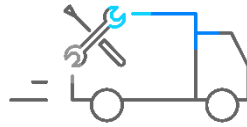


[01.07.2020]



## Warunki świadczenia usługi x-kom on-site

### Podstawowe informacje o usłudze x-kom on-site

W tym dokumencie opisujemy warunki, na jakich świadczymy usługę x-kom on-site (dalej: Usługa). Usługę tę świadczymy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Z Usługi mogą Państwo korzystać tylko po zakupie komputerów stacjonarnych firmy x-kom, w naszej oryginalnej, standardowej konfiguracji, a wyjątkowo także w innej, jeśli ustalą to Państwo ze swoim opiekunem klienta kluczowego. Usługa jest rozszerzeniem standardowej gwarancji x-kom i w przypadkach spornych rozstrzygające są warunki gwarancji x-kom. Państwa dodatkowe uprawnienia związane z tą Usługą nie zawieszają Państwa uprawnień, które wynikają z przepisów prawa polskiego, ani nie wpływają na nie.

### Na czym polega usługa x-kom on-site

Usługa x-kom on-site to dodatkowa ochrona, poza ustawową oraz gwarancyjną. Polega ona na tym, że:

- ✘ udostępniamy Państwu specjalną infolinię wsparcia technicznego, „Zgłoszenia x-kom on-site”: 34 377 00 60 – pod tym numerem zgłaszają Państwo problem techniczny, który dotyczy zakupionego komputera, objętego Usługą, a nasi eksperci zdalnie podczas rozmowy z Państwem go diagnozują;
- ✘ wspólnie z Państwem zdalnie usuwamy drobne usterki – nasi eksperci po zdalnym zdiagnozowaniu komputera proszą, aby wykonali Państwo proste czynności, które pozwolą naprawić usterkę, kiedy nie jest konieczna wizyta technika;
- ✘ naprawiamy objęty usługą komputer w miejscu, które Państwo wskażą – jeżeli zdalna diagnoza wykaże, że konieczna jest naprawa, np. wymiana części, wysyłamy do Państwa wykwalifikowanego technika. Wizyta technika odbywa się w dogodnym dla Państwa i dla nas terminie, który wcześniej ustalamy.

## Czego nie obejmujemy usługą x-kom on-site

- × Nie obejmujemy Usługą oprogramowania zainstalowanego na komputerze ani zewnętrznego okablowania.
- × Nie naprawiamy komputerów, w których zmodyfikowali Państwo lub zamontowali dodatkowe komponenty.
- × Nie usuwamy usterek, które są skutkiem niewłaściwego transportu, przypadkowego uszkodzenia, nieprawidłowego użytkowania, zużycia komputera lub podzespołów, użycia komponentów oraz programów firm trzecich, działania wirusów oraz czynników zewnętrznych, np. zalania i przepięcia.

## Jak długo trwa usługa x-kom on-site i w jakim czasie ją realizujemy

Z Usługi korzystają Państwo przez 12 miesięcy od daty jej zakupu wraz z komputerem.

Zdalną diagnozę wykonamy w ciągu jednego dnia roboczego od chwili zgłoszenia. Technik przyjeżdża do Państwa w ciągu 3 dni roboczych licząc od dnia, w którym potwierdziliśmy podczas rozmowy wskazaną usterkę - jeśli zgłoszą ją Państwo do godziny 14:00.

Najpóźniej na 5 godzin przed umówioną wizytą mogą Państwo bezpłatnie przesunąć termin naprawy. Mogą to Państwo zrobić tylko telefonicznie, w godzinach pracy infolinii. Może się zdarzyć, że my również będziemy musieli zmienić termin naprawy z powodów losowych (awarii auta, wypadku itp.). W takiej sytuacji natychmiast się z Państwem kontaktujemy.

## Jak kupić usługę x-kom on-site i z niej korzystać

Usługę mogą Państwo kupić:

- × w naszych salonach stacjonarnych,
- × w naszym sklepie internetowym: <https://www.x-kom.pl>,
- × telefonicznie – pod numerem 34 377 00 60.

