

regulamin usługi

Zachowaj swój dysk

(Keep your harddrive – KYHD)

Definicje

1. W tym regulaminie używamy pojęć, których znaczenie podajemy poniżej:
 - a. **my** – firma, która zapewnia usługę zachowaj swój dysk, czyli x-kom;
Nasze pełne dane:
x-kom sp. z o.o., ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa,
Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
KRS: 0000429838, NIP: 9492107026; BDO: 000005541, kapitał zakładowy 10 000 000 zł;
 - b. **Ty** – osoba lub instytucja, która nabyła usługę KYHD;
 - c. **KYHD** – usługa zachowaj swój dysk, której zasady opisujemy w tym dokumencie;
 - d. **nośnik** – urządzenie pamięci trwałej (SSD) opartej na półprzewodnikach bez elementów mechanicznych, którego dotyczy usługa KYHD;
 - e. **technik** – nasz pracownik, który wykonuje usługę KYHD;
 - f. **serwisant** – pracownik zewnętrznej firmy realizującej usługę na miejscu w ramach wykupionej osobno usługi On-Site;

Czym jest usługa KYHD

2. **KYHD** to dodatkowa, płatna usługa, dzięki której uzyskasz od nas nowy nośnik, a jednocześnie zachowasz swój dotychczasowy, uszkodzony nośnik.
3. **KYHD** jest jednorazową usługą i możesz skorzystać z niej tylko raz. Po jej wykorzystaniu usługa wygasa.
4. **KYHD** składa się z następujących etapów:
 - a. infolinia – za pomocą której możesz zgłosić problemy z nośnikiem objętego usługą oraz uzyskać informacje o sposobie zrealizowania zgłoszenia;
 - b. reklamacja – wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego na nośnik objęty usługą;
 - c. walidacja – proces weryfikujący zasadność zgłoszenia;
 - d. wysyłka – wysłanie nowego nośnika przez **technika** na wskazany adres na terenie Polski.
5. **KYHD** działa do 36 miesięcy od 15 dnia zakupu tej usługi w zależności od rodzaju wykupionego pakietu ochronnego, jednak nie dłużej niż do momentu upływu okresu gwarancji komputera, do którego została wykupiona usługa.
6. **KYHD** działa na terenie Polski.
7. Uprawnienia w ramach usługi **KYHD** nie ograniczają Twoich uprawnień, które wynikają z przepisów prawa. W kwestiach, których nie opisujemy w tym regulaminie, stosujemy regulamin naszego sklepu, regulamin naszych salonów i obowiązujące prawo polskie.
8. Możemy zmienić ten regulamin – zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli zmienimy regulamin, poinformujemy o tym wcześniej na stronie www.x-kom.pl/serwis. Zmiany w regulaminie nie mogą

naruszać Twoich praw ani pogarszać warunków usługi **KYHD**. Jeśli zmienimy regulamin, będziesz mógł bez żadnych konsekwencji odstąpić do tej usługi.

Jak możesz wykupić KYHD

9. **KYHD** opcjonalnie możesz wykupić do komputerów:
 - a. **G4M3R**,
 - b. **43 PRO**,
 - c. **Home & Office**,
10. **KYHD** możesz kupić, gdy zamawiasz **komputer**, który ma być objęty tą usługą. Usługa będzie na stałe przypisana do numeru seryjnego tego **komputera**.
11. **KYHD** możesz dokupić osobno wówczas w uwagach należy podać numer seryjny komputera do którego chcesz dokupić usługę.

Pamiętaj

Komputer musi być objęty gwarancją, aby móc skorzystać z usługi.

12. **KYHD** możesz wykupić:
 - a. w **naszych** salonach stacjonarnych;
 - b. w **naszym** sklepie internetowym www.x-kom.pl;
 - c. przez telefon, pod numerem 34 377 00 00.
 - d. przez swojego opiekuna
13. Jeśli jesteś konsumentem i wykupujesz **KYHD** przez Internet lub telefon, możesz odstąpić od umowy w ciągu 15 dni wówczas ochrona na **nośnik** wygasa.
14. Przeczytaj i zaakceptuj ten regulamin oraz wyraż potrzebne zgody. Regulamin i zgody znajdziesz na **naszej** stronie, przy formularzu zgłoszenia. Możesz też udzielić ich przez telefon.

