

Regulamin

Regulamin przedsiębiorstwa usługowo-handlowego "MLuno"

Paweł Sakowicz Wyspiańskiego 5E 21-500 Biała Podlaska

tel.505 579107, 534 058 103 e-mail. mlunu.pl@gmail.com

NIP - REGON -

§1 Cennik

1.1 Cennik usług jest poglądowy, cenny dla poszczególnych zleceń mogą różnić się od siebie, ze względu na złożoność wykonywanych czynności naprawczych.

1.2 Zniżki ceny i promocje są tymczasowe, określane na dany okres czasu oraz rodzaj świadczenia usług lub towaru. Właściciel lub pracownik decyduje o wysokości i zakresie przysługującej zniżki.

1.3

Lp.	Nazwa	Netto	VAT	Brutto	Uwagi
1	Instalacja systemu operacyjnego	60,98 zł	23,00%	75,00 zł	*Klucz płatny dodatkowo
2	Konfiguracja systemu operacyjnego	60,98 zł	23,00%	75,00 zł	
3	Instalacja programów/pakietów	40,65 zł	23,00%	50,00 zł	*Klucz płatny dodatkowo
4	Aktualizacja programów/pakietów	40,65 zł	23,00%	50,00 zł	
5	Aktualizacja BIOS	60,98 zł	23,00%	75,00 zł	
6	Konfiguracja BIOS	60,98 zł	23,00%	75,00 zł	
7	Wymiana podzespołów	121,95 zł	23,00%	150,00 zł	*W zależności od ilości i wartości podzespołów
8	Diagnostyka	81,30 zł	23,00%	100,00 zł	
9	Konsultacja	44,64 zł	12,00%	50,00 zł	
10	Odzyskiwanie danych z dysku HDD	60,98 zł	23,00%	75,00 zł	
11	Konserwacja	101,63 zł	23,00%	125,00 zł	
12	Wymiana materiałów eksploatacyjnych	81,30 zł	23,00%	100,00 zł	
13	Konfiguracja sieciowa	65,04 zł	23,00%	80,00 zł	
14	Testy obciążeniowe	40,65 zł	23,00%	50,00 zł	
15	Testy wydajnościowe	40,65 zł	23,00%	50,00 zł	
16	Gumkowanie klawiatury	60,98 zł	23,00%	75,00 zł	
17	Klawiatury customowe-składanie	162,60 zł	23,00%	200,00 zł	*Płatność z góry
18	Czyszczenie klawiatur	81,30 zł	23,00%	100,00 zł	

19	Klawiatury customowe-serwis	121,95 zł	23,00%	150,00 zł	
20	Dobór peryferii komputera	44,64 zł	12,00%	50,00 zł	
21	Dobór podzespołów komputera	66,96 zł	12,00%	75,00 zł	
22	Składanie komputerów stacjonarnych + zakup części	325,20 zł	23,00%	400,00 zł	*Płatność z góry, powyżej wartości części 5tys zł za każde kolejne 1tys zł dodatkowe 50zł
23	Składanie komputerów stacjonarnych + własne części	243,90 zł	23,00%	300,00 zł	*Płatność z góry, powyżej wartości części 5tys zł za każde kolejne 1tys zł dodatkowe 50zł
24	Zakup części, kluczy itp.		23,00%	10% marży od ceny hurtowej	
25		0,00 zł		0,00 zł	
26		0,00 zł		0,00 zł	
27		0,00 zł		0,00 zł	
28		0,00 zł		0,00 zł	
29		0,00 zł		0,00 zł	
30		0,00 zł		0,00 zł	
31		0,00 zł		0,00 zł	
32		0,00 zł		0,00 zł	
33		0,00 zł		0,00 zł	
34		0,00 zł		0,00 zł	
35		0,00 zł		0,00 zł	

§2 Przyjmowanie zleceń

2.1 Przyjęcie zlecenia odbywa się tylko i wyłącznie po akceptacji regulaminu, zgody dostępnej www.mluno.pl/zlecenia/zgoda.pdf , będąca jednocześnie protokołem naprawy lub świadczenia usług, zawierającym podpis będący akceptacją regulaminu i zezwoleniem na dokonanie napraw oraz zgodą na przetwarzanie danych osobowych, dostarczaną wraz z urządzeniem.

