



ОФИС, СЕРВИЗ:  
1517 София, България, ул. "Александър Екзарх" 15  
тел. +359 2 816-49-10, 15; 400-59-10, 15  
факс: +359 2 816-49-16; 400-59-16

МАГАЗИНИ:  
1000 София, България, ул. "Г. С. Раковски" 130  
тел. +359 2 988-00-77; 988-03-00; 981-31-71; 981-41-36  
факс: +359 2 988-03-00

e-mail: [info@comelsoft.com](mailto:info@comelsoft.com)  
<http://www.comelsoft.com>

## Сервизни услуги - условия, видове, цени:

Сервизът на "Комел Софт Мултимедия" ЕООД извършва гаранционни и извънгаранционни сервизни услуги при следните процедури и условия:

### Последователност на сервизното обслужване:

Ремонтът на продукти в сервиза на "Комел Софт Мултимедия" ЕООД се извършва в следния ред:

1. Устройството се доставя в сервиза от клиента или упълномощено от него лице, регистрира се в системата за контрол на поръчките, и се отпечатва **сервизна карта** в 2 екземпляра, подписана от клиента (упълномощеното лице) и служител на "Комел Софт Мултимедия".  
**Единият екземпляр се предава на клиента и трябва да бъде пазен и предоставен от него при приключване на поръчката.**
2. Издава се **резолюция на проблема** от сервизен техник на "Комел Софт Мултимедия"
3. Сервизен техник извършва ремонт на устройството, определя се цена за ремонта (ако има такава) или се издава препоръка за подмяна.
4. Устройството се предава на клиента (или упълномощеното от него лице), при което се съставя и отпечатва допълнение към сервизната карта, в което се описва хронологията на ремонта - резолюция, ремонтни дейности и т.н. Допълнението се отпечатва в 2 екземпляра, единият от които остава у клиента.

**Устройството напуска сервиза на фирмата единствено след издаването на това допълнение!**

### Гаранционни условия:

**Гаранционният сервиз** се извършва само при представена оригинална гаранционна карта. При всички останали случаи ремонтът ще бъде извършен по цени, определени от **Тарифата за услуги и ремонти** на сервиза на фирма "Комел Софт Мултимедия".

Всички гаранционни поръчки **се обслужват с предимство пред извънгаранционните**, независимо от реда им на постъпване в сервиза.

Стоката се ремонтира безплатно в гаранционния период при всички случаи, освен когато:

- **Има опит за промяна на конфигурациите или схемите; използвани са некачествени консумативи; нарушен е външния вид; правен е опит за отстраняване на дефект от неоторизирани от фирма "Комел Софт Мултимедия" ЕООД лица;**
- **има поправки или промени върху фактурата или гаранционната карта.**
- **Повредите са причинени не по вина на доставчика, като лош транспорт, лошо съхраняване, неправилна експлоатация, неизправност или големи колебания в електрическата мрежа, природни стихии и неспазване на указанията в съпровождащата документация.**
- **Проблемите са от софтуерен характер.**
- **Повредите са причинени от други устройства и уреди, използвани съвместно с доставената техника. Гаранцията не покрива консумативните материали (касети, ленти, дискети и др.).**
- **Не се считат за гаранционни повредите, дължащи се на механични усилия.**
- **Гаранционният и извънгаранционният сервиз се извършват за не по-малко от 48 часа.**

### Допълнителни условия:

- При подмяна на дефектирал модул или разширение на системата, то към гаранционната карта се добавя друга такава, която се счита за неразделна нейна част.
- Сервизът не носи отговорност за устройства, непотърсени в срок от 30 дни

### Тарифа за услуги и ремонти:

Диагностика	10.00 - 20.00 лв.
Инсталиране на операционна система ***	20.00 лв.
Инсталиране на драйвери (за 1 продукт)	5.00 лв.
Инсталиране на програмен продукт ***	10.00 лв.
Проверка за вируси	10.00 лв.
Отстраняване на вируси	по споразумение
Инсталиране на периферия (джойстици, мишки, дискови у-ва)	10.00 лв.
Настройка на софтуер за достъп до Интернет	20.00 лв.
Ремонт на монитори (мин. цена, без рез.части)	25.00 лв.
Ремонт на хранващи блокове (без рез. части)	18.00 лв.
Почистване на четящи у-ва (CD, DVD...)	15.00 лв.
Почистване на мишки	5.00 лв.
Почистване на клавиатури	10.00 лв.
Профилактика на мастиленоструйни принтери	20.00 лв.
Профилактика на лазерни принтери	20.00 лв.
Други услуги	по споразумение

### \*\*\* ВНИМАНИЕ:

Сервизът работи само с лицензиран софтуер, доставен от клиента или закупен от магазина на фирмата.

Посочените цени не включват резервните части и консумативи.