Pamiętaj

Nie możesz zgłosić problemu z nośnikiem w ramach usługi **KYHD** w naszych salonach.

Jak możesz zgłosić problem z nośnikiem

15. Jeśli chcesz skorzystać z usługi, zgłoś nam problem z Twoim nośnikiem. Możesz to zrobić:
 - a. przez formularz na stronie <https://x-kom.pl/serwis/zgloszenie> – wybierz:
 - i. „Zgłoś reklamację w x-komie”, a następnie w rubryce „typ zlecenia” wybierz „Gwarancja” i wypełnij zgłoszenie na produkt objęty usługą **KYHD**;
 - ii. W polu Szczegółów zgłoszenia napisz, że chcesz skorzystać z wykupionej usługi **KYHD**,

- iii. dołącz wymagane zdjęcia nośnika oraz napisz numer faktury lub zamówienia usługi KYHD ułatwi to szybsze przetworzenie reklamacji.
- b. przez infolinię, aktualne godziny pracy infolinii serwisowej znajdziesz na – <https://www.x-kom.pl/kontakt>.
- c. przez swojego opiekuna, który dokona skierowania zgłoszenia do odpowiedniego działu.

Jak wygląda wykonanie zlecenia na odległość

16. Gdy otrzymamy zlecenie, nasz serwis zacznie je wykonywać. Możemy poprosić Cię, abyś przestał nam dowod zakupu **komputera** razem z usługą KYHD lub dowod na zakup usługi KYHD, na przykład numeru faktury. Jeśli **komputer** był odkupiony przez Ciebie od pierwszego właściciela, możesz przekazać nam inny dokument potwierdzający własność, na przykład umowę sprzedaży lub pełnomocnictwo.
17. Musimy mieć pewność, posiadasz nośnik, którego awarię zgłaszasz. Dlatego poprosimy Cię o wystanie trzech zdjęć nośnika według poniższych wytycznych:
 - a. po jednym czytelnym zdjęciu każdej strony nośnika – na jednym z nich musi być widoczny numer seryjny;
 - b. jedno czytelne zdjęcie przyłącza dysku.Zdjęcia możesz dołączyć już podczas samego zgłoszenia, co przyspieszy weryfikację.
18. Jeżeli uznamy Twoją reklamację, wyślemy do Ciebie nowy nośnik o parametrach porównywalnych, ale nie gorszych niż Twój dotychczasowy, uszkodzony nośnik. Nośnik, który do Ciebie wyślemy może być innego producenta niż, uszkodzony.
19. Jeśli Twoje zdjęcia wzbudzą nasze wątpliwości, poprosimy Cię o wystanie nam nośnika. Po pozytywnej weryfikacji wyślemy Ci nowy nośnik, a także odeślemy Twój uszkodzony.

Pamiętaj

Okres gwarancji nowego nośnika, kończy się razem z gwarancją komputera, do którego została wykupiona usługa KYHD.

Na czym polega realizacja usługi na miejscu

20. Jeśli masz wykupioną usługę KYHD w pakiecie z usługą On-Site i chcesz z niej skorzystać – powiedz o tym podczas zgłaszania reklamacji On-Site naszemu technikowi, a on przekaze serwisantowi, aby zabrał ze sobą nowy nośnik, który zamontuje Ci na miejscu, jednocześnie pozostawiając uszkodzony.

21. **Serwisant** zweryfikuje Twoje zgłoszenie. Jeśli nośnik okaże się sprawny, **serwisant** będzie mógł odmówić wykonania usługi.

Pamiętaj

Nie prowadzimy usług odzyskiwania danych z uszkodzonych nośników. Możesz skorzystać ze wsparcia innych firm, które się w tym specjalizują. Nie możemy jednak zapewnić, że z Twojego uszkodzonego nośnika będzie dało się odzyskać dane.

