

Regulamin Serwisu

1. Postanowienia ogólne regulaminu

1. Niniejszy Regulamin Serwisu reguluje zasady świadczenia usług serwisowych urządzeń elektronicznych przez Piotra Waliczka prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SKYSTORY Piotr Waliczek, NIP: 5482742718 wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, posiadającego: adres miejsca wykonywania działalności: ul. Żarnowiec 4, 43-438 Brenna PL, adres do doręczeń: ul. Zofii Kossak 2, 43-436 Górki Wielkie PL, adres poczty elektronicznej: skystory@gmail.com

2. Usługami serwisowymi w rozumieniu niniejszego Regulaminu są usługi w zakresie napraw gwarancyjnych (usługi nieodpłatne), jak i napraw niespełniających warunków naprawy gwarancyjnej (usługi odpłatne) (łącznie jako „Usługi”), świadczone na rzecz konsumentów zwanych dalej „Klient”. Kwalifikacji Usługi jako gwarancyjnej lub odpłatnej dokonuje na podstawie warunków gwarancji Serwis.

3. Poprzez „Urządzenie” rozumiemy sprzęt elektroniczny z wyszczególnieniem komputerów, laptopów, dronów, telefonów itp. dostarczonych przez klienta osobiście lub drogą wysyłkową do Serwisu firmy SKYSTORY Piotr Waliczek

4. Diagnozą w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest wstępne zbadanie, ocena stanu technicznego oraz rozpoznanie i wytypowanie uszkodzonych elementów Urządzenia przekazanego przez Klienta do Serwisu. Wytypowanie dotyczy wszystkich uszkodzonych elementów, chyba że stan techniczny urządzenia nie pozwalał na jednoznaczne stwierdzenie o wszystkich elementach.

5. Formularzem przyjęcia na serwis w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest dokument sporządzany przez Klienta podczas żądania wykonania naprawy przez Serwis. Dokument ten zawiera podstawowe informacje, które udziela Klient na temat uszkodzonego Urządzenia. Jest także poświadczeniem opłacenia przez Klienta przyjęcia Urządzenia do Serwisu oraz Diagnozy. Formularz jest sporządzany w dwóch kopiach dla obu ze stron, podpisywany przez obie strony.

6. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego Regulaminu jest Serwis. Dane osobowe przetwarzane są w celach wykonania zlecenia, kontaktu z Klientem, odesłaniem sprzętu. Korzystanie z Usług Serwisu jest dobrowolne tak samo jak i podanie danych osobowych.

2. Zgłoszenie Serwisowe

1. Rozpoczęcie procesu serwisowego (wykonania Usługi) przez Serwis następuje w momencie zgłoszenia przez Klienta wymogu naprawy dostarczonego Urządzenia, wypełnienie specjalnego Formularza przyjęcia Urządzenia do Serwisu oraz opłacenie kosztów przyjęcia do Serwisu.

2. Klient może dostarczyć Urządzenie do Serwisu poprzez:

a) osobiste dostarczenie do Serwisu pod adresem:

SKYSTORY Piotr Waliczek

ul. Zofii Kossak 2

43-436 Górk Wielkie PL

b) wysłanie Urządzenia przesyłką kurierską lub pocztową na adres:

SKYSTORY Piotr Waliczek

ul. Zofii Kossak 2

43-436 Górk Wielkie PL

W przypadku wysłania Urządzenia do Serwisu wymagany jest wcześniejszy kontakt mailowy celem nadania indywidualnego numeru naprawy.

2. Serwis może nie przyjąć urządzenia do naprawy w przypadku gdy Klient nie opisz problemu z urządzeniem i nie sprecyzuje sytuacji w jakiej nastąpiło uszkodzenie.

3. Klient jest zobowiązany udzielenia odpowiedzi na pytania zadane przez Serwis na temat Urządzenia z jak najlepszą posiadaną przez Klienta wiedzą.

4. Klient jest zobowiązany do oznaczenia przesyłki lub umieszczenie w środku przesyłki informacji z widocznym numerem naprawy, który został mu przydzielony.

5. Klient wysyłający urządzenie do Serwisu, zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć wysłane urządzenie. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia Urządzenia powstałe przed przyjęciem do naprawy oraz te powstałe podczas transportu.

