

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

## I Definicje

1. **USŁUGA SERWISOWA** – konserwacja, diagnostyka, naprawa odpłatna, naprawa gwarancyjna lub każdy inny rodzaj usługi, świadczonej w ramach działalności SERWISU.
2. **SERWIS** – Global Energy TDF Sp. z o.o. ul. Poległych 2a 07-430 Myszyniec e-mail: reklamacje@kotlyindukcyjne.com
3. **KLIENT** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która posiada zdolność do czynności prawnych zgłaszająca sprzęt do USŁUGI SERWISOWEJ (bądź pisemnie upoważnione osoby trzeciej, występujące w jej imieniu). KLIENTEM może być wyłącznie osoba, która ukończyła 18 rok życia.
4. **KONSUMENT** – KLIENT będący osobą fizyczną, zgłaszający usługę serwisową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, w zakresie niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **PRACOWNIK SERWISU** – Pracownik SERWISU lub osoba upoważniona występująca w jego imieniu.
6. **POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA** – dokument wydawany KLIENTOWI dostarczającemu sprzęt osobiście lub poprzez PRACOWNIKA SERWISU potwierdzający przyjęcie sprzętu do SERWISU.
7. **POTWIERDZENIE ZGŁOSZENIA** – dokument wydany klientowi zgłaszającemu sprzęt do naprawy.
8. **KARTA GWARANCYJNA** – prawidłowo wypełniony dokument uprawniający do wykonania naprawy sprzętu w ramach gwarancji udzielanej przez producenta.
9. **KURIER** – dowolna firma spedycyjna (chyba, że zaznaczone inaczej) świadcząca usługi przewozowe, pracownik tej firmy lub osoba występująca w jej imieniu.
10. **POŚWIADCZENIE ODBIORU** – pisemne potwierdzenie przez KLIENTA odbioru sprzętu z SERWISU warunkujące zwrot sprzętu.
11. **FORMULARZ** – formularz zgłoszenia naprawy, dostępny dla KLIENTA w SERWISIE oraz na stronie internetowej [www.kotlyindukcyjne.com](http://www.kotlyindukcyjne.com) - w formie formularza online.
12. **REGULAMIN** – niniejszy Regulamin określający zasady wykonywania USŁUG SERWISOWYCH. REGULAMIN jest integralną częścią umowy o wykonanie USŁUG SERWISOWYCH.
13. **Regulamin jest integralną częścią umowy o wykonanie USŁUG SERWISOWYCH.**

## II POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Każdy KLIENT oddający sprzęt do SERWISU jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym REGULAMINEM. KLIENT dokonując zgłoszenia serwisowego dobrowolnie akceptuje niniejszy REGULAMIN.
2. SERWIS komunikuje się z KLIENTEM telefonicznie, za pomocą SMS-ów, bądź poczty elektronicznej na dane (tj. numer telefonu, adres poczty elektronicznej) podane w FORMULARZU lub zawarte w POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA. Wiadomości wysłane za pomocą usługi SMS na numer telefonu podany przez KLIENTA lub wysłane na adres poczty elektronicznej podany przez KLIENTA uznaje się za dostarczone.
3. KLIENT zobowiązuje się każdorazowo poinformować SERWIS w przypadku zmiany danych kontaktowych, w szczególności numeru telefonu, adresu poczty elektronicznej, zawartych w FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA.
4. W przypadku brak możliwości skontaktowania się SERWISU z KLIENTEM na dane podane w FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA, SERWIS będzie realizował USŁUGĘ SERWISOWĄ zgodnie z zapisami REGULAMINU, w szczególności z uwzględnieniem punktów 14 i 15 działu III REGULAMINU.
5. **Warunkiem rozpoczęcia świadczenia USŁUGI SERWISOWEJ jest złożenie przez KLIENTA zgłoszenia serwisowego osobiście w SERWISIE, lub zgłaszając usterkę poprzez FORMULARZ.**

