

REGULAMIN SWIADCZENIA USŁUG

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin został stworzony na podstawie art. 384 §1 Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin określa zakres i warunki dokonywania napraw i świadczenia usług diagnostyczno - serwisowych sprzętu elektronicznego Klienta przez FixMe Urszula Walendzik, ul. Parzęczewska 40/52, 95-100 Zgierz, NIP: 7321445198 (zwany dalej „FixMe”).
3. Adres serwisu: ul. Piotrkowskiej 223, 90-451 Łódź oraz Rumuńskiej 1, 91-336 Łódź, tel: 787-787-622 oraz 787-787-059, e-mail: serwis@fixmelodz.pl, strona www: www.fixme.com.pl (zwany dalej „Serwis”).
4. Wymogiem niezbędnym do świadczenia usług wskazanych w Regulaminie jest wypełnienie dokumentu Zlecenia naprawy na wzorze dokumentu stosowanego w serwisie FixMe przez Klienta i podpisanie go przez Klienta. Dokładne zasady zlecenia usług świadczonych przez Serwis określa § 4 regulaminu.
5. Niniejszy regulamin dostępny jest w formie papierowej w siedzibie Serwisu oraz w formie elektronicznej (na stronie www.fixme.com.pl).

§2 Definicja pojęć

Poniższym wyrażeniom przypisuje się następujące znaczenie, ilekroć wyrażenia te występują w niniejszym regulaminie:

1. FixMe – nazwa handlowa firmy świadczącej Usługi serwisowe;
2. Serwis – dział serwisu w Łodzi, przy ul. Piotrkowskiej 223, 90-451 Łódź oraz Rumuńskiej 1, 91-336 Łódź;
3. Usługa serwisowa / naprawa – usługa polegająca na wykonaniu prac konserwacyjnych, diagnostycznych i naprawczych na Sprzęcie i/lub oprogramowaniu należącym do Klienta mająca na celu zapewnienie jego prawidłowego funkcjonowania lub usunięcia usterek;
4. Klient – osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która dokonała Zlecenia naprawy sprzętu;
5. Przewoźnik – firma kurierska obsługująca Serwis na podstawie aktualnie obowiązującej umowy;
6. Kurier – pracownik lub współpracownik Przewoźnika działający w jego imieniu, świadczący usługi kurierskie;
7. Door to Door – nadanie Sprzętu od Klienta do Serwisu oraz z Serwisu do Klienta za pośrednictwem Kuriera lub innej firmy przewozowej lub sposobu dostarczenia na odległość;
8. Zlecenie naprawy – dokument potwierdzający przyjęcie Sprzętu przez Serwis, jednocześnie uprawniający Klienta do jego odbioru;
9. Dokument serwisowy – dokument potwierdzający i informujący o zakresie wykonanej naprawy, naliczonych kosztach i przysługującej gwarancji;
10. Sprzęt – sprzęt elektroniczny (w tym m.in. komputerowy i GSM) przekazany przez Klienta do Serwisu;
11. Strona internetowa – witryna Serwisu dostępna pod adresem www.fixme.com.pl;
12. Naprawa gwarancyjna – nieodpłatna naprawa Sprzętu w ramach udzielonej gwarancji.
13. Naprawa pogwarancyjna - odpłatna naprawa Sprzętu realizowana po upływie terminu gwarancji lub w zakresie nią nie objętym;
14. Usługa ekspresowa – Usługa serwisowa dokonywana w trybie priorytetowym z płatnością powiększoną o 50% standardowej ceny naprawy za Usługę serwisową. Usługa serwisowa obejmuje jednocześnie wszystkie procesy serwisowe i wykorzystane przy tym części i podzespoły.

15. Ekspertyza – diagnoza i wycena mająca na celu identyfikację stanu Sprzętu, przetestowanie, oszacowanie uszkodzeń oraz wycenę części zamiennych i kosztów Naprawy, płatna w wysokości 50 zł za urządzenia iPhone, 100 zł za urządzenia MacBook, oraz 150 zł za pozostałe urządzenia. Urządzenia po kontakcie z wilgocią przed wykonaniem ekspertyzy muszą przejść proces czyszczenia, który przy każdym urządzeniu wynosi 100 zł i jest naliczany niezależnie od pozostałych działań serwisowych.
16. Zgłoszenie reklamacji – dokumenty zawierające oznaczenie Sprzętu, dane osobowe Klienta, opis nieprawidłowości, zakres wykonanej Naprawy lub Ekspertyzy.