6. Klient zobowiązany jest przed wysłaniem Urządzenia do Serwisu do:

a) usunięcia zewnętrznych nośników pamięci z urządzenia

b) wykonania sobie kopii zapasowej informacji oraz danych znajdujących się na nośnikach wbudowanych w urządzenie, Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utracone dane z przekazanego urządzenia do Serwisu

c) usunięcia danych osobowych oraz haseł zabezpieczających lub przywrócenie urządzenia do stany fabrycznego, jeśli nie jest to możliwe ze względu na uszkodzenie Urządzenia – przekazanie urządzenia bez wymienionych wyżej kroków jest dobrowolne ze strony Klienta

7. Za datę przyjęcia Urządzenia do Serwisu uznaje się datę doręczenia przesyłki, która zawiera urządzenie.

3. Realizacja Usług

1. Czas trwania Usługi uwarunkowany jest typem usterki, usterek oraz rozległością zniszczeń danego Urządzenia. Usługa naprawy może trwać do 3 miesięcy, jednak w przypadku jakiegokolwiek wydłużeniu okresu ustalanego z Klientem będzie on niezwłocznie o tym informowany telefonicznie, poprzez sms lub mailowo. Serwis gwarantuje, że dołoży jak największych starań by naprawa przebiegła bez zbędnej zwłoki.

2. Klient oddając urządzenie do Serwisu celem naprawy zobowiązany jest opłacić przyjęcie na serwis w kwocie podanej przez pracownika Serwisu lub widocznej na stronie internetowej Serwisu.

3. Serwis ma prawo nie rozpocząć procedury Diagnostyki Urządzenia jeśli klient nie opłacił podanej przez Serwis kwoty.

4. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za legalność oprogramowania znajdującego się na Urządzeniu klienta ani za wszelkie dane znajdujące się na Urządzeniu Klienta, a będące treściami nielegalnymi czy zakazanymi w myśl obowiązującego prawa.
5. Serwis nie odpowiada za uszkodzenie lub utratę danych znajdujących się na nośnikach
6. W przypadku wystąpienia rozbieżności informacji podanych przez Klienta na temat Urządzenia w zakresie przedmiotów przekazanych przez Klienta do Serwisu lub w zakresie usterki Urządzenia z rzeczywistym stanem zweryfikowanym przez Serwis, Serwis poinformuje klienta o rozbieżności stanu faktycznego od tego deklarowanego przy oddaniu Urządzenia do Serwisu.
7. Rozległe uszkodzenia mechaniczne w Urządzeniu, które nastąpiły po kontakcie z cieczą lub są wynikiem napraw przed przyjęciem na Serwis lub wynikiem nieautoryzowanej modyfikacji Serwis traktuje jako Urządzenie „podwyższonego ryzyka”. Serwis nie gwarantuje, że będzie możliwa naprawa takiego urządzenia. Serwis nie gwarantuje, że w trakcie naprawy nie pojawią się inne/dodatkowe usterki lub nie ulegną pogłębieniu usterki zadeklarowane przez Klienta. Serwis ma prawo w takich sytuacjach zwrócić nienaprawione Urządzenie z usterkami/objawami innymi oraz dodatkowymi niż te zgłoszone przez Klienta. Urządzenie może być w gorszym stanie niż w momencie przyjęcia do Serwisu.
8. Uszkodzone części z naprawionego produktu Klienta są utylizowane, oddawane Klientowi lub odkupowane od Klienta jeśli Serwis wyrazi taką chęć.
9. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawidłowych lub nieczytelnych danych kontaktowych.
10. Klient zobowiązany jest do odbioru Urządzenia po zakończonej naprawie poprzez:
 - a) osobisty odbiór pod adresem:
SKYSTORY Piotr Waliczek
ul. Zofii Kossak 2
43-436 Górk Wielkie PL
 - b) opłacenie przesyłki zwrotnej i poinformowanie serwisu gdzie Urządzenie ma zostać wysłane
11. Klient podczas odbioru Urządzenia musi okazać Formularz przyjęcia na serwis w formie fizycznej – taki jak dostał przy pozostawieniu Urządzenia w Serwisie, nie dotyczy to zleceń dokonanych przez pocztę e-mail. Wtedy Formularz jest w formie elektronicznej, a historia korespondencji poświadczeniem na prowadzone działania.
12. Klient przy odbiorze osobistym ma prawo do testu Urządzenia w obecności pracownika Serwisu. W przypadku drogi wysyłkowej klient ma prawo do krótkiego 10-60 sekundowego nagrania funkcjonowania Urządzenia przekazanego przez serwis drogą internetową.
13. Serwis przed wysyłką sporządza kilka fotografii wysyłanej przesyłki, przed otwarciem otrzymanej przesyłki prosimy zrobić to samo w celu wykorzystania fotografii przy procedurze reklamacji u przewoźnika.
14. Przy odbiorze przesyłki Klient powinien sprawdzić jej stan. Jeśli przesyłka posiada uszkodzenia Klient powinien odmówić przyjęcia przesyłki oraz sporządzić z doręczycielem protokół szkody oraz niezwłocznie poinformować o tym Serwis oraz

