

# 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; kapitał zakładowy 10 000 000 zł;
  - b. **Ty** – osoba, która korzysta z usługi 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

1. **On-site** to dodatkowa, płatna usługa, która zapewnia dodatkową ochronę **Twojego komputera**.
2. **On-site** składa się z następujących usług:
  - a. infolinia – za pomocą której możesz zgłosić problemy techniczne oraz skorzystać 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 przykład w **Twoim** domu lub biurze.
3. **On-site** działa 12 miesięcy od dnia zakupu.
4. **On-site** działa na terenie Polski.
5. 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.
6. Możemy zmienić ten regulamin – zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli zmienimy regulamin, poinformujemy o tym wcześniej 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

7. **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.
8. **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**.
9. **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.
10. 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

11. 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](http://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.
12. 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.
13. 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, 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.**

14. Odbierzemy **Twoje** zgłoszenie i w ciągu jednego dnia roboczego, zadzwoni do **Ciebie** nasz **technik**.
15. Możemy poprosić **Cię** o dowód zakupu **komputera**, na przykład numer faktury. Jeśli nie jesteś pierwszym właścicielem **komputera**, możesz przekazać nam inny dokument potwierdzający własność, na przykład umowę sprzedaży lub pełnomocnictwo.

## Jak wygląda diagnoza

16. W trakcie rozmowy **technik** przeprowadzi wstępną diagnozę.
17. 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 – będziemy mogli naliczyć **Ci** dodatkowe opłaty. Na podstawie diagnozy **technik** ustali, czy problem można rozwiązać za pomocą wsparcia zdalnego.

## Jak przebiega wsparcie zdalne

18. Wsparcie zdalne prowadzimy na **komputerach** z systemem Windows od wersji 10.
  - a. Jeśli system Windows był zainstalowany przez **Ciebie** – **technik** zdiagnozuje problem oraz, jeśli będzie to możliwe, przedstawi **Ci** instrukcję naprawy;
  - b. Jeśli system operacyjny Windows był zainstalowany przez nas, na nowym **komputerze** – **technik** zdiagnozuje oraz, jeśli będzie to możliwe, rozwiąże go zdalnie.
19. Wsparcie zdalne prowadzimy wyłącznie na **komputerach** z kontami prywatnymi Microsoft. Nie możemy przeprowadzić wsparcia zdalnego, jeśli **Twoim komputerem** zarządza dział IT w **Twojej** firmie.
20. Technik zajmie się tylko tymi problemami, które opisałeś w zgłoszeniu.
21. Żeby skorzystać ze wsparcia zdalnego potrzebujesz stałego dostępu do Internetu. Wyłącz blokady na zaporze internetowej (firewall), które mogą ograniczać komunikację.

### Pamiętaj

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

22. 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**.
23. **Technik** połączy się z **Twoim komputerem** za pomocą programu Microsoft Remote Agent (MSRA) lub TeamViewer (TV). **Technik** ustali z **Tobą** z którego z tych programów będzie korzystać.
24. 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**.
25. Możemy nagrywać czynności, które wykonujemy na **Twoim komputerze** w trakcie wsparcia zdalnego.
26. W trakcie połączenia pozostań w pobliżu **komputera**. **Technik** może poprosić **Cię** o wykonanie dodatkowych czynności.

### Pamiętaj

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

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.

27. 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.
28. Wsparcie zdalne nie obejmuje usług specjalistycznych, takich jak: naprawa baz danych, prac programistycznych, konfiguracji serwerów.

#### 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.**

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

## Połączenie przez program MSRA

30. Uruchom na **swoim komputerze** program Microsoft Remote Agent – najlepiej z uprawnieniami administratora.
31. W programie MSRA wybierz opcję „Poproś o pomoc kogoś, komu ufasz”. Przeczytaj politykę prywatności firmy Microsoft.
32. Program utworzy zaproszenie. Zapisz je i wyślij mejlem na adres: [serwis-onsite@x-kom.pl](mailto:serwis-onsite@x-kom.pl).
33. Program wyświetli okno z hasłem. Nie zamykaj go – będzie **Ci** potrzebne, by rozpocząć połączenie z **technikiem**.

