

## regulamin usługi

# Naprawa u Ciebie – pakiet on-site

### Definicje

1. W tym regulaminie używamy pojęć, których znaczenie podajemy poniżej:
  - a. **my** – firma, która zapewnia usługę on-site, 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 adres  
mejlowy: x-kom@x-kom.pl, numer telefonu kontaktowego: 34 377 00 00 - koszt połączenia  
zgodny z taryfą operatora użytkownika. Posiadamy status dużego przedsiębiorcy;
  - b. **Ty** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną,  
której ustawa przyznaje zdolność prawną, która nabyła urządzenie z usługą on-site;
  - c. **on-site** – usługa naprawa u Ciebie – pakiet on-site, której zasady opisujemy w tym  
dokumencie;
  - d. **komputer** – urządzenie, którego dotyczy usługa on-site;
  - e. **technik** – nasz pracownik, który wykonuje usługę on-site;
  - f. **serwisant** – pracownik zewnętrznej firmy RAM-SERWIS Sp. z o.o., który wykonuje na nasze  
zlecenie naprawę na miejscu.

### Czym jest usługa on-site

2. **On-site** to dodatkowa, płatna usługa, która zapewnia dodatkową ochronę **Twojego komputera**.
3. **On-site** składa się z następujących elementów:
  - a. diagnozy – nasz technik, w rozmowie telefonicznej, przyjmie Twoje zgłoszenie i określi w jaki  
sposób najlepiej rozwiązać Twój problem;
  - b. naprawy:
    - i. zdalnej – rozwiążemy problemy związane z oprogramowaniem **Twojego komputera**  
za pomocą programów do pracy zdalnej, bez wizyty **serwisanta** czy wysłania  
**komputera** do serwisu;
    - ii. na miejscu – jeśli potrzebna będzie fizyczna naprawa **komputera**, zlecimy ją  
**serwisantowi**. **Serwisant** wykona naprawę pod adresem, który wskażesz na terenie  
Polski.
4. Usługę **on-site** możesz wykupić na:
  - a. 12 miesięcy;
  - b. 24 miesiące;
  - c. 36 miesięcy.
5. Czas trwania on-site możesz przedłużyć o kolejny okres, najpóźniej 30 dni przed zakończeniem  
okresu, w którym trwa usługa.

6. **On-Site** nie przedłuża standardowej gwarancji producenta. Łączny czas trwania usługi on-site nie może być dłuższy niż okres gwarancji komputera, do którego kupujesz usługę.
7. **On-site** działa na terenie Polski. Z pakietu on-site możesz skorzystać:
  - a. gdy kupujesz go z komputerem – gdy minie okres, w którym możesz odstąpić od zakupu komputera. Określa go regulamin sklepu, w którym kupujesz komputer.
  - b. gdy kupujesz go do komputera, który był kupiony wcześniej – gdy minie okres, w którym możesz odstąpić od zakupu usługi. Określa go regulamin sklepu, w którym kupujesz usługę.
  - c. gdy przedłużasz pakiet na kolejny okres – od następnego dnia po tym gdy skończy się poprzedni okres.
8. Uprawnienia w ramach tej usługi nie wpływają na Twoje uprawnienia, które wynikają z przepisów prawa. W kwestiach, których nie opisujemy w tym regulaminie, stosujemy regulamin naszego sklepu, regulamin naszych salonów i obowiązujące prawo polskie.
9. Możemy zmienić ten regulamin – zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli zmienimy regulamin, poinformujemy o tym co najmniej 7 dni przed zmianą na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis). Zmiany w regulaminie nie mogą naruszać Twoich praw ani pogarszać warunków usługi **on-site**. Jeśli zmienimy regulamin, będziesz mógł bez żadnych konsekwencji odstąpić do tej usługi.

## Jak możesz wykupić on-site

10. **On-site** możesz wykupić do wybranych komputerów. Usługę przypiszemy do numeru seryjnego Twojego komputera.
11. On-site możesz wykupić:
  - a. gdy kupujesz komputer;
  - b. w ciągu 30 dni, od kiedy kupisz komputer.
12. **On-site** możesz wykupić:
  - a. w **naszych** salonach stacjonarnych;
  - b. w **naszym** sklepie internetowym [www.x-kom.pl](http://www.x-kom.pl);
  - c. przez telefon, pod numerem 34 377 00 00;
  - d. przez swojego opiekuna.
13. Jeśli jesteś konsumentem i wykupujesz dodatkowy pakiet **on-site** przez Internet lub telefon, możesz odstąpić od umowy on-site. Okres, w którym możesz odstąpić od umowy jest taki sam, jak okres na odstąpienie od zakupu w sklepie, w którym kupujesz on-site.

