

REGULAMIN SERWISU WROPAK

1. Zakupione w firmie WROPAK urządzenia posiadające Gwarancję Producenta nie podlegają warunkom gwarancyjnym WROPAK.
2. Zgłoszenie awarii sprzętu po okresie gwarancyjnym urządzenia odbywa się za pośrednictwem formularza zgłoszenia umieszczonego na stronie www.wropak.eu/serwis/zgloszenie.doc
3. Formularze zgłoszenia awarii wysłane drogą elektroniczną na adres awaria@wropak.pl lub faksem pod numer 071 34 90 520 nie są równoznaczne z przyjęciem ich przez serwis do realizacji.
4. Serwis po ewentualnych konsultacjach telefonicznych i w możliwie najkrótszym czasie (maksymalnie do 6 godzin roboczych od zgłoszenia) potwierdza przyjęcie zlecenia do realizacji wraz z podaniem szacunkowego terminu realizacji.
5. Uszkodzony sprzęt Klient powinien dostarczyć do serwisu WROPAK, na adres: WROPAK, 54-156 Wrocław, ul. Metalowców 27 z dopiskiem „SERWIS”
6. Sprzęt dostarczany jest na koszt Klienta osobiście lub za pośrednictwem wybranego kuriera.
7. Przed wysyłką Klient zobowiązany jest dokonać archiwizacji danych, ponieważ urządzenie może zostać przywrócone do ustawień fabrycznych, a serwis nie bierze odpowiedzialności za ewentualną utratę danych i ustawień na skutek czynności serwisowych.
8. Sprzęt powinien być dostarczany w oryginalnym, fabrycznym opakowaniu, w którym towar został odebrany przez Klienta wraz z kompletem akcesoriów niezbędnych do jego funkcjonowania i prawidłowego zdiagnozowania.
Możliwe jest odstępstwo dostarczenia przez Klienta sprzętu w opakowaniu zastępczym, natomiast wtedy ryzyko przypadkowej utraty i/lub uszkodzenia rzeczy w transporcie ponosi wyłącznie Klient.
9. W przypadku otrzymania przez serwis WROPAK przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub nienadającej się do odesłania ze względu na możliwość powstania uszkodzeń podczas transportu serwis dolicza koszty nowego opakowania w wysokości 25 zł netto, które poniesie Klient.
10. Przesłany do serwisu sprzęt zostanie zdiagnozowany wyłącznie pod kątem usterki opisanej przez Klienta w formularzu zgłoszeniowym. W przypadku stwierdzenia konieczności wykonania czynności dodatkowych mających na celu umożliwienie prawidłowego funkcjonowania sprzętu, Klient zostanie o tym poinformowany pisemnie. W przypadku braku akceptacji wykonywane są wyłącznie czynności przesłane poprzez zgłoszenie.
11. Diagnostyka zgłoszonej usterki jest płatna i jej opłata wynosi od 50 do 150 zł netto i jest uzależniona od rodzaju urządzenia i usterki.
12. Serwis wykonuje diagnostykę w terminie 5 dni od otrzymania sprzętu i po przeprowadzonej diagnostyce urządzenia informuje Klienta telefonicznie oraz potwierdza e-mailem o koniecznych naprawach i kosztach. Brak odpowiedzi na informację serwisu w terminie 7 dni od dnia wysłania przez serwis informacji jest traktowane, jako rezygnacja z naprawy.

13. Serwis może odstąpić od wykonania naprawy w przypadku stwierdzenia niewłaściwej eksploatacji sprzętu lub wyraźnych śladów ingerencji powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie urządzenia niezgodnego z instrukcją obsługi Producenta i nie zwalnia Klienta z opłaty za diagnozę.
14. W celu uniknięcia uszkodzeń mechanicznych (przegrzanie układów elektronicznych, spalenia, zatarcia elementów ruchomych) powstałych w wyniku zabrudzeń, serwis zaleca okresową konserwację sprzętu. Okresy pomiędzy czynnościami konserwacyjnymi zależą od warunków użytkowania sprzętu. Za średni okres pomiędzy czynnościami konserwacyjnymi przyjmuje się 6 miesięcy. Konserwacja jest dodatkowo płatna i wykonywana w ramach „Umowy Konserwacyjnej”
15. Jeżeli sprzęt dostarczony do serwisu WROPAK okaże się sprawny (żadna usterka nie została wykryta) serwis pobierze opłatę za diagnostykę w wysokości 50 zł netto plus koszty przesyłki.
16. Sprzęt będący własnością Klienta i nieodebrany po naprawie osobiście lub przez kuriera w terminie 14 dni od daty poinformowania Klienta o konieczności odbioru jest przechowywany w firmie WROPAK. Opłata za okres przechowywania wynosi 10 zł netto za każdą dobę po upływie 14 dni od usunięcia usterki lub rezygnacji z naprawy.
17. Sprzęt nieodebrany z Serwisu po upływie 30 dni mimo wszelkich starań i wielokrotnych pisemnych prób kontaktu Serwisu WROPAK w tej sprawie z Klientem uznaje się za porzucony przez Klienta w rozumieniu artykułu 180 Kodeksu Cywilnego i przechodzi na własność WROPAK zgodnie z artykułem 181 Kodeksu Cywilnego.
Powyższe założenie ma również zastosowanie w przypadku, kiedy Klient złożył oświadczenie o odmowie odbioru sprzętu bez względu na okoliczności uzasadniające odmowę, na które powołuje się Klient.
18. Gwarancja na wykonane przez Serwis WROPAK usługi naprawy sprzętu wynosi 3 miesiące od daty odbioru sprzętu przez użytkownika. Na części użyte do wykonania usługi obowiązuje gwarancja Producenta. Nazwa, model i numer seryjny części wyszczególniony jest na raporcie końcowym z przeprowadzonych prac.

Wrocław 2011 03 01

WROPAK Halina Młyńska
ul. Metalowców 27
54-156 WROCŁAW

tel. centrala 071 34 90 500
tel. serwis 071 34 90 568
mobile +48 603 33 11 77
fax. 071 34 90 520
e-mail: serwis@wropak.pl
www.wropak.eu