Czego nie obejmuje KYHD

22. KYHD nie obejmuje:
- Instalacji systemu na nowym nośniku. Jeśli komputer wcześniej posiadał system operacyjny, musisz zainstalować go samodzielnie. (Wyjątkiem jest wykonanie usługi na miejscu w ramach pakietu On-Site, podczas której **serwisant** będzie mógł zainstalować ponownie system operacyjny).
 - Innego nośnika, niż ten preinstalowany w komputerze.
 - Uszkodzeń mechanicznych nośnika, w tym:
 - urwanych elementów;
 - uszkodzeń gniazda;
 - nieczytelnych numerów seryjnych;
 - braku plomb lub naruszenia etykiety z numerem seryjnym;
 - zalania lub oksydacji elementów elektronicznych spowodowanych czynnikami zewnętrznymi;
 - pozostałych uszkodzeń, które powstałe z winy użytkownika.
 - Reklamacji nowego nośnika, który został Ci dostarczony w ramach wykonania usługi KYHD.

Pamiętaj

Jeśli w komputerze masz więcej niż jeden nośnik SSD, z usługi możesz skorzystać tylko raz, dla jednego z nich.

23. Jeśli stwierdzimy usterkę nośnika, której KYHD nie obejmuje, a Twój komputer ma tylko jeden nośnik SSD – anulujemy usługę, w przeciwnym razie usługa pozostaje nadal aktywna i możesz ją wykorzystać na kolejny nośnik.
24. Jeżeli chcesz przywrócić usługę KYHD, po tym jak ją anulowaliśmy – skorzystaj z reklamacji komputera w serwisie producenta.

Dodatkowe postanowienia gwarancyjne

25. Jeśli zrealizujemy usługę KYHD i dostarczymy Ci nowy nośnik, Twój dotychczasowy uszkodzony nośnik utraci ochronę gwarancyjną. Nie będziesz mógł go zareklamować z tytułu gwarancji. Odnotujemy to w naszych systemach. Jeżeli zgłosisz taką reklamację – odrzucimy ją.

26. Gwarancja na nowy nośnik, który dostarczymy Ci w ramach usługi KYHD, stanowi kontynuację gwarancji, która obejmowała uszkodzony nośnik i ma ten sam czas trwania.
27. Nowy nośnik, który dostarczymy Ci w ramach usługi KYHD, objęty jest warunkami gwarancji zakupionego komputera.
28. Nowy nośnik, który dostarczymy Ci w ramach usługi KYHD, podlega limitowanej gwarancji według parametru TBW, który określa producent dla danego modelu nośnika. To oznacza, że gwarancja wygasa w zależności od tego co nastąpi pierwsze: przekroczenie wartości TBW, czy koniec okresu gwarancyjnego.

Pamiętaj

Parametr TBW – całkowita ilość danych, określona w terabajtach, które możesz zapisać na dysku.

Jak możesz złożyć reklamację na wykonanie usługi

29. Wszystkie pytania i reklamacje związane usługą KYHD możesz zgłosić:
 - a. mejlem na adres serwis@x-kom.pl lub;
 - b. telefonicznie pod numerem 34 377 00 00;
 - c. listownie na adres:
x-kom sp. z o.o.
ul. Bojemskiego 25
42-202 Częstochowa;
30. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.
31. Jeśli nie zgadzasz się z naszą opinią i uważasz, że niesłusznie anulowaliśmy usługę KYHD, na podstawie zdjęć, możesz zażądać od nas przyjęcia Twojego uszkodzonego nośnika na serwis. Po analizie stanu faktycznego wydamy ostateczną decyzję. Jeżeli pozytywnie rozpatrzymy, Twoje zgłoszenie, otrzymasz swój uszkodzony nośnik wraz z nowym nośnikiem. W przypadku odmowy zwrócimy Ci uszkodzony nośnik.

Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe

32. **Twoje** dane osobowe przetwarzamy będziemy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
33. **Administratorem Twoich** danych będą (zgodnie z art. 26 ust. 1 RODO):
 - i. x-kom sp. z o. o. z siedzibą w Częstochowie (42-202), ul. Bojemskiego 25.
34. Przetwarzamy będziemy **Twoje** dane, które obejmują: imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania/adres wskazany do doręczenia oraz numer telefonu.
35. **Twoje** dane przetwarzamy będziemy, żeby w prawidłowy sposób wykonać usługę KYHD (zachowaj swój dysk).

36. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowanie, usunięcie.
37. Podajesz dane osobowe dobrowolnie, ale jeśli tego nie zrobisz, nie będziemy mogli obsłużyć **Twojego** zgłoszenia.
38. Więcej informacji o prywatności i ochronie danych, w tym obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 RODO, znajdziesz na stronie www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci, na **naszej** infolinii oraz w **naszych** salonach.