## Jak możesz zgłosić problem z komputerem

14. Jeśli chcesz skorzystać ze wsparcia w usłudze **on-site**, jak najszybciej zgłoś problem, który chcesz rozwiązać. Możesz to zrobić:
  - a. przez formularz na stronie <https://x-kom.pl/serwis/zgloszenie> wybierz „Zgłoś reklamację”, a następnie wybierz:
    - i. „zaloguj się” – jeśli masz konto w x-komie;
    - ii. „zgłoś reklamację” – jeśli nie masz konta w x-komie lub produkt był kupiony w salonie lub u jednego z naszych partnerów handlowych.

W rubryce „typ zlecenia” wybierz „On-Site (reklamacje desktop)” i wypełnij zgłoszenie.

- b. przez infolinię, pod numerem 34 377 00 60 – infolinia działa od poniedziałku do piątku od 9 do 17, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - c. przez swojego opiekuna, który przekaże zgłoszenie do odpowiedniego działu.
15. Przeczytaj i zaakceptuj ten regulamin oraz wyraż potrzebne zgody – szczególnie zgodę na instalowanie programów na **Twoim komputerze**. Regulamin i zgody znajdziesz na **naszej** stronie, przy formularzu zgłoszenia. Możesz też udzielić ich przez telefon.
16. Zabezpiecz **swoje** dane, które znajdują się na dysku **komputera**. Przygotuj ich kopię, najlepiej na zewnętrznym dysku.

### Pamiętaj

Może się zdarzyć, że będziemy musieli usunąć Twoje dane z komputera w trakcie naprawy. Dlatego pamiętaj, aby przed zgłoszeniem problemu z komputerem właściwie zabezpieczyć dane, które są na komputerze – najlepiej wykonaj kopię zapasową. Nie odpowiadamy za dane (w tym dane osobowe, wrażliwe i prywatne), które znajdują się na Twoim komputerze i połączonych z nim nośnikach.

17. Odbierzemy **Twoje** zgłoszenie i w ciągu jednego dnia roboczego, zadzwoni do **Ciebie** nasz **technik**.
18. Jeśli będziemy potrzebować dodatkowej weryfikacji, będziemy mogli poprosić **Cię** o dowód zakupu **komputera**, na przykład numer faktury.
19. Z usługi on-site możesz skorzystać, jeśli:
- a. jesteś pierwszym właścicielem komputera i wykupiłeś do niego usługę on-site,
  - b. odkupiłeś od poprzedniego właściciela komputer, do którego wykupiona już była usługa on-site,
  - c. odkupiłeś od poprzedniego właściciela komputer i sam wykupiłeś do niego usługę on-site.
20. Jeśli nie jesteś pierwszym właścicielem komputera, do zgłoszenia musisz załączyć dowód zakupu komputera w naszym sklepie oraz dowód jego odkupienia od poprzednich właścicieli. Jeżeli nie dołączysz któregokolwiek z tych dokumentów, nie przyjmujemy zgłoszenia.

### Jak wygląda diagnoza

21. W trakcie rozmowy **technik** przeprowadzi wstępną diagnozę.
22. Na podstawie diagnozy **technik** ustali, czy problem można rozwiązać za pomocą wsparcia zdalnego.
23. W trakcie diagnozy **technik** może poprosić **Cię** o wykonanie prostych czynności na **Twoim komputerze**. Są one potrzebne, by **technik** mógł prawidłowo zdiagnozować problem. Jeśli odmówisz wykonania tych czynności, a w trakcie późniejszej naprawy na miejscu **serwisant** nie wykryje żadnej usterki – obciążymy **Cię** kosztami dojazdu serwisanta w kwocie 100,00 zł.

### Jak przebiega wsparcie zdalne

24. Wsparcie zdalne prowadzimy tylko dla **konsumentów** i tylko na komputerach, na których system **Windows** został **fabrycznie zainstalowany przez producenta**.
25. Wsparcie zdalne prowadzimy wyłącznie na **komputerach** z kontami lokalnymi lub Microsoft. Nie możemy przeprowadzić wsparcia zdalnego, jeśli **Twoim komputerem** zarządza dział IT w **Twojej**

instytucji, a twoje konto używa poświadczeń domeny. W takim przypadku zgłoś problemy z funkcjonowaniem komputera do swojego działu IT.