§3 Dane serwisu

1. Serwis świadczy usługi pod adresem ul. Piotrkowska 223, 90-451 Łódź oraz Rumuńska 1, 91-336 Łódź zwanych dalej „Siedzibą”. Przekazanie urządzenia na inny adres nie jest traktowane jako przyjęcie urządzenia w serwisie.
2. Klient może kontaktować się z Serwisem telefonicznie pod numerem telefonu: 787-787-622 oraz 787-787-059, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: serwis@fixmelodz.pl, lub formularzy kontaktowych dostępnych na stronie internetowej www.fixme.com.pl.

§4 Przyjęcie sprzętu do naprawy

1. Zgłoszenie Naprawy może zostać dokonane:
 - a. Osobiście przez Klienta w siedzibie Serwisu poprzez złożenie dokumentu Zlecenia naprawy
 - b. W formie elektronicznej, za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego, Zgłoszenie naprawy, zamieszczonego pod adresem: <https://www.fixme.com.pl/naprawa-wysylkowa>. Dostarczenie urządzenia do naprawy oraz zwrot do Klienta, realizowane jest za pośrednictwem Przewoźnika i po skorzystaniu z ww formularza, nie jest objęte dodatkowymi kosztami w przypadku skorzystania z naprawy urządzenia. W sytuacji przeprowadzenia Ekspertyzy i rezygnacji przez Klienta z dalszej naprawy, Urządzenie jest odsyłane na koszt Klienta (w kwocie 25 PLN netto) wraz z doliczeniem kosztów Ekspertyzy.
2. Sprzęt może zostać dostarczany do siedziby Serwisu osobiście przez Klienta lub za pośrednictwem Kuriera. Koszty przesyłki ponosi Klient z zastrzeżeniem punktu 1.b. powyżej.
3. Dokument Zlecenie Naprawy jest potwierdzeniem przyjęcia Sprzętu do Serwisu.
4. W przypadku dostarczenia urządzenia do naprawy, które posiada kod blokady, jest zablokowane lub uszkodzone w sposób uniemożliwiający sprawdzenie poprawności działania urządzenia, przyjmuje się że niepoprawne działanie urządzenia, podzespołów lub istniejące wady istniały przed przekazaniem urządzenia do serwisu.
5. W urządzeniach posiadających pękniętą szybkę, naruszoną konstrukcję, osady po kontakcie z wilgocią, głębokie rysy wpływające na obniżenie wytrzymałości elementu lub wygięty korpus wpływający na powstawanie nienaturalnych naprężeń elementów lub inne uszkodzenia mechaniczne, wymagających do przeprowadzenia prac serwisowych demontażu ww elementów istnieje ryzyko pogorszenia ich stanu lub trwałego uszkodzenia. We wspomnianych w powyższym zdaniu urządzeniach, wszystkie zlecone prace serwisowe są wykonywane na odpowiedzialność Klienta i serwis nie ponosi odpowiedzialności za powstałe w trakcie działań serwisowych uszkodzenia.
6. Po otrzymaniu Sprzętu, Serwis przeprowadza jego Ekspertyzę, której przewidywany czas trwania określany jest podczas przekazania urządzenia do serwisu oraz dokonuje wyceny kosztów Naprawy. Ekspertyza jest wolna od opłat z zastrzeżeniem pkt 7 poniżej, oraz może zostać wydłużona w przypadkach bardziej skomplikowanych uszkodzeń lub braku wymaganych części do jej przeprowadzenia, o czym Klient zostanie poinformowany. Rezygnacja Klienta z dalszej Ekspertyzy w związku z wydłużeniem czasu jej wykonania,