Usługę mogą Państwo kupić tylko i wyłącznie w momencie składania zamówienia poprzez koszyk lub po przekazaniu informacji o chęci zakupu doradcy podczas zakupu w salonach stacjonarnych. Usługa jest przeznaczona dla komputerów PC firmy x-kom w naszej oryginalnej, standardowej konfiguracji, a wyjątkowo też innej, jeśli ustalą to Państwo ze swoim opiekunem klienta kluczowego.

Nie wolno Państwu odsprzedać Usługi. Numer seryjny komputera przypisujemy na stałe do Usługi, którą Państwo kupują. Nie możemy go później zmienić. Możemy anulować Usługę, gdyby ktoś próbował wykorzystać ją do komputera, którego nią nie objęliśmy.

Mogą Państwo przenieść Usługę na inną osobę tylko, gdy odsprzedają Państwo cały komputer, do którego ją Państwo zakupili. W takiej sytuacji będziemy wymagać dokumentu cesji uprawnień, które wynikają z Usługi.

## Jak realizujemy usługę x-kom on-site

### 1 Zgłoszenie na infolinii

Jeśli pojawi się problem z komputerem, do którego kupili Państwo Usługę, jak najszybciej Państwo nam to zgłaszają. W tym celu dzwonią Państwo na naszą specjalną infolinię, pod numer 34 377 00 60. Infolinia przyjmuje zgłoszenia od 8:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku oraz w weekendy od 8:00 do 19:00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

### 2 Diagnoza, próba zdalnej naprawy, zlecenie wykonania naprawy w miejscu, które Państwo wskazują

Kiedy przyjmimy zgłoszenie na infolinii, nasz ekspert w ciągu jednego dnia roboczego oddzwoni do Państwa oraz zdalnie zdiagnozuje problem techniczny, który Państwo zgłosili. Podczas rozmowy spróbuje przy Państwa pomocy go rozwiązać, tak aby wizyta technika u Państwa nie była konieczna. Są Państwo zobowiązani wykonywać proste czynności, które zaleci, zgodnie z jego instrukcją. Jeśli odmówią Państwo współpracy z ekspertem, a technik, który do Państwa przyjedzie, nie wykryje usterki w komputerze, będziemy mogli naliczyć dodatkowe opłaty za nieuzasadnione wezwanie technika.

Kiedy nie można zdalnie usunąć problemu, wysyłamy do Państwa technika. Naprawia on komputer w miejscu, które Państwo wskażą, i w czasie, który wspólnie ustalimy – do końca trzeciego dnia roboczego od chwili, w której zgłosili Państwo usterkę.

### 3 Naprawa

Technik skontaktuje się z Państwem w dniu planowanej wizyty, aby ją potwierdzić. Wyjątkowo naprawa może się opóźnić z powodu braku części, które będą do niej potrzebne. W takiej sytuacji na bieżąco informujemy Państwa o postępach w danej sprawie.

W zależności od rodzaju usterki naprawa może potrwać od kilku do kilkudziesięciu minut lub – wyjątkowo – dłużej.

Kiedy technik usunie usterkę, wykona test komputera, aby wykazać, że funkcjonuje on prawidłowo. Napisze też raport z wykonanych czynności i go Państwu przekaze. W raporcie uwzględni wynik testu.

Nie ponoszą Państwo dodatkowych opłat, jeśli technik uzna, że część – którą ekspert zakwalifikował do wymiany podczas wstępnej zdalnej diagnozy – jest sprawna, a usterkę można usunąć bez wymiany części.

### **Komponenty**

Podczas naprawy możemy wymienić uszkodzony komputer lub uszkodzone lub niekompatybilne komponenty komputera na sprawne lub odnowione. Robimy to nieodpłatnie. Komponenty, które instalujemy, mają taką samą lub zbliżoną (ale nie gorszą) specyfikację jak te wymieniane. Możemy wykorzystać komponent innego producenta. Wszystkie komponenty, które technik wymienia w Państwa sprzęcie, są naszą własnością. Technik je nam przekazuje. Komputer lub element po wymianie jest objęty gwarancją do końca okresu gwarancji.

