

Regulamin świadczenia Usług serwisowych mPTech Sp. z o.o.

Definicje:

Regulamin - Regulamin świadczenia usług serwisowych mPTech Sp. z o.o.

Serwis - firma mPTech Sp. z o.o.. z siedzibą główną w Warszawie 00-511, ul. Nowogrodzka 31, NIP 89518-45-043

Produkt – urządzenie, które z powodu wady lub uszkodzenia nie będącego wadą wymaga obsługi w Serwisie.

Zleceniodawca - zlecający wykonanie usługi, którym może być klient, sprzedawca lub dystrybutor.

Klient - osoba fizyczna lub prawna będąca użytkownikiem bądź właścicielem produktu.

Formularz - dokument potwierdzający zgłoszenie produktu do obsługi w Serwisie.

Usługa/Obsługa - czynności w skład których kwalifikujemy: logistykę oraz diagnostykę, naprawę lub opinię techniczną, testy i kontrolę jakości naprawy oraz kontakt z Biurem Obsługi Klienta mPTech Sp. z o.o..

Naprawa - przywrócenie właściwości użytkowych produktu w wyniku aktualizacji oprogramowania i/lub wymiany poszczególnych części bądź wymiany produktu.

Kosztorys - indywidualna wycena naprawy

§1 Postanowienia ogólne

Przekazanie produktu do obsługi oznacza zaakceptowanie niniejszego Regulaminu.

§2 Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest mPTech Sp. z o.o.. z siedzibą główną w Warszawie 00-511, ul. Nowogrodzka 31.

Dane są przetwarzane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do realizacji usług serwisowych.

Podanie danych jest dobrowolne, ale odmowa ich podania może wpływać na możliwość realizacji naprawy. Klient ma prawo wglądu do treści swoich danych osobowych oraz ich zmiany lub usunięcia w dowolnym momencie. W uzasadnionych okolicznościach odbiorcami danych osobowych mogą być uprawnione organa państwowe.

§3 Zlecenie obsługi

Zleceniodawca może przekazać produkt do obsługi w ramach przedsprzedaży, gwarancji, rękojmi oraz obsługi odpłatnej.

Zleceniodawcą może być klient, sprzedawca lub dystrybutor. Z zastrzeżeniem, iż zlecenie wykonania obsługi w ramach przedsprzedaży i rękojmi nie może być przekazane do Serwisu bezpośrednio przez klienta końcowego.

Zleceniodawca może zgłosić produkt do obsługi poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.mptech.eu/warranty/>, telefonicznie, dzwoniąc pod numer tel. 717177400, drogą mailową na adres: pomoc@mptech.eu lub osobiście zgłaszając się do biura mPTech przy ul. Krakowskiej 119 we Wrocławiu.

Zlecenia w ramach przedsprzedaży, gwarancji lub rękojmi wymagają od zleceniodawcy dołączenia dokumentów uprawniających do bezpłatnej obsługi.

Zleceniodawca zostanie obciążony kosztami logistycznymi jeżeli nie dołączy wymaganych dokumentów i/lub przekaże produkt, którego Serwis nie obsługuje.

Obsługa odpłatna świadczona jest według przedstawionego zleceniodawcy kosztorysu.

Potwierdzeniem przyjęcia produktu do obsługi w Serwisie jest dokument potwierdzający przyjęcie produktu do Serwisu.

Zleceniodawca przed przekazaniem produktu do Serwisu jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych oraz zgodności opisu usterki i kompletności produktu.

Przekazując produkt do Serwisu za pośrednictwem firmy kurierskiej, zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego zapakowania produktu na czas transportu, tak aby nie uległ on uszkodzeniu. Koperty bąbelkowe nie są wystarczającym zabezpieczeniem. Produkt musi być włożony do sztywnego pudełka, odpowiedniego do jego wymiarów. Pustą przestrzeń wewnątrz pudełka należy wypełnić miękkim materiałem opakowaniowym, aby uniemożliwić przemieszczanie się produktu i kontakt ze ściankami opakowania. Szczególnie wrażliwe elementy produktu powinny być dokładnie zabezpieczone, najlepiej grubą folią bąbelkową.

Zleceniodawca zobowiązany jest do zrobienia kopii zapasowej danych z produktu, dezaktywacji funkcji, które blokują dostęp do produktu, wyjęcia karty SIM i zadbania o ochronę swojej prywatności.

Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane pozostawione w pamięci produktu, które mogą być utracone w wyniku obsługi. Zleceniodawca zobowiązany jest wykonać kopię we własnym zakresie.

Serwis zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia wykonania usługi.

§4 Wykonanie usługi

Usługa bezpłatna

Bezpłatna usługa naprawy realizowana jest, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie warunków gwarancji .

W przypadku zaistnienia sytuacji, na którą Serwis nie ma wpływu, termin realizacji usługi może ulec wydłużeniu. Serwis może dodatkowo wysłać informacje o szczegółach przedłużającej się realizacji usługi na adres e-mail zleceniodawcy.

Usługa odpłatna

Serwis przyjmując produkt do obsługi może oszacować wstępne koszty, ale finalny koszt obsługi zostanie przedstawiona zleceniodawcy w kosztorysie.

Sporządzony przez Serwis kosztorys udostępniony jest zleceniodawcy online.

Zleceniodawca ma 14 dni na akceptację kosztorysu. Termin ten jest liczony od dnia wysłania wiadomości mailowej informującej o udostępnieniu kosztorysu dla zleceniodawcy.

W przypadku, gdy po zaakceptowaniu kosztorysu zleceniodawca zrezygnuje z usługi naprawy odpłatnej, będzie on obciążony kosztami dotychczasowego postępowania oraz materiałów zamówionych lub zakupionych do naprawy.

Brak decyzji w wyznaczonym terminie rozumiany jest przez Serwis jako brak zgody na realizację naprawy płatnej.

§5 Zwrot Produktu

Po wykonaniu usługi produkt jest odsyłany do zleceniodawcy za pośrednictwem firmy kurierską.

Odbiór produktu powinien nastąpić w przeciągu 3 miesięcy od daty poinformowania zleceniodawcy o zakończeniu obsługi produktu. W przypadku przekroczenia tego terminu będzie naliczana opłata za magazynowanie w wysokości 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1m² powierzchni magazynowej w mieście, w którym Serwis magazynuje produkt, za każdy miesiąc przechowywania. W przypadku nieodebrania produktu w przeciągu 6 miesięcy od daty zakończenia obsługi, nieodebrany produkt zostanie zutylizowany.

Produkt, za którego obsługę Serwis naliczył koszty, zostanie wydany po uiszczeniu zapłaty za pobraniem dla produktów odsyłanych za pośrednictwem firmy kurierskiej. Faktury z odroczonym terminem płatności Serwis wystawia wyłącznie zleceniodawcy, z którym zawarł indywidualną umowę o współpracy.

Odbierając paczkę z produktem wysłaną za pośrednictwem firmy kurierskiej, odbiorca ma obowiązek sprawdzić czy przesyłka nie ma zewnętrznych uszkodzeń lub śladów otwierania. Jeśli odbiorca stwierdzi uszkodzenie lub ślady otwierania przesyłki, to w obecności kuriera sprawdza na podstawie załączonych do przesyłki dokumentów czy nie ma braków i/lub uszkodzeń zawartości przesyłki. Jeśli wystąpi jakakolwiek niezgodność, należy postępować zgodnie z wytycznymi wskazanymi w §7 Reklamacje.

§6 Gwarancja na wykonaną usługę

1. Wyłączenie odpowiedzialności.

W zakresie dopuszczonym przez przepisy prawa, Serwis nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności ani wprost, ani w sposób dorozumiany za żadne szkody lub straty wynikające z utraty zawartości, danych, korzyści, transakcji, umów, przychodów, nawet jeśli do utraty doszło wskutek wady części zamiennych użytych do naprawy produktu.

2. Warunki gwarancji dla napraw gwarancyjnych przedsprzedażowych oraz z tytułu rękojmi.

Gwarancja na wykonaną naprawę w ramach przedsprzedaży, gwarancji lub rękojmi udzielana jest zgodnie z ogólnodostępnymi zasadami określonymi przez producenta oraz zgodnie z przepisami polskiego prawa.