- nie zwalnia z opłaty za Ekspertyzę.
7. Jeżeli po dokonaniu diagnozy Serwis stwierdzi, że:
 - a. Sprzęt jest w pełni sprawny lub zgłaszane objawy w urządzeniu nie występują – dokonuje jego zwrotu Klientowi poprzez wydanie Sprzętu w siedzibie Serwisu lub za pośrednictwem Kuriera na koszt Klienta, bez obciążania go kosztami wykonanej diagnozy.
 - b. Sprzęt wymaga naprawy – Serwis informuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub SMS na nr telefonu wskazany w Dokumencie Zlecenie naprawy, o stwierdzonych uszkodzeniach i nieprawidłowościach Sprzętu oraz o przewidywanych kosztach Naprawy oraz przewidywanym terminie jej realizacji, a w przypadku telefonicznego sposobu również o adresie e-mail, na który Klient ma przesłać swoje stanowisko w zakresie Naprawy. Klient jest zobowiązany w terminie do 5 dni od momentu otrzymania wyceny podjąć decyzje w sprawie Naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Serwis adres e-mail. W przypadku braku dotrzymania terminu podjęcia decyzji przez Klienta, zastosowanie ma punkt 17.a., 17.b., 17.c., 17.d. niniejszego paragrafu.
 8. W przypadku akceptacji wyceny, Serwis podejmuje się Naprawy Sprzętu. W sytuacji gdy zostanie przekroczony termin wspomniany w punkcie 7.b. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany ceny koniecznej naprawy, która może wynikać ze zmiany ceny zakupu części koniecznych do jej przeprowadzenia oraz czasu realizacji wynikającego z ilości zleceń serwisowych na dany moment, tym samym konieczna może okazać się akceptacja nowej wyceny wraz z określeniem aktualnego przewidywanego czasu realizacji.
 9. W przypadku rezygnacji z Naprawy, Serwis dokonuje zwrotu Sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w Siedzibie Serwisu lub za pośrednictwem Kuriera na koszt Klienta, oraz nalicza koszty wykonanej Ekspertyzy.
 10. W przypadku gdy diagnoza została wykonana prawidłowo, natomiast Klient nie zgadza na naprawę, jest on zobowiązany na pokrycie kosztów Ekspertyzy.
 11. Brak udzielenia jakiegokolwiek odpowiedzi w zakresie przedstawionej wyceny w ciągu 5 dni roboczych od przekazania przez Serwis informacji Klientowi uznawany jest za brak zgody na Naprawę. Klient w takim przypadku jest zobowiązany do poinformowania Serwis o terminie odbioru z 2 dniowym (dni robocze) wyprzedzeniem Sprzętu w siedzibie Serwisu. Do czasu odbioru urządzenie zostanie przekazane do magazynu zgodnie z 17 niniejszego paragrafu.
 12. W przypadku, gdy po przystąpieniu do Naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia Sprzętu, które nie mogły być wykryte lub zlokalizowane przed ustaloną naprawą oraz skutkujące wzrostem kosztów Naprawy w stosunku do kosztów przewidywanych w czasie diagnozy, Serwis informuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach Sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie na numer telefonu Klienta wskazany w Zleceniu naprawy. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów. W przypadku niewyrażenia przez Klienta zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Serwis wykonuje Naprawę, o ile jest to możliwe tylko w zakresie ustalonym z Klientem z zastrzeżeniem pkt. 13 poniżej.
 13. W razie zaistnienia sytuacji o której mowa w pkt. 12, a jednocześnie gdy Naprawa Sprzętu jest możliwa tylko po wykonaniu czynności dodatkowych, na które Klient nie wyraził zgody, Serwis może odmówić wykonania Naprawy w całości, bez obciążenia z tego tytułu Klienta jakimikolwiek kosztami. W takim przypadku pkt. 14 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
 14. Serwis informuje Klienta o zakończeniu Naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Informacja o zakończeniu Naprawy jest równoznaczna z możliwością odbioru Sprzętu.
 15. Klient ma obowiązek odebrać Sprzęt lub poinformować o sposobie jego odbioru najpóźniej w terminie 7 dni od poinformowania go przez Serwis o ukończeniu Naprawy lub możliwości odbioru, osobiście lub przez osobę upoważnioną do odbioru lub wskazać adres