2.2 Obowiązkowe jest wypełnienie wszystkich pól protokołu należących do osób zlecających usługę, wyszczególnionych na protokole **kolorem czerwonym**, takich jak adres zamieszkania będącym jednocześnie adresem zwrotnym, imię, nazwisko, adres e-mail, telefon kontaktowy, brak w.w. danych skutkuje nieakceptacją protokołu ze strony serwisanta i wysyłką zwrótną urządzenia.

2.3 Pieczętka firmy, data przyjęcia, podpis na protokole oraz wstępne oględziny, opisane w protokole, rozpoczynają świadczenie usług, wzięcia odpowiedzialności finansowej za urządzenie, w przypadku zniszczeń fizycznych z przyczyny bezpośrednich. Firma nie bierze odpowiedzialności finansowej za szkody nabyte przed akceptacją zgłoszenia oraz

uszkodzeń możliwych do nabycia w przypadku niektórych napraw, o których klient zostanie poinformowany.

2.4 Wraz z rozpoczęciem świadczenia usług, usługobiorca dostaje kopię protokołu pod wskazany adres e-mailowy zawarty w protokole naprawy określa, czy zezwala na odpłatną diagnozę urządzenia pod kątem innych uszkodzeń.

2.5 Brak podpisanego protokołu przez usługobiorcę skutkuje, wysyłką zwrotną na koszt właściciela danego urządzenia, pod adres zawarty w protokole naprawy.

2.6 Przyjęcie urządzenia objętego świadczeniem usług, możliwe jest po konsultacji telefonicznej lub mailowo z pracownikiem.

(Adres email oraz numer telefonu podane są na stronie internetowej)

2.7 Urządzenie można dostarczyć pod adres wskazany na stronie internetowej osobiście lub za pośrednictwem firmy kurierskiej z potwierdzeniem odbioru, na koszt usługobiorcy.

§3 Odbiór

3.1 Odbiór urządzenia następuje po wypełnieniu w protokole daty zakończenia usługi, (co kończy odpowiedzialność finansową za urządzenie) w kontakcie z osobą zlecającą usługę i słownej lub pisemnej akceptacji wykonanych usług.

3.2 Wydanie urządzenia następuje po uiszczeniu wcześniej ustalonej kwoty w formie dowolnej. W przypadku przelewu bankowego potrzebny jest wyciąg z konta potwierdzający przelew.

3.3 Czas na płatność do 2 tyg. od momentu powiadomienia o wykonanym zleceniu, z datą dokonania przelewu w przypadku płatności bankowych.

3.4 W przypadku braku płatności powyżej 1 tyg. następuje powiadomienie o braku płatności.

3.5 W przypadku braku płatności powyżej 2 tyg. zostanie naliczona kara wysokości 50 zł, powielana co tydzień.

3.6 W przypadku braku płatności urządzenie nie zostanie wydane, do momentu uregulowania rachunku.

3.7 Zgodność należności za wykonaną usługę skutkuje, wydaniem rzeczy objętej usługą do rąk właściciela lub wysyłką firmą kurierską na wskazany adres w protokole, za zgodą klienta.

3.8 Opłata kurierska po zakończonej usłudze jest wliczona w koszt.

§4 Usługi

Lista usług dostępna na stronie www.mluno.pl/

§5 Przebieg wykonywania usług

5.1 Pracownik jest zobowiązany do wykonania usług w umówionym terminie z klientem, termin jest akceptowalny przez klienta podczas zlecenia usługi.

5.2 Po przekroczeniu terminu wykonania usługi przysługuje możliwość, zakończenia prac na prośbę klienta, płatność dokonuje się za prace wykonane.

5.3 Pracownik na bieżąco uzupełnia protokół naprawy, będąca podstawą do rozliczenia, dokumentuje przebieg naprawy.

5.4 Pracownik kontaktując się mailowo lub telefonicznie, informuje o toku naprawy, ustala dalsze czynności serwisowe, czy nieprzewidziane możliwe koszty dodatkowych usług.