#### Pamiętaj

**Jeśli program wyświetla komunikat „Ten komputer nie został skonfigurowany do wysyłania zaproszeń”, wybierz opcję „Napraw”. Poczekaj, aż system Windows skonfiguruje zaporę internetową. Uruchom MSRA jeszcze raz i wygeneruj zaproszenie.**

## Połączenie przez program TeamViewer

34. Pobierz program TeamViewer ze strony [www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com). Zainstaluj go i uruchom. Przeczytaj politykę prywatności firmy TeamViewer.
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.
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. Jeśli **serwisant** nie zastanie **Cię** w umówionym miejscu i czasie, będziemy mogli naliczyć **Ci** dodatkowe koszty za wizytę.
43. Zapewnij **serwisantowi** zadane miejsce do pracy i dostęp do prądu. Jeśli **serwisant** nie będzie miał odpowiednich warunków do pracy, może odmówić naprawy.
44. **Serwisant** wymieni na miejscu wszystkie oryginalne części komputera, które nie działają poprawnie.
45. Części, które **serwisant** zamontuje w komputerze, będą nowe lub fabrycznie odnowione.
46. Nie zawsze będziemy mogli wymienić komputer lub części – na przykład podzespoły – na identyczne. Możemy zamiast tego wybrać inne, na przykład innego producenta lub o innej specyfikacji – ale nie gorsze niż te, które były uszkodzone.
47. Uszkodzone części, które **serwisant** wymieni w trakcie naprawy na nowe, stają się **naszą** własnością.
48. Jeśli **serwisant** wymieni nośnik danych – na przykład dysk twardy – możemy zaproponować **Ci** odkupienie uszkodzonego nośnika. Szczegóły ustalisz podczas rozmowy z naszym **technikiem**, najlepiej przed wizytą **serwisanta**.

### 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 okaże się, że potrzebne do naprawy części nie są obecnie dostępne lub usterka jest szersza, 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 przekaze 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. Czas obowiązywania **on-site** wydłużymy o czas naprawy w naszym serwisie.

## Czego nie obejmuje on-site

54. **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**

- tym, że będziesz używać **komputera** niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - normalnym zużyciem **komputera** i jego podzespołów;
  - akcesoriami, komponentami i oprogramowaniem innych firm;
  - wirusami.
55. 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. **On-site** możemy przywrócić, jeśli zgodzisz się na dodatkowo płatną naprawę uszkodzenia mechanicznego.
56. **On-site** nie obejmuje oprogramowania innych firm – z wyjątkiem zainstalowanego przez nas systemu Windows.
57. **On-site** nie obejmuje zewnętrznych kabli i dołączonych akcesoriów.

## Jak możesz złożyć reklamację w związku z usługą

58. Wszystkie pytania i reklamacje związane z **on-site** możesz zgłosić na adres [serwis-onsite@x-kom.pl](mailto:serwis-onsite@x-kom.pl) lub w inny dogodny sposób.
59. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.

## Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe

60. **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).
61. **Twoje** dane przetwarzane będą wspólnie (zgodnie z art. 26 Ust. 1 RODO):
- my, czyli x-kom sp. z o. o. z siedzibą w Częstochowie;

- x-kom services sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kod pocztowy: 00-867, al. Jana Pawła II 27, NIP: 1231271834, REGON: 146256887;
  - al.to sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, kod pocztowy: 42-200, ul Bojemskiego 25, NIP: 9492191268, REGON: 242901678;
  - combat sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, kod pocztowy: 42-200, ul Bojemskiego 25, NIP: 9492223436, REGON: 368931348;
62. Współadministrowanie odbywa się zgodnie z art. 26 ust. 1 RODO.
63. Przetwarzać będziemy **Twoje** dane, które obejmują: imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu.
64. **Twoje** dane przetwarzamy, 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](http://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.