- do wysyłki urządzenia. Wydanie naprawionego Sprzętu następuje w siedzibie Serwisu na podstawie przedłożonego dokumentu Zlecenia naprawy, z zastrzeżeniem pkt. 16 poniżej.
16. Klient jest uprawniony podczas Zlecenia naprawy do skorzystania z usługi Door to Door. W takim przypadku Sprzęt wysłany jest do Klienta na adres przez niego wskazany w wiadomości e-mail przesłanej na wskazany adres przez Serwis.
 17. Nieodebranie Sprzętu w terminie, o którym mowa w pkt. 15 powyżej skutkuje:
 - a. Obciążeniem Klienta kosztami przechowania Sprzętu w wysokości 5 zł netto za każdy dzień kalendarzowy opóźnienia w odbiorze Sprzętu lub zwłoki w przekazaniu informacji przez Klienta do Serwisu o podjętej decyzji w zakresie dalszej naprawy po przedstawionej wycenie. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzedzającym płatna będzie na podstawie wystawionej noty obciążeniowej.
 - b. W przypadku urządzeń przechowywanych przez Serwis powyżej 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia rozpoczęcia naliczania opłaty za przechowywanie, Klient zrzeka się praw do urządzenia na rzecz Serwisu FixMe i wyraża zgodę na jego utylizację, a kwota naliczona za przechowywanie zostaje anulowana.
 - c. W przypadku zastosowania punktu 17.b. Powyżej, Klient potwierdza, że nie będzie dochodził żadnych roszczeń w stosunku do Serwisu FixMe z tytułu utracenia urządzenia.
 - d. W przypadku zastosowania punktu 17.b, Serwis FixMe gwarantuje, że dane znajdujące się na urządzeniu, zostaną wykasowane z brakiem możliwości odtworzenia i dostępu do nich przez osoby nieuprawnione.
 18. W przypadku braku możliwości Naprawy Sprzętu, Serwis zastrzega sobie prawo do jego przygotowania do wydania i poinformowania Klienta o konieczności jego odbioru. Klient nie ponosi żadnych opłat z tytułu wykonanej Ekspertyzy.
 19. Wymienione w czasie Naprawy Sprzętu części lub podzespoły będą przekazywane do utylizacji lub zwracane na wniosek Klienta jeśli nie zagrażają bezpieczeństwu. Klient jest zobowiązany do poinformowania Serwis o chęci otrzymania wymienionych podzespołów podczas przekazywania urządzenia do serwisu. Dodatkowo w przypadku chęci otrzymania uszkodzonych, napuchniętych lub wykazujących ryzyko przechowywania ogni, Klient potwierdza, że został poinformowany przez Serwis o ryzyku i niebezpieczeństwie przechowywania ww części i w przypadku spowodowania uszczerbku na zdrowiu lub strat materialnych nie będzie domagał się odszkodowania od Serwisu.
 20. Klient nie ma obowiązku dostarczenia wraz ze Sprzętem oprogramowania podstawowego (systemu operacyjnego), z zastrzeżeniem zdania następnego. W przypadku gdy Naprawa wymagać będzie reinstalacji oprogramowania, Klient na wniosek Serwisu dostarczy klucz licencyjny (jeżeli jest to konieczny). W pozostałych przypadkach reinstalacja oprogramowania (systemu operacyjnego) jest dodatkowo płatna w wysokości 100 zł i może być wykonana wyłącznie potwierdzeniu przez Klienta. Instalacja systemu wiąże się usunięciem danych znajdujących się na nośniku lub w pamięci urządzenia, za co serwis nie ponosi odpowiedzialności.
 21. Klient zobowiązuje się do wskazania poprawnych i prawidłowych danych w Zleceniu naprawy. Po podpisaniu zlecenia naprawy, uznaje się, że wszystkie dane znajdujące się na dokumencie zostały zweryfikowane przez Klienta i są poprawne. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za skutki spowodowane niedopatrzaniem Klienta w zakresie potwierdzenia poprawności wszystkich danych i informacji zawartych na dokumencie, które okażą się być nieprawidłowe.
 22. Klient dostarczając urządzenie do serwisu, jest świadom utraty gwarancji, w przypadku gdy Sprzęt dostarczony przez Klienta bądź jego części objęte są gwarancją przez podmioty inne niż Serwis FixMe.

§5 Wysyłka i odbiór sprzętu

1. Serwis umożliwia wysyłkę Sprzętu jak również jego odbiór przy wykorzystaniu usługi Door to Door. Serwis korzysta w tym zakresie z usług Przewoźnika.
2. Klient w razie skorzystania z usługi Door to Door zobowiązany jest do opakowania przesyłki w sposób odpowiednio zabezpieczający Urządzenie przed uszkodzeniami lub zniszczeniem w trakcie transportu.
3. Wszelkie przesyłki zlecone przez Serwis są ubezpieczone do kwoty wartości urządzenia, ale nie wyższej niż 5000 zł. W przypadku, gdy wartość Sprzętu przewyższa kwotę wskazaną w zdaniu poprzedzającym, Klient zobowiązany jest poinformować o tym Kuriera oraz Serwis pod adresem e-mail: serwis@fixmelodz.pl.
4. Otrzymanie przez Serwis Sprzętu niewłaściwie zabezpieczonego w trakcie transportu lub z oznakami naruszenia opakowania przesyłki zostanie potwierdzone sporządzonym na te okoliczność Protokołem stanu przesyłki, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany. W przypadku otrzymania przez serwis paczki nie wskazującej na uszkodzenie, a gdy po otwarciu okaże się, że urządzenie uległo uszkodzeniu w trakcie transportu, Serwis potwierdzi ten fakt protokołem i niezwłocznie informuje Klienta.
5. Po otrzymaniu przesyłki Klient winien dokładnie sprawdzić stan opakowania i jej zawartość. Uszkodzenie opakowania przesyłki, jej naruszenie lub zniszczenie podlega ujawnieniu w Protokole sporządzanym i podpisanym w obecności Kuriera niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki.
6. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, stan przesyłki podlega protokolarnemu ustaleniu (protokół stanu przesyłki) obejmującemu w szczególności opis uszkodzenia, nr listu przewozowego, datę i godzinę doręczenia.
7. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Sprzętu powstałe w trakcie transportu do i z Serwisu. Odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania, ponosi Przewoźnik.
8. W przypadku niedostarczenia urządzenia przez przewoźnika z przyczyn od niego niezależnych, lub ze względu na błędny adres podany przez Klienta, Klient zobowiązuje się do opłacenia wszystkich kosztów naliczonych przez przewoźnika z tytułu zwrotu przesyłki do Serwisu i opłacenia ponownej przesyłki w pełnej wysokości, czyli 25 zł netto.

