

SERWIS GWARANCYJNY DLA SYSTEMÓW TERRA

Serwis Gwarancyjny oznacza naprawę wadliwego urządzenia w naszym serwisie. Ogranicza się on wyłącznie do defektu technicznego istotnych ze względu na system komponentów sprzętu a nie do ewentualnego zużycia poprzez silne obciążenie lub uszkodzenia w wyniku niewłaściwej obsługi.

Wysyłacie Państwo wadliwy towar celem naprawy do polskiego oddziału Wortmann AG. Po naprawie przez WORTMANN AG towar odsyłany jest do Państwa ponownie nieodpłatnie.

Adres wysyłki:

Terra Computer Sp. z o.o.
Ul. Grunwaldzka 33
85-239 Bydgoszcz

WORTMANN AG zastrzega sobie prawo zastosowania komponentów, które zostały „odnowione”. Dostawy w soboty, niedziele i święta nie są przedmiotem niniejszej umowy.

Naprawa na gwarancji

Kupujący/Konsument wysyła uszkodzony system Terra do Polskiego oddziału firmy WORTMANN AG. Firma Wortmann AG nie ponosi kosztów ani nie ponosi ryzyka transportowego za towary wysłane do niej. Koszty części zapasowych, wykonanej usługi naprawy, jak również transportu do kupującego/ konsumenta ponosi WORTMANN.

Serwis na miejscu

Jeśli produkt posiada gwarancję świadczoną w miejscu instalacji, użytkownika, naprawa stwierdzonych defektów następuje bezpośrednio w miejscu znajdowania się urządzenia. Usługa wymaga rejestracji zgłoszenia do serwisu TERRA dla danego urządzenia. Serwis przeprowadzany jest przez autoryzowanego partnera serwisowego WORTMANN AG, który otrzymuje zlecenie od firmy WORTMANN AG na daną naprawę. Koszty dojazdu, części zapasowych oraz naprawy ponosi WORTMANN AG.

Serwis TERRA na miejscu możliwy jest do 5 lat dla komputerów i do 8 lat dla serwerów. Czas reakcji wynosi z reguły 24 godziny. W wybranych krajach dla systemów serwerowych dostępne są krótsze czasy reakcji oraz serwis 24/7 (w razie pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt). Dalsze informacje dotyczące zakresu usługi zamieszczone są na kartach gwarancyjnych serwisu świadzonego w miejscu instalacji sprzętu.

Karty gwarancyjne są dostępne dla partnerów i klientów na stronach www firmy WORTMANN AG.

Czas rozpatrzenia sprawy

Systemy TERRA: z reguły 10 dni roboczych od wypłynięcia towaru. Komponenty z systemów TERRA: z reguły 10 dni roboczych od wypłynięcia towaru. Pozostałe artykuły: z reguły maksymalnie 14 dni roboczych od wypłynięcia towaru.

Ryczałt z tytułu rozpatrzenia sprawy

Jeśli w przesłanym urządzeniu lub komponencie nie stwierdzony zostanie błąd objęty gwarancją, wówczas klientowi naliczona zostanie opłata za rozpatrzenie sprawy w wysokości 130zł brutto kosztów obsługi i odesłania sprzętu. W przypadku gdy klient nie wyraża zgody na opłacenie wymienionej kwoty towar zostanie przekazany do utylizacji.

Koszty

W przypadku problemów wykraczających poza gwarancję, Kupujący/Konsument może otrzymać od WORTMANN AG na podstawie pisemnego wniosku kosztorys dotyczący wszelkich nakładów związanych z usunięciem problemów. W przypadku odrzucenia kosztorysu powstają koszty w wysokości 340 zł brutto.

Zabezpieczenie danych

Jeśli w celu analizy błędów konieczna okaże się ponowna instalacja, zostanie ona przeprowadzona bez dalszych uzgodnień. Istniejące dane na nośnikach danych zostaną utracone. Firma WORTMANN AG nie przejmuje odpowiedzialności za niedokonanie zabezpieczenia danych i utratę danych wskutek przeprowadzonej naprawy. Przywrócenie oprogramowania do stanu z dnia wydania towaru jest bezkosztowe.

Wyłączenia z gwarancji

Części podlegające eksploatacji jak wentylatory, baterie w płytach głównych, akumulatory, itd. są wyłączone z gwarancji. Roszczenie z tytułu gwarancji w odniesieniu do części podlegających eksploatacji istnieje jedynie w przypadku istniejących błędów produkcyjnych. Powody wykluczeń:

- niewłaściwe użytkowanie, obsługa lub konserwacja jak również uszkodzenia w wyniku transportu lub innych mechanicznych działań, zaktócenia w funkcjonowaniu wskutek błędnej instalacji lub wirusów komputerowych. Nieprzestrzeganie wskazówek zgodnych z instrukcją użytkownika.
- ogień, piorun, płyny itd.
- urządzenia, których numery seryjne zostały usunięte, zmienione lub sfalszowane

- urządzenia, które nie zostały dostarczone przez WORTMANN lub jej partnerów biznesowych
- urządzenia, w których zmieniono umyślnie cechy techniczne i/ lub mechaniczne
- urządzenia, w których dokonano późniejszych zmian w ramach re-konfiguracji sprzętu przez nieautoryzowanych przedstawicieli serwi swoich
- urządzenia, które są zanieczyszczone z uwagi na brak prac konserwa cyjnych
- urządzenia, które nie były używane zgodnie z ich przeznaczeniem

Ochrona danych osobowych

Firma WORTMANN AG potwierdza następujący sposób postępowania w ramach ustawy o ochronie danych osobowych w powiązaniu z uszkodzonymi nośnikami danych:

Nasz proces naprawy oraz współpracownicy zaangażowani w naprawę podlegają ustawie o ochronie danych osobowych.

- Firma WORTMANN AG nie przetwarza wzgl. nie przegląda żadnych danych personalnych na przesłanych przez Państwa celem naprawy nośnikach danych.
- Na życzenie dane zostaną całkowicie skasowane, zanim zostaną przekazane dalej celem wykonania serwisu do innych firm.
 - o W tym celu wymagane jest umieszczenie pisemnej informacji na formularzu zwrotu oraz pisemnej notatki na nośniku.
 - o Jeśli zniszczenie danych okaże się technicznie niemożliwe, wówczas otrzymacie Państwo swój nośnik danych bez dalszych prac serwisowych wzgl. bez dalszych kosztów.
- Podobnie jak inni producenci nie przyjmujemy gwarancji na to, że danych tych nie będzie można odzyskać za pomocą specjalnych metod czy procedur.



WAŻNE:

Roszczenie dotyczące 100% dyskrecji może zostać zaspokojone wyłącznie poprzez kompletne zniszczenie mechaniczne nośników danych. W takim przypadku istniejący program serwisowy nie ma zastosowania. Państwa nośnik danych musi zostać zastąpiony nowym. Firma WORTMANN AG nie ponosi kosztów wykonania takiej usługi.