

Ogólne warunki świadczenia usług serwisu ON-Site

1. Pakiet serwisu ON-Site jest zestawem dodatkowych, płatnych usług serwisowych świadczonych obok uprawnień z tytułu Gwarancji dla komputerów osobistych i serwerów marki OPTIMUS (dalej zwanych urządzeniami).
2. Niniejszy pakiet realizowany jest wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na rzecz podmiotów (zwanych dalej Użytkownikami), które wykupiły niniejszą usługę w związku z zakupem komputera osobistego lub serwera marki Optimus.
3. Usługa serwisu ON-Site realizowana jest jedynie w stosunku do urządzeń, do których została wykupiona.
4. Usługi oferowane w ramach pakietu serwisu ON-Site świadczone będą w okresie, na jaki pakiet serwisu ON-Site został wykupiony. Niniejszy okres będzie liczony od momentu rozpoczęcia gwarancji na urządzenie objęte niniejszym pakietem serwisu ON-Site, nie wcześniej jednak niż po upływie 24h od momentu rejestracji, o której mowa w pkt. 9 niniejszych warunków.
5. Gwarancja udzielana przez Gwaranta komputerów osobistych i serwerów marki Optimus, spółkę AB S.A. z siedzibą w Magnicach (dalej zwana Gwarantem), świadczona jest bezpłatnie i niezależnie od usługi serwisu ON-Site.
6. Usługi serwisu ON-Site obejmują przyspieszony czas reakcji oraz przeprowadzenie usługi serwisowej w miejscu zainstalowania urządzenia, natomiast same naprawy wykonywane są w ramach gwarancji udzielanej przez Gwaranta dla urządzenia.
7. Podmiotem zobowiązanym do realizacji uprawnień przysługujących Użytkownikowi z tytułu zakupu i rejestracji pakietu serwisu ON-Site jest spółka AB S.A. z siedzibą w Magnicach.
8. Spółka AB S.A. może wykonywać usługi serwisowe w ramach pakietu serwisu ON-Site przy pomocy swojego wewnętrznego serwisu lub innego upoważnionego przez siebie serwisu zewnętrznego (serwis wewnętrzny i zewnętrzny, dalej zwani Serwisem).
9. Użytkownik ma obowiązek zarejestrować wykupiony pakiet serwisu ON-Site:
 - a) w zakładce „wsparcie techniczne” na stronie internetowej www.optimus.pl., albo

- b) poprzez kontakt drogą elektroniczną z Działem Obsługi Klienta spółki AB S.A. pod adresem e-mail: onsite@optimus.pl

Rejestracji należy dokonać w ciągu 30 dni od daty zakupu pakietu serwisu ON-Site. Zostanie on aktywowany w ciągu 24h od momentu rejestracji.

10. Pakietem serwisu ON-Site nie są objęte podzespoły dołożone do urządzeń przez Użytkownika, nienależące do ich pierwotnej specyfikacji technicznej. Specyfikacja techniczna dołączona jest do urządzeń przy ich zakupie. W przypadku zaginięcia/braku informacji o specyfikacji technicznej można ją uzyskać poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta spółki AB S.A. na podany w pkt. 14 niniejszych warunków numer telefonu lub adres e-mail.

11. Pakiet serwisu ON-Site nie obejmuje:

- a) Uszkodzeń powstałych z przyczyn zewnętrznych;
- b) Uszkodzeń powstałych z przyczyn mechanicznych, w tym uszkodzeń związanych z dokonaniem ingerencji w urządzenie przez osoby do tego nieuprawnione przez Gwaranta, w szczególności nieautoryzowane serwisy;
- c) Uszkodzeń powstałych z przyczyn spowodowanych zjawiskami atmosferycznymi, w tym uszkodzeń powstałych wskutek wyładowań atmosferycznych w trakcie burz;
- d) Zanieczyszczeń;
- e) Zalania urządzenia płynami lub innymi substancjami;
- f) Uszkodzeń powstałych podczas transportu przez Użytkownika;
- g) Uszkodzeń powstałych w wyniku użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem urządzenia;
- h) Uszkodzeń spowodowanych wirusami lub programami zainstalowanymi przez Użytkownika;
- i) Uszkodzeń powstałych na skutek dokonania nieprawidłowej rozbudowy urządzenia przez Użytkownika;
- j) Urządzeń, z których zostały usunięte lub są nieczytelne numery fabryczne, w tym numer seryjny, co spowodowało brak możliwości identyfikacji urządzenia;
- k) Peryferii dołączanych do urządzeń objętych pakietem serwisu ON-Site.

12. Dostępne rodzaje pakietów serwisu ON-Site:

a) **Podstawowe pakiety serwisu ON-Site:**

- **NBD BASIC** – kontakt telefoniczny/e-mailowy Serwisu w celu weryfikacji usterki w następnym dniu roboczym po dniu zgłoszenia przez Użytkownika usterki, z zastrzeżeniem, że zgłoszenia dokonane po godzinie 16:00 traktowane są jako przyjęte dnia następnego. Naprawa urządzenia w miejscu jego instalacji w najbliższym możliwym dla Serwisu terminie.