§6 Czas naprawy

1. Czas trwania Naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części oraz podzespołów zamiennych niezbędnych do jej dokonania, z zastrzeżeniem że termin ten nie przekroczy 60 dni licząc od dnia Zlecenia naprawy. W przypadku braku możliwości wykonania naprawy lub względu na brak dostępności wymaganych części, Serwis zastrzega sobie prawo do zwrotu Klientowi urządzenia bez kosztów Ekspertyzy.
2. Ustalany termin naprawy jest szacowany i w zależności od wyników testów po wykonanej naprawie, skomplikowania uszkodzenia, wad ukrytych lub od czynników niezależnych od serwisu, może ulec zmianie z zastrzeżeniem punktu 1 niniejszego paragrafu.
3. Zmiana terminu opisana w punkcie 2 niniejszego paragrafu, nie jest podstawą do bezpłatnej rezygnacji z naprawy.
4. Na wniosek Klienta w przypadku braku dostępności części, czas realizacji naprawy może zostać wydłużony ze wskazaniem lub bez wskazania nieprzekraczalnego terminu. W takiej sytuacji Klient na czas oczekiwania może:
 - a. Odebrać urządzenie i ponownie zgłosić się do serwisu w momencie pojawienia się wymaganych części. Po ponownym dostarczeniu Urządzenia do serwisu, może być wymagane przeprowadzenie ponownej Ekspertyzy w celu potwierdzenia stanu urządzenia.
 - b. Pozostawić urządzenie w serwisie co po przekroczeniu 30 dni, spowoduje naliczeniem opłaty za przechowywanie wysokości 5 zł netto za każdy następny dzień kalendarzowy.

5. Na wniosek Klienta, na warunkach wskazanych w niniejszym punkcie Serwis może wykonać Naprawę Sprzętu w trybie Usługi ekspresowej określając dla niej przewidywany termin zakończenia. W przypadku niewykonania Usługi serwisowej w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Naprawę traktuje się jako wykonaną w trybie zwykłym.
6. Czas Naprawy gwarancyjnej wynosi 21 dni z zastrzeżeniem punktu 2 niniejszego paragrafu. Serwis w terminie do 10 dni roboczych przeprowadza diagnozę Sprzętu, licząc od dnia jego otrzymania z zastrzeżeniem punktu następnego.
7. Czas Naprawy pogwarancyjnej każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do jej dokonania.

§7 Gwarancja

1. Serwis udziela gwarancji na wykonaną Naprawę wyszczególnioną na dokumencie serwisowym z zastrzeżeniem poniższych punktów niniejszego paragrafu.
2. Termin gwarancji liczony jest od daty wysyłki lub wydania Klientowi naprawionego Sprzętu.
3. W związku z udzieloną gwarancją, o której mowa w pkt 1 powyżej Serwis zobowiązuje się do nieodpłatnego usuwania nieprawidłowości w działaniu Sprzętu, jego części lub podzespołu, które były objęte Naprawą, powstałych w wyniku uszkodzeń lub awarii zgłaszanych zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, o ile wady te ujawnia się w ciągu terminu określonego na Dokumencie Serwisowym.
4. Nieprawidłowości w działaniu Sprzętu powstałe po upływie terminu gwarancji oraz niepoprawne działanie podzespołów których naprawa nie była przeprowadzona, mogą być usuwane przez Serwis na podstawie Zlecenia naprawy, za wynagrodzeniem określonym po wykonaniu płatnej Ekspertyzy.
5. Gwarancja obejmuje wady powstałe z przyczyn tkwiących w użytych częściach lub wykonanej Naprawie.
6. W przypadku naprawy sprzętów, które uległy wcześniej zalaniu serwis ogranicza czas trwania gwarancji do 1-miesiąca.
7. Gwarancja w zakresie wskazanym w pkt. 1 powyżej nie obejmuje przypadków, kiedy nieprawidłowości lub wady objęte gwarancją są następstwem uszkodzeń elementów i części Sprzętu nieobjętych gwarancją.
8. Gwarancja nie obejmuje oprogramowania oraz wad lub usterek będących następstwem uszkodzeń mechanicznych, oddziaływania zewnętrznych czynników w tym termicznych i chemicznych lub spowodowane zalaniem Sprzętu, uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji, składowania lub w trakcie transportu Sprzętu z lub do Serwisu. Gwarancja nie obejmuje również wad spowodowanych zanieczyszczeniem Sprzętu lub powstałych w wyniku użycia do czyszczenia Sprzętu środków chemicznych nieprzeznaczonych do tego celu jak również zaistnienia przypadków losowych niezależnych od sposobu eksploatacji (m.in. skutków powodzi, pożaru, przepięcia elektrycznego).
9. W przypadku wymiany ogniów (baterii), serwis udziela 6-miesięcznej gwarancji z zastrzeżeniem pkt. 6 powyżej.
10. W przypadku naprawy płyty głównej i jej elementów (regeneracja), serwis udziela 1-miesięcznej gwarancji z zastrzeżeniem pkt. 6 powyżej.
11. W przypadku wymiany elementów na płycie głównej, serwis udziela 3- miesięcznej gwarancji z zastrzeżeniem pkt. 6 powyżej.
12. Uprawnienia Klienta z tytułu udzielonej gwarancji, wygasają automatycznie po upływie okresu gwarancji lub przed jej upływem, w razie dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, uzupełniania Sprzętu lub jego części objętej gwarancją przez Klienta lub inny podmiot niż Serwis bądź w przypadku stwierdzenia naruszenia, uszkodzenia lub zerwania