26. Technik zajmie się tylko tymi problemami, które opisałeś w zgłoszeniu.
27. Jeżeli chcesz skorzystać ze wsparcia zdalnego, potrzebujesz stałego dostępu do Internetu. Wyłącz blokady na zaporze internetowej (firewall), które mogą ograniczać komunikację.
28. Jeśli korzystasz z mobilnego połączenia z Internetem pamiętaj, że **Twój** operator sieci komórkowej może naliczyć dodatkowe opłaty za korzystanie z sieci podczas połączenia z **technikiem**.

#### Pamiętaj

Nie odpowiadamy za problemy ze wsparciem zdalnym, które wynikają ze zbyt wolnego działania sieci lub przerw w dostępie do Internetu z Twojej strony.

29. **Technik** połączy się z **Twoim komputerem** za pomocą programu Team Viewer (TV).
30. Kiedy **technik** połączy się z **Twoim komputerem**, tło pulpitu automatycznie zmieni kolor na czarny. Będzie to oznaczało, że **technik** ma dostęp do podglądu **Twojego** ekranu i – na czas naprawy – będzie mógł wykonywać czynności na **Twoim komputerze**.
31. Sesja zdalna będzie monitorowana. Jeżeli nie wyrazisz na to zgody, nie będziemy w stanie obsłużyć wsparcia zdalnego.
32. W trakcie połączenia pozostań w pobliżu **komputera**. **Technik** może poprosić **Cię** o wykonanie dodatkowych czynności. Jeśli będzie to konieczne, **technik** zainstaluje na **Twoim komputerze** dodatkowe programy innych firm. Programy te potrzebne są do rozwiązania problemu. Po zakończeniu naprawy **technik** usunie te programy.

#### Pamiętaj

Nie odpowiadamy za błędy, które mogą wynikać z tego, że nie stosujesz się do wskazówek technika.

#### Pamiętaj

Programy, które instalujemy, są legalne, wolne od wirusów i pochodzą z bezpiecznego źródła.

33. Jeśli **technik** stwierdzi, że **Twój komputer** jest zainfekowany złośliwym oprogramowaniem, przerwie pracę. Podpowie **Ci**, w jaki sposób możesz samodzielnie zabezpieczyć swoje dane i na nowo zainstalować system operacyjny.

34. Wsparcie zdalne nie obejmuje usług specjalistycznych, takich jak: naprawa baz danych, prac programistycznych, konfiguracji serwerów, w tym innych czynności niż te które wymagane są do postawienia diagnozy czy próby naprawy.

#### Pamiętaj

Nie odpowiadamy za dane, oprogramowanie i licencje na Twoim komputerze, jeśli ich usunięcie było konieczne do rozwiązania problemu. Nie poniesiemy też kosztów ich odtworzenia lub ponownej instalacji, a także utraconych przez Ciebie w związku z tym korzyści. Za każdym razem, zanim zgłosisz problem, wykonaj kopię zapasową swoich danych.

35. Jeśli **technik** uzna, że problemu nie można naprawić zdalnie, ustali z **Tobą**, co dalej zrobić.

### Diagnostyka zdalna przez program OCCT – opcjonalnie

36. Technik może Ci zlecić sprawdzenie komputera przy pomocy programu OCCT w wersji Diagnostic,
37. Program pobierzesz ze strony: <https://ocbase.com/download/edition:Diagnostic>
38. Technik wygeneruje i przekaże Ci Twój unikalny identyfikator sesji, który wprowadzisz, gdy uruchomisz program.
39. Zgodnie z instrukcjami, które przekaże Ci technik przeprowadzisz testy, które zaleca nasz serwis. Testy pomogą technikowi zdiagnozować problem i zdecydować o dalszych krokach. Pracownik naszego wsparcia uzyska informacje o Twoim komputerze, gdy uruchomi program i użyje identyfikatora sesji. Na podstawie testów uzyskamy informacje o działaniu:
- płyty głównej,
  - pamięć RAM,
  - karty graficznej,
  - procesora,
  - pamięci masowej,
  - wersji BIOS.
40. Nie otrzymujemy dostępu do wrażliwych danych.
41. Po przeprowadzonych testach i weryfikacji wyników Technik będzie mógł podjąć decyzję jakie kroki należy wykonać w dalszym etapie realizacji on-site.

### Połączenie przez program Team Viewer

42. Pobierz program Team Viewer ze strony [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com). Zainstaluj go i uruchom. Przeczytaj politykę prywatności firmy Team Viewer.
43. Wybierz opcję „tylko uruchom” i zaznacz cel wykorzystywania programu: indywidualny lub komercyjny.
44. Program utworzy identyfikator oraz hasło. Podaj te dane **technikowi**.

