PROCEDURY NAPRAW

Procedury obowiązują od 1 stycznia 2020r.

Procedura naprawy na miejscu u klienta

- **Przyjęcie zgłoszenia od klienta [telefonicznie, mailowo bądź poprzez messengera]**
  Podczas przyjmowania zlecenia ustalamy na podstawie opisu klienta prawdopodobne przyczyny awarii sprzętu. Podajemy wtedy zakres cenowy naprawy. Następnie po akceptacji umawiamy się na godzinę i miejsce dojazdu;

- **Diagnostyka u klienta**
  Na początku wizyty wykonujemy diagnostykę która określa dokładny problem oraz zawęża koszt naprawy. Klient może zaakceptować wynik diagnostyki zezwalając na naprawę [jest wtedy zwolniony z kosztów diagnostyki] bądź odmówić naprawy [wtedy jest obciążany kwotą z cennika wynikającą za diagnostykę bez naprawy]

- **Naprawa zostaje wykonana na miejscu u klienta;**
- **Uiszczenie opłaty przez klienta**
  Klient po wykonaniu naprawy uiszcza opłatę przewidzianą przez diagnostykę ale nie wyższą niż była zakładana na początku.
- **Wystawienie na życzenie rachunku**
  W ciągu 24h wystawiamy i wysyłamy emailem rachunek [Gdy klient życzy sobie rachunek].
-

Procedura naprawy z odbiorem sprzętu

- **Przyjęcie zgłoszenia od klienta [telefonicznie, mailowo bądź przez messengera]**
  Podczas przyjmowania zlecenia ustalamy na podstawie opisu klienta prawdopodobne przyczyny awarii sprzętu. Podajemy wtedy zakres cenowy naprawy. Następnie po akceptacji umawiamy się na godzinę i miejsce dojazdu;

- **Diagnostyka u klienta**
  Na początku wizyty wykonujemy diagnostykę która określa dokładny problem oraz zawęża koszt naprawy. Klient może zaakceptować wynik diagnostyki zezwalając na naprawę [jest wtedy zwolniony z kosztów diagnostyki] bądź odmówić naprawy [wtedy jest obciążany kwotą z cennika wynikającą za diagnostykę bez naprawy]

- **Odbiór sprzętu za pokwitowaniem**
  Zostaje spisane w dwóch kopiach pokwitowanie na którym znajdują się dane klienta i dokładne dane serwisu, dane pobieranych sprzętów wraz z numerami seryjnymi. Sprzęt następnie zostaje odebrany za pokwitowaniem poprzez protokół.
  Naprawa zostaje wykonana w serwisie;

- **Odwiezienie naprawionego sprzętu**
  Naprawiony sprzęt zostaje odwieziony do klienta wraz z częściami które pozostały po wymianie. Na życzenie klienta części te poddajemy utylizacji.
  Uiszczenie opłaty przez klienta

Klient po wykonaniu naprawy uiszcza opłatę przewidzianą przez diagnostykę ale nie wyższą niż była zakładana na początku.

Wystawienie na życzenie rachunku

W ciągu 24h wystawiamy i wysyłamy emailem rachunek [Gdy klient życzy sobie rachunek].

Procedura naprawy on-line (zdalna pomoc informatyczna)

- **Po wstępnej konsultacji telefonicznej, podczas której serwis będzie w stanie określić czy problem będzie można rozwiązać zdalnie...**

- **Płatność dokonywana jest poprzez przelew na konto bankowe po wykonaniu usługi.**
  Serwisant poprosi klienta o pobranie oprogramowania UltraViewer i uruchomienie go, po czym musi postępować z instrukcjami serwisanta, lub z poniższą instrukcją:
  - uruchom plik instalacyjny następnie kliknij "next" następnie "next" i jeszcze raz "next" teraz klikamy "Install". Po uruchomieniu aplikacji podajemy serwisantowi ID i Hasło.

- **Serwisant wykonuje określoną usługę. Podczas tej procedury klient powinien pozostać przed komputerem, gdyż może być konieczne kilkukrotne jego ponowne uruchomienie!**

- *Łukasz Kobos*