przesłać mu wyżej wymieniony protokół.

15. Po odbiorze przesyłki Klient powinien skontrolować zawartość. W przypadku wystąpienia zastrzeżeń Klient powinien wykonać protokół odbioru z opisanymi wadami i dokumentacją fotograficzną.

16. Klient ma obowiązek niezwłocznie poinformować Serwis o wszystkich nieprawidłowościach poprzez kontakt telefoniczny oraz przekazanie nagrań lub fotografii naprawianego Urządzenia, pod rygorem uznania, iż nie zgłasza on żadnych zastrzeżeń, co do stanu technicznego urządzenia.

17. W przypadku nieodebrania przez Klienta Urządzenia, Serwis przechowywać będzie urządzenie przez okres 60 dni bezpłatnie. Po upływie 60 dni, Serwis ma prawo obciążyć Klienta kosztami przechowywania urządzenia w kwocie 50 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych) netto za przechowywanie urządzenia. Po kolejnych 120 dniach, Serwis ma prawo obciążyć Klienta kosztami przechowywania urządzenia w kwocie 100 zł (słownie: sto złotych)

18. Sprzęt nieodebrany w terminie sześć miesięcy od daty zakończenia lub rezygnacji z naprawy zgodnie z art 180 K.C będzie uznany za porzucony i zgodnie z art.181 K.C.przechodzi na własność Serwisu z tytułu zwrotu kosztów przechowywania lub naprawy.

19. W sytuacji gdy, zrealizowano Płatność w formie przedpłaty, a Usługa nie może być zrealizowana z winy Serwisu, Serwis jest zobowiązany do zwrotu Płatności w terminie 3 dni roboczych od dnia przekazania Klientowi informacji o braku możliwości wykonania Usługi.

20. W sytuacji gdy, zrealizowano Płatność w formie przedpłaty, a Klient zrezygnował z realizacji Usługi przed jej ukończeniem, Serwis jest zobowiązany zwrócić płatność w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o rezygnacji. Zwrot Płatności może zostać pomniejszony o koszty już wykonanych prac przez Serwis, koszty zakupionych części, koszty przesyłek kurierskich poniesionych przez Serwis.

4. Usługa Naprawy firmy SKYSTORY Piotr Waliczek

1. Serwis realizuje Usługę naprawy we własnym zakresie lub może ją powierzyć innym podmiotom o odpowiednich kwalifikacjach.

2. Usługa naprawy może trwać do 3 miesięcy. Okres może ten zostać przedłużony ze względu na brak dostępnych części zamiennych na rynku. Klient zostanie o tym niezwłocznie poinformowany.

4. Koszty transportu urządzenia do Serwisu oraz zwrotnej przesyłki do Klienta ponosi Klient.

5. W ramach Usługi naprawy, Serwis dokonuje diagnozy i wyceny naprawy urządzenia, którą przedstawia Klientowi drogą telefoniczną lub mailową. Diagnoza jest płatna w momencie przyjęcia urządzenia do Serwisu. W przypadku naprawy opłata za diagnozę jest wliczona w kosztą robocizny naprawy.