- plomb lub numerów seryjnych Serwisu.
13. Sposób dostarczenia Sprzętu do Naprawy gwarancyjnej:
 - a. Wysłanie Sprzętu na koszt Klienta za pośrednictwem Kuriera wraz z opisem reklamacji przesłanym na adres e-mail serwis@fixmelodz.pl. Najpóźniej w dniu wysyłki urządzenia (w przypadku zasadnej reklamacji koszt przesyłki zostanie zwrócony Klientowi przez Serwis, w wysokości najtańszej możliwej przesyłki dostępnej w serwisie, czyli 20 zł) lub
 - b. Dostarczenie Sprzętu własnym staraniem do siedziby Serwisu;
 - c. Skorzystanie z formularza zamówienia bezpłatnego odbioru urządzenia na stronie www.fixme.com.pl w zakładce zlecenie naprawy lub poinformowaniu o zleceniu odbioru urządzenia przez serwis drogą mailową na adres serwis@fixmelodz.pl.
Wybór sposobu dostarczenia należy do Klienta.
 14. W przypadku, gdy w toku analizy zasadności zgłoszenia gwarancyjnego i oględzin wadliwego Sprzętu lub jego części, Serwis stwierdzi, iż naruszono warunki udzielonej gwarancji, w szczególności Sprzęt lub jego części zostały zmodyfikowane w zakresie właściwości fizycznych, Serwis informuje o tym Klienta, zwracając Klientowi wadliwy Sprzęt na jego koszt i ryzyko, a Klient zobowiązany jest do pokrycia poniesionych przez Serwis kosztów, a w szczególności kosztów Ekspertyzy.
 15. Zgłoszona wada podlega weryfikacji, w trakcie której Serwis stwierdza przyczyny i zakres usterki.
 16. Serwis wykonuje obowiązki gwarancyjne w terminie 21 dni licząc od dnia otrzymania zgłoszenia z zastrzeżeniem pkt. 17 poniżej.
 17. W wyjątkowych sytuacjach, gdy jest to uzasadnione koniecznością sprowadzenia odpowiednich części, bądź znacznym stopniem skomplikowania Naprawy, Serwis ma prawo przedłożenia czasu Naprawy gwarancyjnej, o czym Klient zostanie uprzednio poinformowany.
 18. Serwis podczas naprawy wykorzystuje podzespoły składające się z oryginalnych elementów oraz części zamiennych w których mogą wystąpić w różnym stopniu oraz zakresie różnice jakościowe przy zachowaniu funkcjonalności obejmującej ich przeznaczenie. Klient po naprawie, ale przed pokwitowaniem odbioru urządzenia jest zobowiązany zweryfikować jakość wykonania usługi, użytych podzespołów i w przypadku zastrzeżeń poinformować o tym osobę wydającą urządzenie. W przypadku poprawnego działania wykorzystanych podczas naprawy części, reklamacje z tytułu jakości po odbiorze urządzenia mogą zostać odrzucone, w szczególności gdy na ww częściach powstaną ślady użytkowania.
 19. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z przepisów o rękojmi za wady z zastrzeżeniem punktu 20 poniżej.
 20. Do naprawy wykorzystywane są podzespoły używane, które zostały pozyskane z innych urządzeń lub poddane procesowi regeneracji. Zgodnie z art. 568. KC, przekazanie urządzenia do Serwisu jest jednoznaczne z tym, że Klient został poinformowany i wyraża zgodę aby uprawnienia z tytułu rękojmi dla Konsumentów zostały ograniczone do 1 roku od momentu wydania urządzenia z serwisu, natomiast dla Klientów niebędących Konsumentami, rękojmia została wyłączona.