### **Niedotrzymanie terminu naprawy**

Z przyczyn niezależnych od nas może być konieczna ponowna wizyta technika u Państwa, np. gdy stwierdzi on usterkę innej części, niż wynikało ze wstępnej diagnozy. W takiej sytuacji skontaktujemy się z Państwem, aby umówić termin kolejnej wizyty.

Wyjątkowo może się zdarzyć, że będziemy musieli przekazać komputer do serwisu. Wtedy obowiązują postanowienia karty gwarancyjnej i gwarancja door-to-door. W takiej sytuacji przedłużamy Usługę x-kom on-site o czas w którym sprzęt przebywał na serwisie.

### **Jakie są Państwa obowiązki**

Zobowiązują się Państwo:

- ✗ być pod adresem, który Państwo wskazali, w godzinach wizyty technika, które wspólnie ustaliliśmy. Jeśli nie będzie Państwa w umówionym miejscu i czasie, możemy naliczyć dodatkową opłatę za nieuzasadnioną wizytę technika;
- ✗ udostępnić technikowi komputer oraz zapewnić mu odpowiednie warunki do pracy, m.in. zadaszoną powierzchnię oraz możliwość podłączenia do zasilania sieciowego.

Jeśli technik nie będzie miał dostatecznych warunków do pracy, może odmówić naprawy.

## Za co nie odpowiadamy

### Dane

Nie odpowiadamy za dane, w tym dane osobowe, dane wrażliwe i poufne, które znajdują się na dyskach zamontowanych w komputerze. Zalecamy, aby we własnym zakresie zabezpieczyli Państwo te dane, zanim będziemy próbować zdalnie usuwać usterkę i zanim udostępni Państwo komputer technikowi, który przyjedzie do Państwa go naprawić.

### Oprogramowanie

Powinni Państwo odpowiednio zabezpieczyć całe oprogramowanie zainstalowane na komputerze, zanim skorzystają Państwo z Usługi. To oznacza, że powinni Państwo wykonać kopię zapasową oprogramowania, w tym licencji oraz innych danych, które są na dysku.

Nie odpowiadamy za:

- ✗ utracone dane, oprogramowanie oraz licencje zainstalowane na komputerze, gdy ujawni się jego wada i gdy będziemy ją diagnozować oraz usuwać;
- ✗ koszty, które Państwo ponieśli, aby odtworzyć (odzyskać) dane i ponownie zainstalować oprogramowanie lub kupić i uzyskać licencje,
- ✗ korzyści, które Państwo utracili, bo komputer miał wadę, był diagnozowany oraz naprawiany.

### Uszkodzenia mechaniczne

Nie naprawiamy w ramach Usługi żadnych uszkodzeń mechanicznych (CID) komputera lub jego komponentów.

Możemy zawiesić lub anulować Usługę, jeśli ekspert diagnozujący zdalnie usterkę lub technik, który przyjechał do Państwa ją usunąć, stwierdzą, że jej powodem jest:

- a) modyfikacja, którą zrobili Państwo lub nieuprawnione do tego osoby trzecie,
- b) uszkodzenie mechaniczne,
- c) nadmierne zabrudzenie komputera,
- d) oddziaływanie czynników zewnętrznych, w tym chemicznych i termicznych, promieniowania jonizującego lub pola magnetycznego, e) kontakt komputera z jakimkolwiek płynem,
- f) czyszczenie komputera nieprzeznaczonymi do tego środkami chemicznymi,

g) niezgodne z instrukcją obsługi lub dokumentacją użytkowanie, transport, składowanie, przechowywanie, czyszczenie lub konserwacja komputera,

h) używanie komputera w niekorzystnych dla niego warunkach, np. podczas remontu pomieszczeń, przy silnym zapyleniu pomieszczeń itp.

### **Ingerencje w sprzęt**

Nie odpowiadamy za części, które dodali Państwo do komputera, inne niż jego pierwotne wyposażenie dodane przez producenta.

Możemy zawiesić lub anulować Usługę, gdy stwierdzimy jakiegokolwiek ingerencje Państwa lub osób trzecich w sprzęt, a także jakąkolwiek związaną z Usługą próbę wywarcia wpływu na technika.

