

REGULAMIN**Świadczenia Usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL)**

Wersja 2020.2. Obowiązuje od dnia 01.09.2020 r.

I. Definicje

Regulamin – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL) z siedzibą w Chorzowie przy ul. Grunwaldzkiej 13/2 o numerze NIP: 627-104-78-73.

Firma Serwisowa – wydawca Regulaminu, firma będąca stroną świadcząca usługi serwisowe.

Klient – Osoba fizyczna, osoba prawna lub przedstawiciel jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, dostarczająca sprzęt do Firmy Serwisowej i Strona umowy o świadczenie usług będących przedmiotem Regulaminu.

Serwis – Jednostka organizacyjna funkcjonująca w ramach Firmy Serwisowej, odpowiedzialna za realizację usług serwisowych.

Czynności Serwisowe – ogół prac wykonywanych przez Serwis, zmierzających do ustalenia przyczyny awarii (diagnoza) i jej usunięcia oraz sprawdzenie działania po wykonaniu naprawy.

Czynności Obsługowe – Wszelkie operacje niezbędne do przeprowadzenia naprawy, w tym Czynności Serwisowe, logistyczne (np. obsługa magazynu urządzeń – przyjmowanie i wydawanie sprzętu, obsługa magazynu części zamiennych, wycena kosztów naprawy, ofertowanie, przyjmowanie zamówienia, rozliczenie zlecenia), techniczne (np. gromadzenie dokumentacji, zestawienie układów testowych, gromadzenie i konfiguracja narzędzi, oprogramowania i przyrządów pomiarowych) oraz technologiczne (ustalenie przebiegu – technologii naprawy).

Urządzenie – wszelki sprzęt elektroniczny dostarczony do Serwisu przez Klienta, w celu wykonania Czynności Serwisowych.

II. Postanowienia ogólne

- Niniejszy dokument jest oficjalnym Regulaminem Świadczenia Usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL) do zastosowania dla wszystkich Klientów zlecających wykonanie usług firmie, w dalszej treści zwany będzie Regulaminem.
- Pełna treść Regulaminu dostępna jest na stronie: <http://elserw.pl/regulamin> oraz w siedzibie Firmy Serwisowej.
- Każdy Klient dostarczając osobiście lub przesyłając do Firmy Serwisowej Urządzenie celem wykonania usług naprawczych lub diagnostycznych, albo wyceny kosztów naprawy, jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem. Przekazanie Urządzenia Firmie Serwisowej jest równoznaczne z dobrowolną akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu i zobowiązaniem się Klienta do ich przestrzegania. Regulamin stanowi jednocześnie umowę, na której podstawie świadczone są wszelkie usługi serwisowe i, która reguluje prawa oraz obowiązki Stron z tego tytułu. Wszelkie inne postanowienia stanowiące odstępstwo od zawartych w nim postanowień wymagają zapisu w formie pisemnej i akceptacji stron, których odstępstwa te dotyczą.
- Klient przekazując Urządzenie Firmie Serwisowej oświadcza jednocześnie, że jest właścicielem przekazywanego Urządzenia lub ma prawo do dysponowania nim w imieniu prawowitego właściciela albo jego firmy
- Przez przekazanie Urządzenia rozumie się również powierzenie realizacji prac naprawczych lub diagnostycznych w trybie wyjazdowym Serwisu, które odbywają się we wskazanym przez Klienta miejscu i czasie oraz są prowadzone za jego wiedzą i zgodą oraz pod nadzorem zlecającego.
- Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z oświadczeniem Klienta, który zobowiązuje się do pokrycia kosztów powstałych w wyniku przeprowadzanych czynności naprawczych, diagnostycznych lub związanych z wyceną kosztów naprawy. Zobowiązuje się on również do odebrania dostarczonych urządzeń w terminie ustalonym przez Serwis i zgodnie z dalszymi ustaleniami Regulaminu w tym zakresie.
- Akceptując Regulamin, Klient wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych zgodnie z postanowieniami obowiązującego w Polsce od dnia 25.05.2018 roku Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i ich swobodnym przepływem, tj. przepisów „RODO”. Szczegółowe informacje w tym względzie dostępne są pod nazwą „Polityka Prywatności” i zamieszczone na stronie pod adresem <http://elserw.pl/polityka-privatnosci/>.

III. Obsługa Klienta

- Proces obsługi Klienta obejmuje Czynności Obsługowe i jest realizowany dzięki autorskiemu oprogramowaniu informatycznemu opartemu o system zleceń. Oprogramowanie to umożliwia odtworzenie wyników przebiegu poszczególnych składowych procesów obsługi Klienta, w tym identyfikację serwisowanego Urządzenia oraz identyfikację zleceniodawcy - Klienta.
- Przebieg naprawy przedstawiony został w formie uproszczonego diagramu i jest dostępny na naszej stronie: <http://elserw.pl/przebieg-naprawy-diagram/>
- W trakcie Czynności Obsługowych gromadzone są dane osobowe oraz dane dotyczące serwisowanych urządzeń, ich stanu, przebiegu diagnozy i naprawy, itp. Dane te są traktowane jako dane poufne i poza szczególnymi przypadkami, o których decyduje Firma Serwisowa, nie są one nikomu i w żaden sposób udostępniane.