6. Po dokonaniu ekspertyzy technicznej (wycena) sprzętu dostarczonego osobiście, przekazanego przez PRACOWNIKA SERWISU lub wysłanego KURIEREM oraz stwierdzeniu rodzaju usterki SERWIS informuje KLIENTA o kosztach usługi serwisowej, a także o przewidywanym czasie wykonania usługi. Informacje są przekazywane KLIENTOWI telefonicznie, SMS-em lub na wskazany przez KLIENTA adres poczty elektronicznej.
7. Wycena jest odpłatna zgodnie z obowiązującym cennikiem dostępnym w siedzibie SERWISU. Opłata za wycenę jest uiszczana przez KLIENTA w momencie składania zgłoszenia serwisowego, a jej uiszczenie jest potwierdzane przez SERWIS. W przypadku wykonania proponowanej naprawy opłata za wycenę jest wliczana na poczet kosztu usługi serwisowej. Koszt wyceny nie jest anulowany w przypadku, gdy naprawa okazuje się być niemożliwa do wykonania (np. z powodu braku dostępności części zamiennych). W przypadku rezygnacji KLIENTA z proponowanej naprawy odpłatnej lub braku możliwości wykonania naprawy, KLIENTOWI wydawany jest dowód zakupu na usługę wyceny na kwotę w wysokości opłaty na potwierdzeniu.
8. KLIENT jest zobowiązany do wyrażenia zgody na cenę USŁUGI SERWISOWEJ lub jej odrzucenie w terminie do 3 dni roboczych począwszy od dnia powzięcia o niej informacji. W przypadku braku akceptacji ceny KLIENT ma obowiązek niezwłocznie odebrać pozostawiony w SERWISIE sprzęt. Jeżeli KLIENT nie odbierze sprzętu z serwisu w ciągu 14 dni kalendarzowych od niezaakceptowania ceny USŁUGI SERWISOWEJ, SERWIS jest uprawniony do naliczenia opłat za bezumowne przechowywanie sprzętu (na które składają się m.in. zapewnienie właściwych warunków przechowywania sprzętu) w kwocie 30 zł netto za każdą kolejną rozpoczętą dobę przechowywania. Opłata ta będzie naliczana do momentu odbioru sprzętu przez Klienta, przy czym dzień odbioru sprzętu jest także zaliczany do opłaty za bezumowne przechowywanie.
9. Czas wykonania USŁUGI SERWISOWEJ (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) jest każdorazowo ustalany z KLIENTEM. W uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych, itp.) czas ten może ulec wydłużeniu.
10. Wykonanie USŁUGI SERWISOWEJ na rzecz KONSUMENTA może się rozpocząć dopiero z dniem upływu 14-dniowego terminu na złożenie oświadczenia do odstąpienia od umowy, chyba, że KONSUMENT w FORMULARZU wyraźnie oświadczy, że wykonanie usługi ma się rozpocząć przed upływem tego terminu. Powyższe dotyczy również wykonania ekspertyzy technicznej (wycena) na rzecz KONSUMENTA, chyba, że KONSUMENT w FORMULARZU wyraźnie oświadczy, że wykonanie ekspertyzy ma się rozpocząć przed upływem tego terminu.
11. SERWIS wykonuje diagnostykę sprzętu wyłącznie w zakresie usterek zgłaszanych przez KLIENTA. Jeśli w toku diagnostyki zostaną wykryte inne uszkodzenia, które nie zostały zgłoszone przez KLIENTA, SERWIS nie wykona kolejnych etapów diagnostyki bez uprzedniego porozumienia z KLIENTEM. SERWIS nie ponosi odpowiedzialność za usterki, wykryte w trakcie lub po wykonywaniu USŁUGI SERWISOWEJ, które nie zostały zgłoszone przez KLIENTA.
12. Po wykonaniu USŁUGI SERWISOWEJ SERWIS powiadamia KLIENTA telefonicznie, za pomocą SMS-ów, bądź na adres poczty elektronicznej o możliwości odbioru sprzętu z SERWISU.
13. W przypadku zgłoszenia do USŁUGI SERWISOWEJ sprzętu nieposiadającego numeru seryjnego, KLIENT jest zobowiązany do przedłożenia w SERWISIE dokumentów potwierdzających własność sprzętu oraz wylegitymowania się dowodem osobistym. W przypadku braku dokumentów potwierdzających własność sprzętu, SERWIS ma prawo odmówić przyjęcia sprzętu i wykonania USŁUGI SERWISOWEJ.
14. SERWIS zastrzega sobie zwrot nienaprawionego sprzętu KLIENTOWI z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od SERWISU czynników.
15. SERWIS zastrzega sobie możliwość zwrotu KLIENTOWI nienaprawionego sprzętu o odmiennych objawach niż wskazane w chwili przyjęcia sprzętu.
16. SERWIS nie ponosi odpowiedzialności za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie wykonywania USŁUGI SERWISOWEJ.

