

Regulamin usług serwisowych

1. FOTOTECH świadczy usługi napraw sprzętu fotograficznego, m.in. cyfrowych oraz analogowych aparatów fotograficznych, bezlusterkowców oraz lustrzanek DSLR, obiektywów, lamp błyskowych, kamer wideo.
2. **Naprawa** - jest to usunięcie zgłoszonej usterki, wiąże się z przywróceniem funkcjonalności uszkodzonego modułu, nie w każdym przypadku wiążąc się z jego wymianą.
3. Sprzęt można dostarczyć do serwisu osobiście w godzinach otwarcia lub wysyłkowo, dołączając do paczki formularz zgłoszenia serwisowego. Procedura wysyłki dostępna na stronie <https://www.fotonaprawa.pl/jak-dostarczyc/>
4. Po otrzymaniu sprzętu do naprawy, dostarczonego osobiście, serwis wydaje Klientowi jeden **egzemplarz zgłoszenia serwisowego** potwierdzający przyjęcie sprzętu do serwisu, który jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu.
5. **Wycena naprawy** usterek typowych, związanych z eksploatacją aparatu trwa zazwyczaj 1 dzień roboczy. Wycena naprawy usterek o niespecyficznym objawach, po zalaniu, po uderzeniu, po wcześniejszych próbach naprawy może trwać 5-10 dni roboczych w zależności od kolejki sprzętu oczekującego na wycenę w danym momencie.
6. **Wycena** wysyłana jest zgodnie z wybraną przez Klienta formą, poprzez wiadomość sms lub e-mail. Decyzji oczekujemy w tej samej formie. Jeżeli jest pozytywna, technik przystępuje do naprawy, która zazwyczaj trwa od kilku dni roboczych do 40 dni roboczych w przypadku konieczności oczekiwania na dostawę potrzebnych do naprawy podzespołów. W przypadku rezygnacji z usługi w podanym koszcie naprawy, sprzęt w przeciągu 5 dni roboczych zostaje przygotowany do odbioru, co często wiąże się z jego montażem.
7. W przypadku sprzętu dostarczonego do nas kurierem bądź pocztą, **koszt wysyłki** do serwisu oraz z serwisu, ponosi Klient.
8. Każdy przyjęty do serwisu sprzęt zostaje oznaczony unikalnym **numerem zlecenia**. Każda osoba znająca numer zlecenia, może w dowolnym momencie skontaktować się z serwisem telefonicznie, bądź poprzez e-mail w celu uzyskania informacji na temat statusu naprawy zlecenia.
9. Serwis zastrzega możliwość **zwrot nienaprawionego sprzętu** z powodu braku dostępności oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od serwisu czynników.
10. W przypadku braku możliwości naprawy, bądź rezygnacji z naprawy przez Klienta,

serwis zastrzega możliwość zwrotu sprzętu uszkodzonego o odmiennych objawach usterki niż pierwotne. Wynika to z faktu, iż częstą przyczyną usterek są mikropęknięcia połączeń lutowanych na płytach elektroniki lub korozja elektroniki na skutek zalania. Działania konieczne w celu oceny możliwości naprawy, takie jak demontaż płyt elektroniki, usunięcie korozji z jej elementów lub poprawa połączeń lutowanych może wpłynąć na jej późniejsze działanie.

11. O zakończeniu naprawy, bądź gotowości sprzętu do odbioru po rezygnacji z naprawy przez Klienta, serwis poinformuje wiadomością sms bądź e-mail.
12. Po upływie 30 dni kalendarzowych od poinformowania Klienta o możliwości odbioru sprzętu z serwisu i nie odebraniu go przez Klienta, naliczana będzie **opłata za przechowanie sprzętu** w kwocie 5zł netto za każdy dzień zwłoki, a odbiór od tego momentu będzie możliwy po uregulowaniu opłaty za przechowanie. Po upływie 100 dni od momentu poinformowania o gotowości sprzętu do odbioru, sprzęt ulega przypadkowi i jest uznany jako porzucony przez właściciela w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego.
13. Odbiór sprzętu po naprawie Klient potwierdza podpisem na zwracanym formularzu zgłoszenia serwisowego.
14. Na wykonaną usługę naprawy udzielamy **6 miesięcy gwarancji** od daty odebrania urządzenia przez Klienta, bądź dostarczenia przesyłki przez kuriera. Gwarancja obejmuje wyłącznie wykonanych czynności serwisowych w podzespołach których naprawa dotyczyła lub całych podzespołów, o ile zostały wymienione. Gwarancja nie jest udzielana w przypadku czyszczenia i konserwacji sprzętu.
15. **Gwarancja nie obejmuje** uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego, lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego, a w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Klienta, uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych takich jak: złamania, zalania, zarysowania, wytarcia itp., uszkodzeń powstałych w wyniku dokonywania samodzielnych napraw, przeróbek lub zmian konstrukcyjnych, przypadków uszkodzeń losowych niezależnie od warunków eksploatacji takich jak: powódź, pożar, przepięcie itp., części, na których dokonano zatarcia lub zniszczenia plomb serwisowych lub numerów seryjnych urządzenia.
16. W celu złożenia **reklamacji** na wykonaną usługę naprawy, należy na własny koszt dostarczyć sprzęt do serwisu osobiście lub wysyłkowo. Rozpatrzenie reklamacji trwa do 7 dni roboczych. Jeśli zostanie uznana, sprzęt zostanie odesłany do Klienta na koszt serwisu lub będzie oczekiwał na odbiór w punkcie do którego został dostarczony osobiście przez Klienta.
17. Serwis zastrzega sobie prawo do **zmiany kosztu usługi** w każdym momencie naprawy. Jest to spowodowane możliwością wystąpienia ukrytej wady, której diagnoza i wycena nie była możliwa bez naprawy usterki pierwotnej (Przykład:

dostarczony do serwisu aparat nie włącza się, nie ma więc możliwości sprawdzenia działania poszczególnych podzespołów aparatu. Wyceniono naprawę modułu zasilania na płycie głównej. Podczas testowania aparatu po naprawie, stwierdzono nie prawidłową pracę lampy błyskowej, której naprawa nie była brana pod uwagę podczas pierwotnej wyceny. W takiej sytuacji ma zastosowanie zmiana kosztu usługi). W przypadku rezygnacji z naprawy, po zmianie kosztu naprawy, Klient nie ponosi żadnych kosztów, o ile nie zostały zużyte do jej wykonania części zamienne. W miarę możliwości, sprzęt zostaje przywrócony do stanu sprzed naprawy i przygotowany do odbioru. W uzasadnionych przypadkach i na wyraźne życzenie Klienta, usługę możemy zakończyć na etapie naprawy usterki pierwotnej, bez naprawy wady wtórnej. W takiej sytuacji koszt usługi jest zgodny z wyceną pierwotną.

- 18.** Serwis, po wykonanej naprawie, nie bierze odpowiedzialności za dalszą wytrzymałość na złe warunki atmosferyczne serii aparatów wodoszczelnych i odpornych na wilgoć.
- 19.** W celu realizacji zlecenia napraw niezbędna jest akceptacja niniejszych warunków oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych zawartych w formularzu zgłoszeniowym w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia rejestracji sprzętu i przeprowadzenie naprawy (zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z 29 sierpnia 1997 roku tekst jednolity Dz. U. 2014 r. poz. 1182). Zgody te Klient wyraża w sposób wyraźny przy zleceniu naprawy Sprzętu.