

## **T: Procedury serwisowe dotyczące urządzeń sieciowych.**

Każde nowe urządzenie jest objęte gwarancją. Serwis gwarancyjny powinien być świadczony przez autoryzowane serwisy obsługi klienta. Informacje na temat adresów kontaktowych serwisów gwarancyjnych konkretnych urządzeń można znaleźć w karcie gwarancyjnej bądź instrukcji obsługi danego urządzenia.

Procedury zgłaszania uszkodzenia urządzenia mogą przebiegać następująco:

- w przypadku produktów posiadających gwarancję producenta, nabywca zobowiązany jest realizować swoje prawa w jego sieci serwisowej, zgodnie z warunkami karty gwarancyjnej dostarczanej wraz ze sprzętem,
- w przypadku gdy gwarancja udzielana jest przez pośrednika, nabywca zobowiązany jest w pierwszej kolejności do skontaktowania się z działem reklamacji, w celu ustalenia procedur dostarczenia urządzenia do serwisu,
- do uszkodzonego towaru powinien być dołączony opis uszkodzeń wraz z podaną informacją w jakiej sytuacji dana usterka występuje, przy czym należy pamiętać, że im opis będzie bardziej szczegółowy, tym szybciej i lepiej uszkodzenie zostanie naprawione,
- najczęściej wymaga się, aby urządzenie było zapakowane w oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do serwisu, w przypadku zastosowania opakowania zastępczego, musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu.

Zadanie1:

Odszukaj w dowolnych serwisach internetowy opisy procedur dotyczących zgłaszania uszkodzeń urządzeń elektronicznych.

Najważniejsze uwagi dotyczące zgłaszania uszkodzeń:

- dostarczenie dowodu zakupu,
- w pierwszej kolejności kontakt telefoniczny lub internetowy (e-mail, gg, skype),
- numery identyfikacyjne zgłoszenia,
- formularze wewnątrz serwisu,
- dołączenie do uszkodzonego urządzenia otrzymanych akcesoriów,
- sprzęt po określonym czasie od zakupu nie jest naprawiany tylko wymieniany na nowy,
- wszelkie niezgodności sprzętu z jego specyfikacją można zgłaszać tylko do określonego czasu od zakupu,
- wymagane opakowanie producenta,
- dołączony szczegółowy opis uszkodzenia,
- serwis nie powinien naprawiać uszkodzeń nie objętych gwarancją bez wcześniejszego uzgodnienia z klientem,
- inne.

Oferty serwisów dotyczące urządzeń sieciowych:

- administracja i konfiguracja stacji roboczych,
- administracja i konfiguracja serwerów z systemami MS Windows lub Linux,
- administracja siecią komputerową,
- konfiguracja urządzeń sieciowych,
- rozbudowa komputerów i sieci komputerowych,
- działania prewencyjne zapobiegające usterkom sprzętu i oprogramowania,
- zdalne rozwiązywanie problemów sieciowych,
- usuwanie złośliwego oprogramowania,
- konfiguracja i upgrade BIOS,
- archiwizowanie danych,
- odzyskiwanie danych,
- doradztwo IT,
- inne.

Zadanie2:

Odszukaj w przykładowej instrukcji obsługi urządzenia fragment dotyczący procedur serwisowych.