17. SERWIS nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści jeśli szkoda nie jest winą SERWISU lub czas wykonania USŁUGI SERWISOWEJ wydłuża się z przyczyn od SERWISU niezależnych.
18. Naprawy gwarancyjne wykonywane są w oparciu o warunki gwarancji ustalane przez producenta.
19. W wypadku nieuzasadnionego wezwania SERWISU do naprawy gwarancyjnej koszty nieuzasadnionego wezwania SERWISU ponosi KLIENT.
20. Za nieuzasadnione wezwanie SERWISU do naprawy gwarancyjnej uznaje się po zdiagnozowaniu urządzenia, uszkodzenie sprzętu z winy klienta lub jeżeli awaria urządzenia nastąpiła z przyczyny leżącej poza urządzeniem.
21. Za nieuzasadnione wezwanie SERWISU do naprawy gwarancyjnej uznaje się jego wezwanie do naprawy sprzętu lub usunięcia nieprawidłowości w działaniu sprzętu będące wyłącznie wynikiem nieprawidłowych ustawień parametrów gwarantujących jego poprawne działanie, lub wpływu na jego działanie urządzeń zewnętrznych.

### III DOSTARCZENIE I ODBIÓR SPRZĘTU

1. Sprzęt należy dostarczyć na adres siedziby SERWISU. Istnieje możliwość przekazania sprzętu do SERWISU poprzez PRACOWNIKA SERWISU lub wysłania sprzętu KURIEREM zamawianym przez SERWIS według obowiązujących stawek wymienionych w cenniku dostępnym do wglądu w siedzibie SERWISU.
2. SERWIS zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania USŁUGI SERWISOWEJ, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie posiada numerów identyfikacyjnych (w tym numerów seryjnych) lub są one nieczytelne. Zapis ten dotyczy wszystkich USŁUG SERWISOWYCH, świadczonych przez SERWIS.
3. W przypadku wysłania sprzętu za pośrednictwem KURIERA, sprzęt należy odpowiednio zabezpieczyć na czas transportu we własnym zakresie. Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do SERWISU ponosi KLIENT.
4. SERWIS zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania USŁUGI SERWISOWEJ, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie został przez KLIENTA właściwie zabezpieczony na czas transportu.
5. Ryzyko uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do SERWISU organizowanego przez KLIENTA we własnym zakresie spoczywa na KLIENCIE.
6. PRACOWNIK SERWISU może odmówić przyjęcia sprzętu od KLIENTA w przypadku:
  - a) Brudnych, zanieczyszczonych urządzeń
  - b) Nieuregulowanych zobowiązań finansowych KLIENTA na rzecz SERWISU
  - c) Braku formularza
  - d) Oraz innych zdarzeń uniemożliwiających prawidłowe wykonanie usługi
7. Sprzęt wysłany do SERWISU KURIEREM jest odsyłany na adres nadawcy.
8. W przypadku osobistego dostarczenia sprzętu do siedziby SERWISU, KLIENTOWI wydawane jest POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA, które jest jedynym dokumentem uprawniającym do odbioru oddanego sprzętu. Po wykonaniu USŁUGI SERWISOWEJ sprzęt jest przekazywany KLIENTOWI osobiście lub osobie pisemnie upoważnionej. Sprzęt jest wydawany tylko po okazaniu POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA.
9. W przypadku zgubienia lub zniszczenia uniemożliwiającego odczytanie potwierdzenia, wydanie przedmiotu serwisu nastąpi po przedstawieniu przez KLIENTA oświadczenia o zagubieniu/zniszczeniu POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA oraz wykonaniu kopii dowodu osobistego, ewentualnie innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.
10. POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA traci natychmiast swą ważność, jeśli KLIENT zażąda odesłania sprzętu KURIEREM, lub jeśli KLIENT odbierze sprzęt osobiście (bez pośrednictwa osób trzecich) za POŚWIADCZENIEM ODBIORU.
11. W przypadku, gdy KLIENT nie może odebrać sprzętu osobiście, zobowiązany jest do pisemnego upoważnienia osoby trzeciej do odbioru sprzętu – w przeciwnym razie sprzęt może nie zostać wydany przez SERWIS, nawet za okazaniem POTWIERDZENIA PRZYJĘCIA.
12. W przypadku podejrzenia uszkodzenia przesyłki w czasie transportu, KLIENT jest zobowiązany sprawdzić stan opakowania w obecności KURIERA lub PRACOWNIKA

SERWISU. Po zauważeniu jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania należy rozpakować przesyłkę w obecności KURIERA lub PRACOWNIKA SERWISU i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości przesyłki sporządzić wraz z KURIEREM lub PRZEDSTAWICIELEM SERWISU protokół szkodowy.

13. W przypadku nieodebrania sprzętu przez KLIENTA w okresie 14 dni kalendarzowych od powiadomienia przez SERWIS o możliwości odbioru sprzętu, SERWIS jest uprawniony do naliczenia opłat za bezumowne przechowywanie sprzętu, o których mowa w punkcie 8 postanowień ogólnych. W przypadku wcześniejszego, zgodnego ustalenia z KLIENTEM terminu odbioru sprzętu, SERWIS może odstąpić od naliczania wyżej określonej opłaty.
14. W przypadku nieodebrania sprzętu w ciągu 3 miesięcy od daty przyjęcia, zgodnie z art. 180 K.C. w związku z art. 60 K.C. SERWIS potraktuje to jako wolę wyzbycia się własności, co skutkuje uznaniem sprzętu za porzucony. Serwis nabywa go przez jego objęcie w posiadanie samoistne na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego.
15. W przypadku napraw gwarancyjnych warunki dostarczenia i odbioru sprzętu są ustalane przez producenta.