- **NBD ADVANCED** – diagnoza usterki przez Serwis w miejscu instalacji urządzenia w następnym dniu roboczym po dniu zgłoszenia przez Użytkownika usterki, z zastrzeżeniem, że zgłoszenia dokonane po godzinie 16:00 traktowane są jako przyjęte dnia następnego. Naprawa urządzenia miejscu jego instalacji w najbliższym możliwym dla Serwisu terminie.
 - **NBD CRITICAL** – diagnoza oraz naprawa usterki przez Serwis w miejscu instalacji urządzenia w następnym dniu roboczym po dniu zgłoszenia przez Użytkownika usterki, z zastrzeżeniem, że zgłoszenia dokonane po godzinie 16:00 traktowane są jako przyjęte dnia następnego.
- b) **Umowne pakiety serwisu ON-Site** – podstawowe pakiety serwisu ON-Site, dla których na podstawie umów lub porozumień zawieranych pomiędzy spółką AB S.A., a podmiotami trzecimi zakres świadczonych usług serwisu ON-Site został rozszerzony, ograniczony lub wprowadzono inne zmiany mające wpływ na sposób i czas realizacji usługi serwisowej przez serwis.
13. W razie zbiegu postanowień niniejszych warunków i warunków realizacji umownego pakietu serwisu ON-Site pierwszeństwo stosowania mają postanowienia, na jakich dany umowny pakiet serwisu ON-Site został sprzedany Użytkownikowi.
14. Zgłoszenie wady urządzenia, na które zakupiony został pakiet serwisu ON-Site możliwe jest za pośrednictwem:
- a) formularza dostępnego na stronie www.optimus.pl
 - b) telefonicznie: 0 801 111 195 (od pn. – pt. w godz. 8:00-17:00);
 - c) e-mailowo: onsite@optimus.pl.
15. Konsultant weryfikujący zgłoszenie reklamacyjne ON-Site może zadawać szczegółowe pytania, na które Użytkownik jest zobowiązany w sposób wyczerpujący odpowiadać.
16. Koszty usług wykonywanych w ramach usługi serwisu ON-Site, w tym dojazdu do miejsca instalacji urządzenia objętego pakietem serwisu ON-Site ponosi spółka AB S.A. pod warunkiem, że wezwanie okazało się zasadne, co określa pkt. 9, 10, 11, 19 niniejszych warunków, i pod warunkiem, że Użytkownik zapewnił możliwość usunięcia awarii wg. następujących kryteriów:
- a) uszkodzone urządzenie powinno być udostępnione do naprawy niezwłocznie po przyjeździe technika/serwisanta Serwisu;
 - b) uszkodzone urządzenie musi być zgodne ze specyfikacją techniczną;
 - c) Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć wszystkie możliwe dane znajdujące się na urządzeniu przed rozpoczęciem jego naprawy, ponieważ naprawa może wiązać się z ryzykiem ich utraty. Informacje o tym jak wykonać kopię danych można

- uzyskać poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta AB S.A. na podany w pkt. 14 niniejszych warunków numer telefonu lub adres e-mail;
- d) Użytkownik zobowiązany jest współpracować z Serwisem;
 - e) Użytkownik zobowiązany jest do stworzenia warunków umożliwiających przeprowadzenie czynności serwisowych przez technika/serwisanta Serwisu.
17. W trakcie czynności serwisowych Użytkownik nie będzie mógł korzystać z urządzenia. W tym czasie dostęp do usług, danych lub aplikacji może być ograniczony.
18. Zarówno spółka AB S.A. jak i upoważnione przez spółkę AB S.A. serwisy zewnętrzne nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualną utratę danych zapisanych na dyskach twardych.
19. Przed rozpoczęciem czynności serwisowych technik/serwisant Serwisu sprawdza:
- a) prawidłowo wypełnioną w dniu sprzedaży przez sprzedawcę kartę gwarancyjną wystawioną przez Gwaranta, właściwą dla danego egzemplarza urządzenia (wymagana jest zgodność numerów seryjnych),
 - b) kopię dowodu zakupu danego urządzenia (faktura lub paragon).
- Użytkownik zobowiązany jest przedstawić ww. dokumenty.
20. Brak dokumentów, o których mowa w pkt. 19, może skutkować anulowaniem zlecenia uruchomienia danej usługi serwisu ON-Site i obciążeniem Użytkownika kosztami przybycia Serwisu.
21. Po naprawie technik/serwisant Serwisu zobowiązany jest do wyszczególnienia wykonanych napraw w karcie gwarancyjnej.
22. W stosunku do czynności wchodzących w zakres napraw gwarancyjnych oraz w sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami zastosowanie mają zapisy karty gwarancyjnej OPTIMUS, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 13.
23. Ogólne warunki świadczenia przez AB S.A. z siedzibą w Magnicach usługi serwisu ON-Site dla serwerów i komputerów osobistych marki Optimus mogą ulec zmianie, o czym użytkownik zostanie poinformowany za pomocą wiadomości e-mail (na adres podany podczas rejestracji usługi ON-Site) oraz poprzez umieszczenie wykazu zmian na stronie wsparcia technicznego portalu www.optimus.pl. Informacja o zmianie ww. warunków, zostanie opublikowana nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionych warunków. W sytuacji braku akceptacji nowej treści Regulaminu Użytkownik zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie AB S.A. w ciągu 14 dni od daty poinformowania o zmianie Regulaminu.