## Na czym polega naprawa na miejscu

45. Jeśli problem będzie wymagał naprawy na miejscu – ustalimy z **Tobą** szacowany termin wizyty **serwisanta**.
46. Naprawę na miejscu przeprowadzimy zazwyczaj od 2 do 5 dni roboczych od Twojego zgłoszenia, pod warunkiem, że zgłosisz usterkę telefonicznie pod numerem 34 377 00 60 do godziny 11:00. Jeśli problem zgłosisz po godzinie 12:00, możemy przedłużyć ten termin o jeden dzień roboczy.
47. W przypadku zgłoszenia przez formularz na stronie <https://x-kom.pl/serwis/zgloszenie>, czas realizacji naprawy liczymy od weryfikacji **Twojego** zgłoszenia. W ciągu 1 dnia roboczego sprawdzimy Twoje zgłoszenie i skontaktujemy się z tobą. Spróbujemy rozwiązać problem, jeśli nie uda się rozwiązać go zdalnie, przekierujemy twoje zgłoszenie do naszego Partnera który przeprowadzi naprawę na miejscu. Poinformujemy Cię o szacowanym terminie wizyty serwisanta.
48. Partner skontaktuje się z **Tobą** po otrzymaniu części do naprawy, żeby ustalić dokładny termin wizyty.
49. Najpóźniej 5 godzin przed umówioną wizytą **serwisanta** możesz zmienić termin naprawy. W takim wypadku skontaktuj się z naszą infolinią lub firmą RAM-Serwis Sp. z o.o. Jeżeli nie przełożysz wizyty serwisanta i nie zostanie Cię on w wyznaczonym miejscu i czasie, możemy obciążyć Cię kosztami dojazdu w wysokości 100,00 zł. Wystawimy notę obciążeniową, że naprawa nie została przeprowadzona z powodu **Twojej** nieobecności.
50. Możemy przesunąć termin naprawy w losowych przypadkach, na przykład:
  - a. awarii naszego sprzętu,
  - b. awarii systemu,
  - c. problemów logistycznych,
  - d. chwilowych braków dostępnych części pod naprawę,
  - e. kryzysowych przypadków niezależnych od nas (wypadek, powódź, wojna, itp.).

W takim wypadku skontaktujemy się z **Tobą** i przekazemy Ci nowe informacje dotyczące twojej naprawy.

51. Zapewnij **serwisantowi**:
  - a. zadaszone miejsce do pracy o powierzchni nie mniejszej niż 1 m<sup>2</sup> (np. pokój lub biuro),
  - b. stół lub biurko – prace specjalistyczne wymagają precyzji,
  - c. dostęp do prądu.

Jeżeli nie zapewnisz serwisantowi odpowiednich warunków do pracy może on odmówić przeprowadzenia naprawy, a firma RAM-SERWIS Sp. z o.o. będzie mogła obciążyć Cię kosztami dojazdu w wysokości 100,00 zł. Otrzymasz również do podpisu protokół o nieprzeprowadzeniu naprawy z powodu niezapewnienia odpowiednich warunków.

52. **Serwisant** wymieni na miejscu wszystkie zepsute części w komputerze. Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny zabronisz serwisantowi wymiany komputera lub jego części, firma RAM-SERWIS Sp. z o.o. może obciążyć Cię kosztami dojazdu w wysokości 100,00 zł. Otrzymasz również do podpisu protokół o nieprzeprowadzeniu naprawy z powodu niemożności wymiany komputera lub jego części.
53. Części, które **serwisant** zamontuje w komputerze, będą nowe lub fabrycznie odnowione.
54. Jeżeli **serwisant** nie będzie mógł wymienić komputera lub jego podzespołów na identyczne, wymieni je na inne – mogą być innego producenta lub innej specyfikacji. Części, które zamontuje serwisant nie będą gorsze niż te które były uszkodzone.
55. Uszkodzone części, które **serwisant** wymieni w trakcie naprawy na nowe, stają się **naszą** własnością.

56. Jeśli masz wykupioną usługę zachowaj swój dysk – keep your hard drive (KYHD), a Twój dysk uległ awarii i podczas naprawy chcesz zachować swój uszkodzony nośnik, przekaz to podczas rozmowy z naszym technikiem. Zapoznaj się również z Regulaminem usługi Zachowaj swój dysk – Keep Your Hard Drive (KYHD).
57. Jeśli serwisant stwierdzi uszkodzenie dysku twardego – masz możliwość jego odkupienia. Szczegóły ustal z naszą infolinią techniczną po zakończonej naprawie.