### **Kiedy oferujemy odpłatną naprawę**

Możemy odpłatnie naprawić komputer uszkodzony mechanicznie. Kiedy to zrobimy, przywracamy Usługę, którą zawiesiliśmy lub anulowaliśmy.

Odpłatnie naprawimy komputer na miejscu u Państwa, również kiedy zakończył się okres, na jaki wykupili Państwo Usługę.

Każdą odpłatną naprawę zgłaszają Państwo na infolinii, a nasz ekspert ją indywidualnie wycenia.

### **Za co naliczamy opłaty**

Możemy naliczyć opłaty za nieuzasadnione skorzystanie z Usługi, gdy:

- ✘ zgłosili Państwo usterkę i odmówili współpracy z ekspertem przy jej zdalnym diagnozowaniu, a technik, który przyjechał do Państwa, nie potwierdził usterki;
- ✘ zgłosili Państwo usterkę, która jest skutkiem niewłaściwego transportu, przypadkowego uszkodzenia, nieprawidłowego użytkowania, zużycia komputera lub podzespołów, użycia komponentów oraz programów firm trzecich, działania wirusów i czynników zewnętrznych oraz modyfikacji, nieprawidłowej instalacji czy konserwacji komputera.

Wysokość takich opłat wyliczamy indywidualnie.

## Kiedy zabezpieczyć dane

Każdorazowo zanim zgłoszą Państwo usterkę i umożliwią nam zdalną naprawę, a także zanim przyjedzie do Państwa technik, powinni Państwo we własnym zakresie zrobić kopię danych, które znajdują się dysku, i upewnić się, że zrobili to Państwo poprawnie.

Nie ingerujemy w dane ani nie sprawdzamy zawartości dysków. Mimo to powinni Państwo usunąć z dysków wszelkie dane wrażliwe, poufne i osobiste, zwłaszcza te, które stanowią własność intelektualną

## Wykupienie dysku

Gdy konieczna jest wymiana dysku zamontowanego w komputerze, mogą Państwo odkupić od nas uszkodzony dysk, aby we własnym zakresie odzyskać dane, które się na nim znajdują. O tym, że chcą Państwo odkupić dysk, informują nas Państwo na infolinii lub – najpóźniej – gdy wymienia go technik. Cenę danego elementu ustalamy z Państwem indywidualnie i tylko za pośrednictwem infolinii. Nie oferujemy usług odzyskiwania, zabezpieczania czy wykonywania backupu danych.

## Jak chronimy dane osobowe

Jako administrator danych zwracamy szczególną uwagę na sposób, w jaki przetwarzamy i chronimy Państwa dane osobowe oraz wypełniamy obowiązki, które nakłada na nas Rozporządzenia 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 – ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO).

Swoje dane osobowe podają Państwo dobrowolnie, jednak jeśli ich Państwo nie podadzą, nie będziemy mogli obsłużyć zgłoszenia reklamacyjnego i zrealizować Usługi.

Wszystkie szczegóły na temat prywatności i ochrony danych osobowych, w tym obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 RODO, udostępniamy:

- a) na <https://www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci>,
- b) na infolinii,
- c) w naszych salonach
- d) na życzenie do wglądu u technika.

Zlecenia naprawy x-kom on-site wykonuje serwis (podmiot przetwarzający), który realizuje cele, w jakich administrator przetwarza dane. Jemu przekazujemy dane osobowe,

które podają Państwo, kiedy zgłaszają Państwo usterkę. Dane podmiotu przetwarzające 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.

## **Odstąpienie od Umowy**

Mają państwo prawo odstąpić od umowy On-Site wraz z zakupionym sprzętem w ustawowym czasie. Po tym okresie nie ma możliwości odstąpienia od zakupionej usługi.

## **Reklamacje**

Pytania oraz reklamacje dotyczące Usługi x-kom on-site mogą Państwo zgłaszać na adres [serwis@x-kom.pl](mailto:serwis@x-kom.pl) lub pod numerem infolinii: 34 377 00 60.

Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od chwili, w której ją otrzymamy.