§6 Odstępstwa od usług

6.1 W przypadku stwierdzenia podczas naprawy, braku możliwości zrealizowania oczekiwań usługobiorcy, przez brak zaplecza przedsiębiorstwa, po konsultacji telefonicznej, proces usługi kończy się. Naliczane są tylko usługi zakończone pomyślnie, ze zniżką 10% od kwoty netto całości należności za wykonane usługi. Przysługuje również darmowa przesyłka kurierska.

6.2 Możliwa jest rezygnacja z usługi z podaniem powodu i po dokonaniu płatności za czynności już wykonane, na prośbę klienta, bez obowiązku podania przyczyny.

6.3 Odstąpienie odbywa się poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy, w protokole zostaje odnotowane odstąpienie i następuje wydanie urządzenia klientowi.

§7 Reklamacja i zwrot

7.1 Podstawą do reklamacji jest paragon/faktura, protokół naprawy oraz formularz reklamacyjny/gwarancyjny www.mluno.pl/reklamacja/reklamacja.pdf, w przypadku braku w.w dokumentów reklamacja lub zwrot zostanie odrzucone.

7.2 W przypadku braku możliwości zrealizowania oczekiwań usługobiorcy przez firmę, zostaje zrealizowana procedura zawarta **pkt.6.1**.

7.3 Należy wypełnić protokół reklamacyjny, wszystkie pola oznaczone **kolorem czerwonym** brak wypełnionego dokumentu stanowi podstawę do odrzucenia reklamacji.

7.4 Po przyjęciu zgłoszenia przez pracownika, zaakceptują zgłoszenia przez pieczęć firmy i podpis, następuje weryfikacja protokołu zgłoszeniowego.

7.5 Pracownik weryfikując zgłoszenie, może zaakceptować prośbę klienta lub odrzucić podając powód lub zastosować inne rozwiązanie za zgodą klienta.

7.6 W przypadku stwierdzenia zwrotu pieniędzy, możliwa kwota zwrotu jest pomniejszona od ceny brutto danego elementu o 25% i wypłacana jest tylko na konto bankowe.

7.7 W przypadku prośby o "wymianę na nowy", możliwe jest tylko wymienienie części, które były użyte przez serwis podczas usługi, nie biorąc pod uwagę części używanych dostarczonych przez klienta.

7.8 W przypadku odrzucenia, podawane jest klientowi uzasadnienie, gwarancja traci ważność, urządzenie jest odsyłane na adres zwrotny na koszt właściciela.

7.9 Koszt przesyłki reklamacyjnej ponosi właściciel urządzenia, urządzenie może dostarczyć osobiście po umówieniu terminu, na adres siedziby.

7.10 Reklamacji podlegają tylko i wyłącznie wady nowych części (wtedy dana część jest zwracana przez firmę do hurtowni/sklepu) oraz niewywiązanie się z umowy, niezrealizowanie oczekiwań klienta.

7.11 Czas na reklamację lub zwrot to 14 dni roboczych od momentu zakończenia usługi, po tym czasie przysługuje tylko gwarancja od firmy lub gwarancja producenta części.

§8 RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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, dalej „RODO”), informujemy, iż:

1. administratorem Pani/Pana danych osobowych jest przedsiębiorstwo usługowo-handlowe “MLuno” Paweł Sakowicz Wyspiańskiego 5E 21-500 Biała Podlaska tel.505 579107, 534 058 103 e-mail. mlunu.pl@gmail.com NIP - REGON -
2. w sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail support@mluno.pl oraz na adres siedziby;
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu art. 6 ust 1 RODO
 - a. świadczenia usług
 - b. rozliczenia podatkowego
 - c. transportu
 - d. ochrony prawnej
4. odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą następujące podmioty:
 - a. bankom i stronom płatniczym
 - b. organom państwowym (tj. ZUS, sądy i organy ścigania)
 - c. podmiotom świadczącym usługi pocztowe, kurierskie i transportowe
 - d. podmiotom świadczącym dla nas usługi z zakresu pomocy prawnej, kadrowej, księgowości, podatków lub usługi doradcze
 - e. podwykonawcach naszych usług informatycznych
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres rozliczenia podatkowego, nie dłużej niż 2 lata.
6. posiada Pani/Pan prawo:
 - a. dostępu do swoich danych osobowych,
 - b. sprostowania swoich danych osobowych,
 - c. usunięcia swoich danych osobowych,
 - d. ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
 - e. przenoszenia danych,
 - f. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych przyczyn związanych z szczególną Państwa sytuacją zgodnie z art. 21 RODO.
7. podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest warunkiem świadczenia usług. W przypadku niepodania przez Pana/Panią danych osobowych niemożliwe jest wykonanie usług.

8. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego/do organizacji międzynarodowej
9. Pana/Pani dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany (w tym w formie profilowania) w ten sposób, że w wyniku takiego zautomatyzowanego przetwarzania mogłyby zapadać jakiegokolwiek decyzje, miałyby być powodowane inne skutki prawne lub w inny sposób miałyby to istotnie wpływać na Pani/Pana uprawnienia.

§9 Gwarancja

- 9.1 Obowiązuje podstawowa gwarancja producenta podzespoły komputerowych i innych części zakupionych do realizacji usług.
- 9.2 Obowiązuje gwarancja na usługi, czas obowiązywania gwarancji zależy od stanu technicznego urządzenia. O czasie gwarancji decyduje serwisant.
- 9.3 Gwarancja nie obowiązuje jeżeli do realizacji usług zostały przeznaczone używane części od klienta.
- 9.4 Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń spowodowanych bezpośrednio z przyczyn klienta.
- 9.5 Podstawą gwarancji jest uszkodzona plomba gwarancyjna.
- 9.6 W przypadku dobrowolnego odstąpienia od wykonywania usług, obowiązuje gwarancja na czynności już wykonane.
- 9.7 W ramach gwarancji przysługuje darmowa wymiana, naprawa, elementów lub czynności objętych gwarancją, wyszczególnionych w protokole lub zwrot pieniędzy.
- 9.8 Podstawą do reklamacji jest paragon/faktura, protokół naprawy, formularz reklamacyjny/gwarancyjny www.mluno.pl/reklamacja/reklamacja.pdf oraz posiadana gwarancja, w przypadku braku w.w dokumentów procedura gwarancyjna zostanie odrzucona.
- 9.9 Należy wypełnić protokół gwarancyjny, wszystkie pola oznaczone **kolorem czerwonym** brak wypełnionego dokumentu stanowi podstawę do odrzucenia.
- 9.10 Po przyjęciu zgłoszenia przez pracownika, zaakceptują zgłoszenia przez pieczęć firmy i podpis, następuje weryfikacja protokołu zgłoszeniowego.
- 9.11 Pracownik weryfikując zgłoszenie, może zaakceptować prośbę klienta lub odrzucić podając powód lub zastosować inne rozwiązanie za zgodą klienta.
- 9.12 W przypadku stwierdzenia zwrotu pieniędzy, możliwa kwota zwrotu jest pomniejszona od ceny brutto danego elementu o 10% i wypłacana jest tylko na konto bankowe.
- 9.13 W przypadku prośby o "wymianę na nowy", możliwe jest tylko wymienienie części, które były użyte przez serwis podczas usługi, nie biorąc pod uwagę części używanych dostarczonych przez klienta.
- 9.14 W przypadku odrzucenia, podawane jest klientowi uzasadnienie, urządzenie jest odesyłane na adres zwrotny na koszt właściciela.
- 9.15 Koszt przesyłki ponosi firma w ramach gwarancji, urządzenie może dostarczyć osobiście po umówieniu terminu, na adres siedziby.
- 9.16 Gwarancji podlegają wady elementów, wykonanych czynności, uszkodzenia niewynikające z bezpośrednio z przyczyn klienta, uszkodzenia niezależne od czynnika ludzkiego. Elementy i czynności objęte gwarancją są wymienione w protokole naprawy.
- 9.17 Czas gwarancji jest opisany w protokole naprawy.