#### Pamiętaj

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

58. Jeśli części, które będą potrzebne do naprawy nie będą dostępne lub usterka będzie poważniejsza, niż wynikało to z diagnozy – **serwisant** ustali z Tobą kolejny termin naprawy.
59. Po zakończeniu naprawy **serwisant** sprawdzi, czy **komputer** działa prawidłowo. **Serwisant** przygotuje i przekaże Ci raport z naprawy.

### Kiedy potrzebna będzie naprawa w serwisie

60. W wyjątkowych sytuacjach **serwisant** może stwierdzić, że **komputera** nie można naprawić na miejscu.
61. W takim przypadku przeprowadzimy dodatkową diagnozę w serwisie partnera lub serwisie producenta – w trybie door-to-door (od drzwi do drzwi).
62. Okres obowiązywania usługi **on-site** wydłużymy o czas naprawy w naszym serwisie.

### Czego nie obejmuje on-site

63. **On-site** nie obejmuje usterek spowodowanych:
- uszkodzeniami mechanicznymi;
  - warunkami, w których używasz **komputera**, na przykład zanieczyszczeniami, pyłem, środkami chemicznymi (nieprzeznaczonymi do **komputera**) lub wyjątkowo wysoką lub niską temperaturą, kontaktem z cieczą, zewnętrznym promieniowaniem jonizującym lub polem magnetycznym;
  - transportem, przechowywaniem, samodzielnym, błędnie przeprowadzonym montażem, modyfikacją i konserwacją **komputera** niezgodnie z instrukcją i innymi naszymi wskazówkami;

#### Pamiętaj

Przeprowadzaj regularną konserwację komputera, aktualizacje oprogramowania i sterowników.

- tym, że będziesz używać **komputera** niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- normalnym zużyciem **komputera** i jego podzespołów;
- akcesoriami, komponentami i oprogramowaniem innych firm;

g. wirusami.

64. Jeśli stwierdzimy usterkę, której **on-site** nie obejmuje – możemy anulować usługę. W takim przypadku zwrócimy Ci pieniądze za **on-site** proporcjonalnie do czasu obowiązywania usługi, chyba że była dodana w gratisie do komputera. **On-site** możemy przywrócić, jeśli zgodzisz się na dodatkowo płatną naprawę uszkodzenia mechanicznego.
65. **On-site** nie obejmuje oprogramowania innych firm – z wyjątkiem zainstalowanego przez nas systemu Windows.
66. **On-site** nie obejmuje zewnętrznych kabli i dołączonych akcesoriów.

## Jak możesz złożyć reklamację w związku z usługą

67. Wszystkie pytania i reklamacje związane z **on-site** możesz zgłosić na:
  - a. mejlem na adres [serwis-onsite@x-kom.pl](mailto:serwis-onsite@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;
68. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.

## Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe

69. **Twoje** dane osobowe przetwarzać 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).
70. **Administratorem Twoich** danych jest:
  - i. x-kom sp. z o. o. z siedzibą w Częstochowie (42-202), ul. Bojemskiego 25.
71. Przetwarzać będziemy **Twoje** dane, które obejmują: imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania/adres wskazany do doręczenia oraz numer telefonu.
72. **Twoje** dane przetwarzać będziemy, żeby w prawidłowy sposób prowadzić usługę wsparcia zdalnego.
73. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowanie, usunięcie.
74. Podajesz dane osobowe dobrowolnie, ale jeśli tego nie zrobisz, nie będziemy mogli obsłużyć **Twojego** zgłoszenia.
75. 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](http://www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci), na **naszej** infolinii oraz w **naszych** salonach.
76. Usługę naprawy na miejscu wykonywać będzie zewnętrzny serwis. Serwis ten będzie przetwarzać **Twoje** dane osobowe, które mu przekazemy. Dane tego serwisu to:  
RAM-SERWIS Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 02-486, Al. Jerozolimskie 200, tel.: (22) 86 32 777

NIP 521-04-16-287 ; REGON 010447733 ; KRS 00000406, adres mejlowy: [info@ramserwis.pl](mailto:info@ramserwis.pl),  
<mailto:info@ramserwis.pl> numer telefonu kontaktowego: tel.: (22) 86 32 777 - koszt połączenia zgodny  
z taryfą operatora użytkownika.-

V\_01\_2025