§8 Procedura reklamacyjna

1. W przypadku niejasności związanych z płatnością, jakichkolwiek problemów powstałych w zakresie spraw wynikających z wykonanej Naprawy, również w przypadku ewentualnych nieprawidłowości w działaniu Sprzętu, Klient może poinformować o tym fakcie Serwis w formie pisemnej lub przesłać na adres e-mail: serwis@fixmelodz.pl określając w treści wiadomości:
 - a. Nazwę Klienta z danymi adresowymi
 - b. Opis problemu oraz kiedy wystąpił
 - c. Datę odbioru urządzenia z serwisu po naprawie
 - d. Dane identyfikujące urządzenie, takie jak numer seryjny.

- e. Numer zgłoszenia reklamowanej naprawy.
- f. Dane osoby odpowiedzialnej za kontakt po stronie Klienta.
- 2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni licząc od dnia jej doręczenia. Klient otrzyma odpowiedź pisemną przesłaną za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty elektronicznej, na wskazany przez Klienta adres e-mail.
- 3. Obecność Sprzętu w serwisie do rozpoczęcia procesu w ramach reklamacji jest bezwarunkowe.
- 4. Sprzęt powinien zostać dostarczony do Serwisu w oryginalnym opakowaniu lub opakowaniu zapewniającym jego bezpieczny transport. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, które powinno gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu w zakresie nie niższym niż oryginalne opakowanie.
- 5. Klient zobowiązany jest przesłać kompletny Sprzęt wraz z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego Sprzętu lub które mogą być jedną z przyczyn zaistnienia wady w jego działaniu.
- 6. W przypadku uznania reklamacji, Serwis usunie stwierdzone wady fizyczne bądź wymieni wadliwy element na pozbawiony wad. Wybór jednego z wymienionych uprawnień należy do Serwisu.
- 7. Termin osunięcia wad będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Serwisem i Klientem przy uwzględnieniu czasu koniecznego do Naprawy.

§9 Ceny / Sposób naprawy

- 1. Cena Naprawy kalkulowana jest w oparciu o ilość koniecznych prac serwisowych oraz cenę elementów i podzespołów podlegających wymianie w związku ze Zleceniem naprawy.
- 2. Wskazane kwoty są kwotami brutto.
- 3. Wysokość kwoty Naprawy w konkretnym przypadku uzależniona jest od skomplikowania usterki oraz zakresu koniecznych do wykonania czynności serwisowych.
- 4. Cena elementów i podzespołów określana jest na podstawie bieżących cen ich zakupu przez Serwis. Cennik określa również ceny usług dodatkowych.
- 5. Klient każdorazowo informowany jest o łącznej cenie Usług serwisowych po zakończonej Ekspertyzie.
- 6. Klient po uzyskaniu informacji o cenie Usługi serwisowej może zrezygnować z Naprawy, bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat, chyba, że po przedstawieniu kosztów naprawy został jednocześnie poinformowany o naliczeniu konkretnej kwoty przy rezygnacji z naprawy. W takim przypadku jest zobowiązany do niezwłocznego odbioru Sprzętu z Serwisu.
- 7. Klient po akceptacji kosztorysu naprawy, który następnie zgłosi dyspozycję rezygnacji z naprawy, zobowiązuje się do pokrycia 50% łącznej zaakceptowanej kwoty naprawy, bez względu na to czy i w jakim zakresie została wykonana w celu pokrycia kosztów związanych z przygotowaniem do procesu naprawy (zakup części, rezerwacja terminu pracy Technika lub wykonaniem części naprawy i koniecznością cofnięcia jej efektów). Naliczoną kwotę klient zobowiązuje się uregulować w monecie odbioru urządzenia.
- 8. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności za wykonaną Usługę serwisową w momencie odbioru Sprzętu:
 - a. Gotówką lub karta płatnicza, w przypadku odbioru Sprzętu przez Klienta własnym staraniem i na własny koszt z Serwisu;
 - b. Gotówką do rąk Kuriera, w przypadku dostawy Sprzętu za pośrednictwem Przewoźnika;

§ 10 Zawarcie umowy na odległość

- 1. Klient, który zawarł umowę o świadczenie Usługi serwisowej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827).