Gwarancja nie obejmuje:

- a) uszkodzeń produktu spowodowanych działaniem cieczy, kondensacją pary wodnej, zawilgoceniem,
- b) uszkodzeń mechanicznych produktu, wynikających z użytkowania niezgodnego z instrukcją użytkownika bądź powstałych na skutek niewłaściwego przechowywania,
- c) uszkodzeń produktu powstałych wskutek działania wysokiej temperatury, ognia, dymu lub pyłu,
- d) uszkodzeń wywołanych oddziaływaniem na produkt wysokiego napięcia, przepięć elektrycznych, wylądowań elektrycznych i elektrostatycznych lub silnych pól elektromagnetycznych,
- e) usterek spowodowanych próbami otwierania, naprawy lub modyfikacjami produktu dokonanymi poza autoryzowanym Serwisem producenta.

W przypadku gdy zostanie stwierdzona usterka objęta gwarancją Serwisu, Serwis nieodpłatnie wykona niezbędną naprawę produktu poprzez wymianę wadliwych podzespołów. Wymienione w ramach gwarancji wadliwe części stają się własnością Serwisu.

W kwestiach nieuregulowanych warunkami gwarancji stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

3. Warunki gwarancji dla napraw płatnych

Serwis udziela gwarancji na wykonaną naprawę i części zamienne wskazane w raporcie z naprawy. Gwarancja udzielana jest na okres 30 dni od daty otrzymania produktu przez zleceniodawcę. Gwarancja nie ogranicza, nie wyłącza ani nie zawiesza uprawnień klienta wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

Udzielona przez Serwis gwarancja dotyczy ponownego występowania tej samej usterki.

Gwarancją objęte są wyłącznie usterki fizyczne wynikające z wad materiałowych i konstrukcyjnych części zamiennych użytych do naprawy produktu.

§7 Reklamacje

Zastrzeżenia do usługi jaką wykonał Serwis, zleceniodawca ma prawo złożyć w formie reklamacji.

Reklamację należy zgłosić niezwłocznie, nie później niż 3 dni od daty otrzymania produktu przez zleceniodawcę. Reklamację należy przekazać do Biura Obsługi Klienta poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.mptech.eu/warranty/>, telefonicznie, dzwoniąc pod numer

tel. 717177400, drogą mailową na adres: pomoc@mptech.eu lub osobiście zgłaszając się do biura mPTech przy ul. Krakowskiej 119 we Wrocławiu

Reklamacja musi zawierać numer raportu serwisowego reklamowanej naprawy lub numer IMEI (15 cyfrowy numer identyfikacyjny dostępny po wprowadzeniu kodu: *#06#) lub numer seryjny reklamowanego urządzenia innego, niż telefon, opis powodu reklamacji oraz prawidłowe dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi.

Do rozpatrzenia reklamacji wykorzystana zostanie zarchiwizowana przez Serwis dokumentacja dotycząca reklamowanej usługi.

Jeśli produkt odsyłany jest firmą kurierską i wystąpią niezgodności o jakich mowa w §5 Zwrot produktu, odbiorca paczki musi wypełnić w obecności kuriera protokół szkody oraz jeżeli to możliwe wykonać zdjęcia uszkodzenia. Protokół szkody zostaje podpisany przez kuriera oraz odbiorcę przesyłki. Należy zachować list przewozowy. W celu zgłoszenia reklamacji należy skontaktować się z Serwisem z opisem zaistniałej sytuacji oraz w celu przekazania protokołu szkody i zdjęć uszkodzonej przesyłki.

Jeśli odbiorca paczki w momencie odbioru nie stwierdził zewnętrznego uszkodzenia przesyłki, a po jej otwarciu wykrył występowanie niezgodności, powinien niezwłocznie poinformować Serwis o zaistniałej sytuacji. Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 dni roboczych od otrzymania przesyłki może skutkować odrzuceniem reklamacji przez firmę kurierską.

§8 Kontakt z Serwisem

Serwis udostępnia kontakt telefoniczny z pracownikami Biura Obsługi Klienta w godzinach 9:00-17:00, lub zdalnie poprzez formularz kontaktowy <https://www.mpotech.eu/contact/>, mailowy pod adresem pomoc@mpotech.eu.

Serwis nie umożliwia kontaktu i przeprowadzania konsultacji bezpośrednio z technikami.

Informacje o aktualnym statusie Obsługi Produktu można uzyskać na stronie <https://www.serwis-myphone.pl/status.htm>

§9 Postanowienia końcowe

Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2024.

Serwis zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu, aktualna wersja z datą obowiązywania udostępniona jest na <https://lp.mpotech.eu/terms-and-conditions-warranty/REGULAMIN-ROZPATRYWANIA-REKLAMACJI-Z-TYTU%C5%81U-GWARANCJI.pdf>