

regulamin usługi x-kom 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;
 - b. **ty** – instytucja lub konsument który nabył urządzenie z usługą on-site;
 - c. **on-site** – usługa, 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., która 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 etapów:
 - a. zgłoszenie problemu – za pomocą infolinii zgłosisz problemy techniczne oraz skorzystasz ze zdalnej diagnozy;
 - b. diagnoza – rozmowa z **technikiem**, w trakcie której wspólnie ustalicie powód problemu i możliwe rozwiązania;
 - c. wsparcie zdalne – naprawa problemów związanych z oprogramowaniem **Twojego komputera** za pomocą programów do pracy zdalnej, bez wizyty **serwisanta** czy wysłania **komputera** do serwisu;
 - d. naprawa na miejscu – jeśli potrzebna będzie fizyczna naprawa **komputera**, zlecimy ją **serwisantowi**. **Serwisant** wykona naprawę pod adresem, który wskażesz na terenie Polski.
4. **On-site** działa do 36 miesięcy od dnia zakupu. Dokładny czas trwania usługi zależy od tego, jaki wariant usługi On-site został wykupiony. Wsparcie zdalne działa tylko przez pierwsze 12 miesięcy.
5. **On-site** działa na terenie Polski.
6. 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.
7. 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 **on-site**. Jeśli zmienimy regulamin, będziesz mógł bez żadnych konsekwencji odstąpić do tej usługi.

Jak możesz wykupić on-site

8. **On-site** możesz wykupić do komputerów:
 - a. **naszych** marek, czyli modeli, które produkujemy;

- b. marek, których znaki towarowe możemy wykorzystywać, w oryginalnej, standardowej konfiguracji tych modeli;
 - c. innych marek, jeśli ustalisz to ze **swoim** indywidualnym opiekunem klienta.
9. **On-site** możesz kupić tylko wtedy, gdy zamawiasz **komputer**, który ma być objęty tą usługą. On-site będzie stale przypisany do numeru seryjnego tego **komputera**.
10. **On-site** 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.
11. Jeśli jesteś konsumentem i wykupujesz **on-site** przez Internet lub telefon, możesz odstąpić od umowy w ciągu 14 dni.

Jak możesz zgłosić problem z komputerem

12. Jeśli chcesz skorzystać ze wsparcia w usłudze **on-site**, jak najszybciej zgłoś problem, który chcesz rozwiązać. Możesz to zrobić:
- a. przez formularz na stronie www.x-kom.pl/serwis – wybierz „Zgłoś reklamację w x-komie”, a następnie 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 8 do 20 oraz w soboty od 8 do 16, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - c. przez swojego opiekuna, który przekaże zgłoszenie do odpowiedniego działu.
13. 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.
14. 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.

15. Odbierzemy **Twoje** zgłoszenie i w ciągu jednego dnia roboczego, zadzwoni do **Ciebie** nasz **technik**.
16. Jeśli będziemy potrzebować dodatkowej weryfikacji, będziemy mogli poprosić **Cię** o dowód zakupu **komputera**, na przykład numer faktury.
17. 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.
18. 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

19. W trakcie rozmowy **technik** przeprowadzi wstępną diagnozę.
20. Na podstawie diagnozy **technik** ustali, czy problem można rozwiązać za pomocą wsparcia zdalnego.
21. 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 wysokości 50,00 zł.

Jak przebiega wsparcie zdalne

22. Wsparcie zdalne prowadzimy na **komputerach** z systemem Windows fabrycznie preinstalowanym przez sprzedawcę.
 - a. Jeśli system operacyjny Windows był zainstalowany przez **dział IT w twojej instytucji** – **technik** nie będzie w stanie dokonać diagnozy zdalnej;
 - b. Jeśli system operacyjny Windows był zainstalowany przez nas, na nowym **komputerze** – **technik** zdiagnozuje problem, a jeśli będzie to możliwe, rozwiąże go zdalnie.
 - c. Jeśli system operacyjny Windows był zainstalowany przez **Ciebie** – **technik** zdiagnozuje problem, a jeśli będzie to możliwe, powie **Ci** jak go naprawić.
23. 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.
24. Technik zajmie się tylko tymi problemami, które opisałeś w zgłoszeniu.
25. Jeżeli chcesz skorzystać ze wsparcia zdalnego, potrzebujesz stałego dostępu do Internetu. Wyłącz blokady na zaporze internetowej (firewall), które mogą ograniczać komunikację.
26. 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.

27. **Technik** połączy się z **Twoim komputerem** za pomocą programu Team Viewer (TV).
28. 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**.
29. Sesja zdalna będzie monitorowana. Jeżeli nie wyrazisz na to zgody, nie będziemy w stanie obsłużyć wsparcia zdalnego.
30. 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.

Pamiętaj

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

Programy te potrzebne są do rozwiązania problemu. Po zakończeniu naprawy **technik** usunie te programy.

31. 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.
32. 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.

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

Połączenie przez program Team Viewer

34. Pobierz program Team Viewer ze strony www.teamviewer.com. Zainstaluj go i uruchom. Przeczytaj politykę prywatności firmy Team Viewer.
35. Wybierz opcję „tylko uruchom” i zaznacz cel wykorzystywania programu: indywidualny lub komercyjny.
36. Program utworzy identyfikator oraz hasło. Podaj te dane **technikowi**.