2. Klient może odstąpić od umowy składając stosowne oświadczenie na piśmie.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia umowy.
4. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi serwisowej nie przysługuje w sytuacjach opisanych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827), w tym w odniesieniu do umowy:
 - a. o świadczenie usługi, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Serwis utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. W której Klient wyraźnie zadał, aby Serwis do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;
6. Główne cechy świadczenia Usługi serwisowej zostaną szczegółowo określone i przekazane Klientowi przez Serwis w trakcie diagnozy i wyceny po otrzymaniu urządzenia.
7. W przypadku gdy klient nie zleci natychmiastowego rozpoczęcia prac serwisowych, co wiązałoby się z brakiem możliwości z rezygnacji z umowy zawartej na odległość, serwis zastrzega sobie prawo do rozpoczęcia prac serwisowych, po 14 dniach od przyjęcia urządzenia do serwisu.

§ 11 Zakres odpowiedzialności

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach stałych Sprzętu, pamięci wewnętrznej lub innych nośnikach przekazanych ze Sprzętem do Naprawy. Klient przed przekazaniem Sprzętu do Serwisu jest zobowiązany do zabezpieczenia ww. danych poprzez wykonanie kopii zapasowej. W przypadku niewykonania kopii zapasowej akceptuje on ryzyko utraty danych w czasie wykonywania czynności serwisowych.
2. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane niezależnie od nośnika, przekazane przez Klienta wraz ze Sprzętem.
3. Serwis zastrzega sobie prawo zwrotu nienaprawionego Sprzętu Klientowi z powodu braku niezbędnych do Naprawy części na rynku oraz innych, niezależnych od Serwisu czynników i zdarzeń.
4. Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu Klientowi nienaprawionego Sprzętu lub sprzętu o odmiennych objawach aniżeli w chwili jego przyjęcia. Zwrot Sprzętu w stanie wskazanym w zdaniu poprzedzającym może być wynikiem m.in.:
 - a. Odmowy pokrycia przez Klienta dodatkowych kosztów Naprawy, usterek ukrytych niemożliwych do zidentyfikowania przed przystąpieniem do naprawy wynikających np. z uszkodzenia wewnątrz laminatu PCB, uszkodzenia podzespołów elektronicznych niemożliwych do wymiany (także przez stosowany proces technologiczny). Część elementów, w tym uszkodzone, są obecnie wykonywane w 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 w pełni sprawny, nie zawsze osiągalny. Specyfika uszkodzenia spowodowana elementami w technologii BGA i SMD może być uzależniona od stanu wspomnianych elementów lub obszaru pod tymi elementami, takimi jak pola lutownicze i nie zawsze można przywrócić sposób ich działania bez wykonanej naprawy lub uzyskać taki sam lub podobny efekt po ponownym zamontowaniu wadliwego elementu.
 - b. Wad ukrytych urządzenia.
 - c. Naruszonej konstrukcji elementów składowych urządzenia, która nie jest widoczna przed ich demontażem.
5. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za legalność systemu operacyjnego oraz aplikacji zainstalowanych na dostarczonym przez Klienta Sprzęcie.
6. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za zarejestrowane na wszelkich nośnikach treści przekazane wraz ze sprzętem, przede wszystkim ich legalność i zgodność z prawem.

§ 12 Ochrona danych osobowych

1. FixMe zapewnia Klientowi poufność informacji przekazywanych w ramach świadczonych usług.
2. Dane osobowe Klienta będą przechowywane i przetwarzane przez FixMe zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U.Nr.133, poz.883. z późn. zm.).
3. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, adresowych, kontaktowych jak i danych dotyczących Sprzętu oraz na ich umieszczenie w bazie danych Serwisu, w celu realizacji Usługi Serwisowej i objęcia Sprzętu gwarancją.
4. Klient podaje dane osobowe w sposób dobrowolny, jednakże odmowa ich podania może uniemożliwić Serwisowi realizację Naprawy całkowicie lub w należyty sposób.
5. Klientowi przysługuje prawo do wglądu do swoich danych osobowych, a także do zadania ich uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia.
6. Powierzone dane osobowe są przechowywane i zabezpieczone zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach prawa.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 1.07.2018 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
3. Klient oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami niniejszego Regulaminu z momentem jego podpisania lub potwierdzenia że tego dokonał w formularzu FixMe– Zlecenie naprawy. Sam fakt przekazania urządzenia do Serwisu również będzie jednoznaczny z akceptacją niniejszego regulaminu przez Klienta.
4. Aktualna treść regulaminu dostępna jest w siedzibie Serwisu, na stronie internetowej www.fixme.com.pl oraz w formie elektronicznej (udostępniany drogą mailową, jedynie na wyraźne życzenie klienta) .