#### **IV GWARANCJA I REKLAMACJE**

1. SERWIS ponosi odpowiedzialność, za jakość świadczonych usług stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 556 oraz art. 556 ust.1-3 KC. (Dz. U. 141.2002.1176).
2. Na każdą USŁUGĘ SERWISOWĄ (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) udzielana jest gwarancja na okres 3 miesięcy liczona od daty zakończenia USŁUGI SERWISOWEJ. Potwierdzeniem udzielenia gwarancji jest specyfikacja naprawy.
3. SERWIS zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia gwarancji lub skrócenia jej okresu, o ile nie ma możliwości technicznych do wykonania pełnowartościowej naprawy (np. zastosowanie, w przypadku braku nowych, podzespołów używanych, które mogą nie spełniać norm jakości przyjętych przez SERWIS).
4. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń sprzętu powstałych w wyniku: niewłaściwej eksploatacji sprzętu (niezgodnej z instrukcją obsługi), przypadków losowych (pożar, powódź, przepięcie w instalacji elektrycznej itp.), nieuprawnionej ingerencji osób niebędących pracownikami SERWISU, a także uszkodzeń mechanicznych, termicznych i chemicznych (upadek sprzętu, działanie cieczy, zatkanie otworów wentylacyjnych itp.).
5. SERWIS zastrzega sobie możliwość anulowania udzielonej gwarancji, jeśli sprzęt nie został właściwie zabezpieczony na czas transportu.
6. W przypadku naprawy gwarancyjnej, okres gwarancji jest przedłużany wyłącznie o czas pobytu sprzętu w SERWISIE, o ile zapis w KARCIE GWARANCYJNEJ nie stanowi inaczej.
7. Gwarancja może być udzielona wyłącznie w zakresie wykonanej naprawy/wymienionych podzespołów. Gwarancją nie są objęte konserwacje sprzętu ani usterki, które nie są bezpośrednio związane z wykonaną USŁUGĄ SERWISOWĄ. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez SERWIS czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie objętych gwarancją SERWISU lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność wykonanej USŁUGI SERWISOWEJ.
8. SERWIS nie odpowiada za utratę, zniszczenie lub zagubienie specyfikacji naprawy.
9. Reklamujący zobowiązany jest dostarczyć sprzęt, urządzenie lub towar do SERWISU na swój rachunek – we własnym zakresie lub poprzez firmę spedycyjną.
10. Po bezskutecznym wyczerpaniu procedury reklamacyjnej USŁUGI SERWISOWEJ oraz po uzyskaniu zgody SERWISU, KONSUMENT może skorzystać z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Informacje o zasadach dostępu do tych procedur można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta pod adresem <http://www.uokik.gov.pl>

#### **V OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Korzystając z USŁUG SERWISOWYCH KLIENT wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie przez SERWIS danych osobowych podanych przez KLIENTA w FORMULARZU lub POTWIERDZENIU PRZYJĘCIA. Wprowadzając lub podając dane, KLIENT oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są danymi KLIENTA.
2. Podanie danych osobowych przez KLIENTA jest dobrowolne, jednakże brak zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez SERWIS danych osobowych KLIENTA może uniemożliwić świadczenie usług przez SERWIS.
3. Administratorem danych osobowych jest SERWIS tj. Global Energy TDF Sp. z o.o. ul. Poległych 2a 07-430 Myszyniec.
4. SERWIS przechowuje i przetwarza dane osobowe KLIENTA w celu dokonania naprawy oraz w celu odesłania sprzętu po naprawie.
5. KLIENT ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia.

## **VI POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 2014 poz. 121 z późn. zm.) i ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827).
2. SERWIS zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Regulaminie, które wchodzą w życie w dniu wskazanym przez SERWIS, ale nie wcześniej niż w dniu zamieszczenia zmian na stronie internetowej SERWISU ([www.kotlyindukcyjne.com](http://www.kotlyindukcyjne.com)) Do umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w dacie zawarcia umowy.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.02.2021 r. i jest dostępny w siedzibie firmy na stronie internetowej [www.kotlyindukcyjne.com](http://www.kotlyindukcyjne.com) . Na żądanie Klienta może również zostać wysłany za pomocą dostępnych środków komunikacji elektronicznej.