóre z drobnych usterek (szczególnie uszkodzenia w układach zasilania np. zwarcia, nie kontakty, gniazda, itp.) wymagają usunięcia w trakcie ekspertyzy - ma to na celu weryfikację zakresu uszkodzenia - w takiej sytuacji firma Sharks Trade sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty w wysokości 200 zł brutto, bez konieczności powiadomienia. Pozostałe przypadki wymagają akceptacji Klienta na wykonanie naprawy (telefonicznie lub za pośrednictwem elektronicznej karty naprawy).
 - żądanie wydania sprzętu będącego w trakcie ekspertyzy obciążone jest opłatą 200pln brutto
 - firma SHARKS TRADE SP. Z O.O. ma prawo nie przyjąć komputera; notebooka; laptopa ; konsoli lub innego urządzenia, jeśli istnieje podejrzenie, że urządzenie jest kradzione, niewiadomego pochodzenia, stwarza zagrożenie życia i zdrowia ludzi lub może powodować zakłócanie pracy innych urządzeń
 - za przechowywanie sprzętu nie odebranego w terminie 14 dni od daty poinformowania klienta o zakończeniu naprawy, pobierana jest opłata w wysokości 20 zł brutto za dobę
 - wszystkie czasy niniejszego regulaminu są podane w roboczo-godzinach(dniach), a Centrum Serwisowe pracuje od poniedziałku do piątku.

- Klienci uprawnieni do bezpłatnego montażu części zakupionych Centrum serwisowym lub u wybranych partnerów są obsługiwani w trybie do 72h

Zapoznałem się z regulaminem i akceptuję jego warunki