Na czym polega naprawa na miejscu

37. Jeśli problem będzie wymagał naprawy na miejscu – ustalimy z **Tobą** termin wizyty **serwisanta**.
38. Naprawę na miejscu przeprowadzimy w ciągu trzech dni roboczych od **Twojego** zgłoszenia. Jeśli problem zgłosisz po godzinie 14 – możemy przedłużyć ten termin o jeden dzień roboczy.
39. **Serwisant** skontaktuje się z **Tobą** w dniu naprawy, żeby potwierdzić termin wizyty.
40. Najpóźniej 5 godzin przed umówioną wizytą **serwisanta** możesz zmienić termin naprawy. W takim wypadku skontaktuj się z naszą infolinią. Jeżeli nie przełożysz wizyty serwisanta i nie zostanie Cię on w wyznaczonym miejscu i czasie, firma RAM-SERWIS Sp. z o.o. może obciążyć Cię kosztami dojazdu w wysokości 50,00 zł. Otrzymasz również do podpisu protokół, że naprawa nie została przeprowadzona z powodu **Twojej** nieobecności.
41. Możemy przesunąć termin naprawy w losowych przypadkach, na przykład awarii naszego sprzętu lub wypadku w drodze do **Ciebie**. W takim wypadku skontaktujemy się z **Tobą** i ustalimy nowy termin naprawy.
42. Zapewnij **serwisantowi**:
 - a) zadaszone miejsce do pracy o powierzchni nie mniejszej niż 1 m² (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 50,00 zł. Otrzymasz również do podpisu protokół o nieprzeprowadzeniu naprawy z powodu niezapewnienia odpowiednich warunków.

- 43. **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 50,00 zł. Otrzymasz również do podpisu protokół o nieprzeprowadzeniu naprawy z powodu niemożności wymiany komputera lub jego części, który powinieneś podpisać.
- 44. Części, które **serwisant** zamontuje w komputerze, będą nowe lub fabrycznie odnowione.
- 45. 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.
- 46. Uszkodzone części, które **serwisant** wymieni w trakcie naprawy na nowe, stają się **naszą** własnością.
- 47. Jeśli masz wykupioną usługę KYHD (Zachowaj swój dysk), a twój dysk uległ awarii i podczas naprawy chcesz zachować swój uszkodzony nośnik z jakiegoś powodu, przekaż to podczas rozmowy z naszym technikiem. Zapoznaj się również z regulaminem usługi KYHD.
- 48. 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 odczytać dane.

- 49. 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.
- 50. Po zakończeniu naprawy **serwisant** sprawdzi, czy **komputer** działa prawidłowo. **Serwisant** przygotuje i przekaże Ci raport z naprawy.

Kiedy potrzebna będzie naprawa w serwisie

- 51. W wyjątkowych sytuacjach **serwisant** może stwierdzić, że **komputera** nie można naprawić na miejscu.
- 52. W takim wypadku **komputer** naprawimy w serwisie – zgodnie z warunkami w karcie gwarancyjnej **komputera** – w trybie door-to-door (od drzwi do drzwi).
- 53. Jeśli naprawa w trybie door-to-door nie będzie możliwa dokonamy rozliczenia reklamacji na ogólnych zasadach, które są zapisane w warunkach gwarancji door-to-door.
- 54. Czas obowiązywania usługi **on-site** wydłużymy o czas naprawy w naszym serwisie.

Czego nie obejmuje on-site

- 55. **On-site** nie obejmuje usterek spowodowanych:
 - a. uszkodzeniami mechanicznymi;

- b. 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;
- c. 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.

- d. tym, że będziesz używać **komputera** niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - e. normalnym zużyciem **komputera** i jego podzespołów;
 - f. akcesoriami, komponentami i oprogramowaniem innych firm;
 - g. wirusami.
56. 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.
57. **On-site** nie obejmuje oprogramowania innych firm – z wyjątkiem zainstalowanego przez nas systemu Windows.
58. **On-site** nie obejmuje zewnętrznych kabli i dołączonych akcesoriów.

Jak możesz złożyć reklamację w związku z usługą

59. Wszystkie pytania i reklamacje związane z **on-site** możesz zgłosić na:
- a. mejlem na adres 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;
60. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.

Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe

61. **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).
62. **Administratorem Twoich** danych będą wspólnie (zgodnie z art. 26 ust. 1 RODO):
- i. my, czyli x-kom sp. z o. o. z siedzibą w Częstochowie;
 - ii. x-kom services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy: 00-867, al. Jana Pawła II 27, NIP: 1231271834, REGON: 146256887;
 - iii. al.to sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, kod pocztowy: 42-200, ul Bojemskiego 25, NIP: 9492191268, REGON: 242901678;
 - iv. combat sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, kod pocztowy: 42-200, ul Bojemskiego 25, NIP: 9492223436, REGON: 368931348.

63. Przetwarzać będziemy **Twoje** dane, które obejmują: imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania/adres wskazany do doręczenia oraz numer telefonu.
64. **Twoje** dane przetwarzać będziemy, żeby w prawidłowy sposób prowadzić usługę wsparcia zdalnego.
65. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowanie, usunięcie.
66. Podajesz dane osobowe dobrowolnie, ale jeśli tego nie zrobisz, nie będziemy mogli obsłużyć **Twojego** zgłoszenia.
67. 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.
68. 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.