Słownik pojęć:

* **Sprzęt** - Celowo skonstruowane i powszechnie użytkowane w gospodarstwie domowym narzędzia i urządzenia oraz urządzenia elektroniczne.
* **Zgłoszenie problemu** – Klient telefonicznie, fizycznie lub poprzez stronę internetową zgłasza zaistniały problem ze swoim **Sprzętem**, opisując producenta, model oraz istotę usterki.
* **Naprawa** - Usunięcie usterki opisanej podczas **zgłoszenia problemu**.
* **Gwarancja** - dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę(kierownik), czyli gwaranta.
* **Wstępna egzaminacja** - **Sprzęt** jest badany pod względem wad opisanych w **zgłoszeniu problemu**, klientowi podawana jest wstępna cena naprawy oraz przybliżony czas ukończenia **naprawy**.
* **Egzaminacja** – Na początku procesu **naprawy** **sprzęt** jest poddawany dokładnym oględzinom w celu skompilowania listy części potrzebnych do usunięcia usterek.
* **Informacja o ukończeniu naprawy** – Klient jest informowany przez kierownika o ukończeniu **naprawy** jego **sprzętu**
* **Reklamacja** - Zażądanie przez klienta naprawy niepoprawnie **naprawionego sprzętu** przed upływem **gwarancji**
* **Odrzucenie reklamacji** – **reklamacja** złożona przez klienta może zostać odrzucona przez kierownika, jeżeli okres **gwarancji** upłynął, klient nie posiada dowodu transakcji (np. paragonu, faktury) lub uszkodzenia zostały wywołane nieprawidłowym użytkowaniem **sprzętu**
* **Wystawienie gwarancji** – Kierownik wystawia klientowi 6-miesięczną **gwarancję** na **sprzęt**, na którym dokonano **naprawy**