6. Serwis ma prawo nie przystąpić do Diagnostyki uszkodzonego Urządzenia jeśli nie została opłacona usługa Diagnostyki Urządzenia lub nie zostały zaksięgowane środki za Diagnostykę na koncie bankowym firmy.
7. Serwis ma prawo odmówić przyjęcia Urządzenia do naprawy bez podania przyczyny.
8. Podjęcie diagnostyki urządzenia lub naprawy uzależnione jest od akceptacji kosztów przez Klienta. Serwis przedstawia Klientowi pełny zakres przewidywanych kosztów oraz przybliżony czas wykonania usługi drogą telefoniczną luba mailową.
9. Z momentem akceptacji kosztów Klient zawiera z Serwisem umowę o świadczenie usług naprawczych Serwisu.
10. Klient zobowiązany jest do dokonania zapłaty za wykonaną Usługę, w terminie 7 dni roboczych od zakończonej naprawy.
11. Serwis ma prawo nie wydać/nie odesłać naprawionego Urządzenia jeśli Klient nie opłacił kosztów diagnostyki, naprawy, części potrzebnych do naprawy lub kosztów nadania przesyłki.
12. Serwis przyjmuje płatności w formie przelewu bankowego na rachunek bankowy firmy lub w siedzibie Serwisu, Faktura VAT wystawiana jest na życzenie Klienta, po otrzymaniu przez Serwis niezbędnych danych do faktury.
13. W przypadku, gdy Klient, po uprzednim zawarciu umowy o świadczenie Usług serwisowych zrezygnuje z naprawy w trakcie jej realizacji, jest zobowiązany do pokrycia wszelkich kosztów poniesionych przez serwis czyli kosztów części zakupionych do naprawy, kosztów diagnostyki oraz naprawy.
14. Serwis zastrzega sobie możliwość podniesienia kosztów naprawy w przypadku gdy mimo staranności i doświadczenia nie było można przewidzieć dodatkowych prac związanych z naprawieniem urządzenia. Serwis jest zobowiązany poinformować niezwłocznie Klienta o dodatkowych kosztach wynikających z zaistniałej sytuacji.
15. Uszkodzone części z naprawionego produktu Klienta są utylizowane, jeśli Klient chce z powrotem części uszkodzone z naprawy, musi o tym wcześniej powiadomić.

5. Usługa Naprawy gwarancyjnej firmy SKYSTORY Piotr Waliczek

1. Firma SkyStory udziela gwarancji na naprawione/wymienione elementy Urządzenia przez własny Serwis na okres 3 miesięcy chyba że jest to inaczej ustalone z Klientem – wymagane jest wtedy stworzenie indywidualnej karty gwarancyjnej przez Serwis oraz stworzenie jej kopii by każda ze stron Klient oraz Serwis miały swoją kopię.
2. Naprawa gwarancyjna jest wykonywana jeśli naprawiane/wymienione elementy uległy uszkodzeniu nie z winy Klienta tylko samoistnie.
3. W ocenie powstania usterki, oraz jej genezy decydujący głos ma pracownik Serwisu powołując się na swoje wieloletnie doświadczenie oraz oględziny usterki.
4. Klient ponosi koszty transportu przesyłki do Serwisu oraz zwrotnej.
5. Do każdego zgłoszenia gwarancyjnego Klient musi dołączyć kartę gwarancyjną otrzymaną z Serwisu po zakończonej naprawie.

6. Serwis zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta dodatkowych informacji odnośnie okoliczności uszkodzenia urządzenia.

6. Reklamacje i Gwarancja

1. Serwis ma prawny obowiązek wykonania na rzecz Klienta Usługi bez wad.
2. Klienci będący konsumentami składają reklamację w dowolnej, wybranej przez siebie formie, umożliwiającej Serwisowi zapoznanie się z treścią reklamacji. Reklamacja powinna zawierać wskazanie, na czym polega wadliwość Usługi oraz żądanie Klienta.
3. Jeżeli wykonana Usługa ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Serwis niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wadę usunie, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z kodeksu cywilnego.
4. Obniżenie ceny nastąpi w odpowiedniej proporcji, uwzględniając wszystkie koszty poniesione przez Serwis.
5. Klient nie może odstąpić od umowy, gdy wada Usługi jest nieistotna lub niezasadna.
6. Serwis zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
7. Serwis ma 90 dni na naprawy Urządzeń zwróconych z tytułu reklamacji.
8. Serwis udziela gwarancję na Usługę naprawczą oraz części, które zostały do niej użyte, okres gwarancji wynosi 90 dni od momentu w którym Serwis ukończył naprawę.
9. Gwarancja nie dotyczy części dostarczonych przez Klienta. Gwarancja nie dotyczy także napraw wykonanych na częściach dostarczonych przez Klienta.
10. Serwis nie udziela gwarancji na naprawę, jeśli sprzęt nosi ślady połowicznych napraw, nieautoryzowanych napraw lub modyfikacji nie wykonywanych przez nasz Serwis.
11. Serwis nie udziela gwarancji na naprawy Urządzeń, które miały kontakt z cieczą.
12. Serwis informuje, że w usłudze naprawy, produkty naprawione uzyskały sprawność. Serwis jednak nie odpowiada za usterki, które wynikają z samej struktury wiekowego przedmiotu. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za usterki w reklamacji, które nie dotyczyły usterki.
13. Zwroty Płatności związane z reklamacjami wykonuje się na podstawie uznanych reklamacji, maksymalnie do 14 dni roboczych od pozytywnego rozpatrzenia przez Serwis.
14. Jeśli zwrot Płatności jest realizowany poprzez płatność elektroniczną, zwrot zostanie dokonany na konto bankowe wskazane przez Klienta.

7. Prawo Odstąpienia od Umowy

1. Klient będący konsumentem, który zawarł umowę o świadczenie Usługi serwisowej z firmą SKYSTORY Piotr Waliczek ma prawo do 14 dniowej rezygnacji z wykonania Usługi, chyba że stanowią inaczej kolejne punkty Regulaminu.
2. Prawo do odstąpienia od umowy nie obowiązuje w przypadku Klientów niebędących konsumentami, a w przypadku konsumentów jeśli:
 - a) Umowa o świadczenie usług serwisowych zawarta została osobiście w lokalu Serwisu lub siedzibie Serwisu.
 - b) Klient zażądał, aby rozpoczęcie Usługi nastąpiło przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, a Serwis rozpoczął proces Usługi.
3. Za moment rozpoczęcia procesu Usługi uznaje się pozostawienie Urządzenia w lokalu lub siedzibie Serwisu. W przypadku wysłania Urządzenia przez Klienta drogą wysyłkową momentem rozpoczęcia Usługi jest otwarcie przesyłki Klienta przez Serwis.
4. Jeżeli Klient wykonuje prawo odstąpienia od umowy po akceptacji kosztów naprawy, a Usługa jest w trakcie realizacji, Klient ma obowiązek zapłaty za wszystko co Serwis wykonał do momentu zgłoszenia przez Klienta prawa odstąpienia od umowy.
5. Serwis zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy, w przypadku, gdy wykonanie naprawy okaże się niemożliwe z powodu czynników niezależnych od serwisu. W przypadku odstąpienia od umowy Serwis zwraca Klientowi nienaprawione Urządzenie. Serwis nie gwarantuje, że w trakcie naprawy nie pojawią się inne/dodatkowe usterki lub nie ulegną pogłębieniu usterki zadeklarowane przez Klienta. Serwis ma prawo w takich sytuacjach zwrócić nienaprawione Urządzenie z usterkami/objawami innymi oraz dodatkowymi niż te zgłoszone przez Klienta. Urządzenie może być w gorszym stanie niż w momencie przyjęcia do Serwisu.
6. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej na odległość nie przysługuje w odniesieniu do umów wskazanych w art. 38 ustawy z dnia 30.05.2014 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 134) o prawach konsumenta, m.in. Umów: o świadczenie usług, za które Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli Serwis wykonał w pełni usługę za uprzednią zgodą Klienta.

9. Postanowienia Końcowe

1. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Serwisem a Klientem, który jest konsumentem, zostaje poddane sądom właściwym miejscowo według obowiązujących przepisów prawa.
2. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Serwisem a Klientem, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Serwisu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa.

4. Wszelkie uwagi lub pytania dotyczące funkcjonowania Serwisu można składać na adresy podane w zakładce Kontakt

5. Regulamin obowiązuje od dnia 10.05.2023 r. Serwis może zmienić Regulamin, informując o wprowadzonych zmianach Klientów z wyprzedzeniem nie krótszym niż 14 dni. Informacja o planowanej zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na stronie Sklepu internetowego, wraz z tekstem nowej wersji Regulaminu. Zamówienia rozpoczęte przed wejściem w życie zmian są prowadzone na zasadach dotychczasowych.