IV. Przyjęcie sprzętu do Serwisu**Regulamin Świadczenia Usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL)**

- Przyjęcie do Serwisu może zostać zrealizowane poprzez osobiste dostarczenie Urządzenia do siedziby Firmy Serwisowej albo też zostać zrealizowane poprzez wysyłkę Urządzenia za pomocą usługi kurierskiej. Klient dostarcza Urządzenie na własny koszt, we własnym zakresie i na własne ryzyko. W szczególnych przypadkach Firma Serwisowa może przejąć organizację dostawy za pomocą środków własnych albo korzystając z usług firm trzecich. Powstałe w takich przypadkach koszty obciążają Klienta.
- Innym przypadkiem przyjęcia Urządzenia jest sytuacja wykonywania przez Firmę Serwisową napraw wyjazdowych, realizowanych w czasie i miejscu wskazanym przez Klienta. Wtedy to, przyjęcie do Serwisu stanowi fakt przystąpienia do wykonywania prac, jak również pobranie Urządzenia lub jego części i transport do siedziby Firmy Serwisowej celem świadczenia wykonywania Czynności Serwisowych.
- Podczas prowadzenia prac wyjazdowych wykonywanych na terenie zleceniodawcy, po stronie Klienta należy zapewnić dostęp do serwisowanych Urządzeń, zapewnienie właściwych warunków pracy (zgodnie z przepisami BHP oraz ochrony środowiska), a także prowadzenie bieżącego nadzoru nad wykonywanymi pracami oraz przygotowanie niezbędnych dokumentów i zezwoleń wymaganych prawem oraz regulaminami obowiązującymi w miejscu, gdzie wykonywane są usługi. Powyższe ma zastosowanie, jeśli nie przewidują inaczej postanowienia innych dokumentów na podstawie, których Firma Serwisowa realizuje zleczone przez Klienta prace (np. OWZ, itp.).
- Podczas przyjęcia do Serwisu nowy Klient zobowiązany jest dostarczyć Firmie Serwisowej następujące dane: rejestrową nazwę firmy i adres jej siedziby, numer identyfikacji podatkowej NIP, Imię i nazwisko oraz numer telefoniczny do kontaktów, adres e-mail do przesyłania dokumentów (np. oferty lub faktury) Ponadto w celu przyspieszenia diagnostyki a często i samej naprawy, wymagane jest każdorazowo podanie przez Klienta opisu zauważonych objawów i nieprawidłowości w działaniu Urządzenia oraz określenie okoliczności i czasu powstałej awarii.
- Każde Urządzenie przyjęte do Serwisu, w celu jednoznacznej identyfikacji na dalszych etapach obsługi, zostaje zaopatrzone w naklejkę z unikalnym numerem. Klient zobowiązany jest do zachowania niniejszego oznaczenia, pod rygorem utraty praw gwarancyjnych.
- Oznakowane, jak wyżej Urządzenie po przyjęciu do Serwisu zostaje wpisane do systemu informatycznego, następuje otwarcie zlecenia naprawy, następnie Urządzenie zostaje przekazane do magazynu, gdzie oczekuje na wykonanie Czynności Serwisowych, które będą realizowane z uwzględnieniem kolejności przyjęć, zgodnie z zasadami kolejowania FIFO. Firma Serwisowa zastrzega sobie jednak prawo zmiany tej kolejności, np. w celu usprawnienia przebiegu napraw albo w celu zrealizowania napraw zakwalifikowanych i oznaczonych jako „naprawa awaryjna”.
- W przypadku prowadzenia napraw oznaczonych jako „naprawa awaryjna”, przyjęte w ten sposób Urządzenia będą obsługiwane poza kolejnością. Oznaczenie to zostaje nadane na prośbę Klienta, co wiąże się z ustaleniem indywidualnych kosztów Czynności Obsługowych. W takim przypadku obydwie Strony (Firma Serwisowa i Klient) zobowiązują się do rygorystycznego przestrzegania terminów, a w szczególności do terminowej realizacji prac, wniesienia odpowiednich opłat i terminowego odbioru Urządzenia z Serwisu.
- Dostawa Urządzeń do Serwisu odbywa się zgodnie z informacjami umieszczonymi pod hasłem „Zanim wyłiesz przesyłkę...” dostępnymi na naszej stronie: <http://elserw.pl/wysylka/>. Klient zobowiązany jest do przestrzegania opisanych tam zasad pod rygorem odstąpienia od przyjęcia sprzętu przez Firmę Serwisową.

V. Diagnoza i naprawa

- Kolejnym składnikiem procesu obsługowego, po przyjęciu Urządzenia do Serwisu, jest wykonanie czynności zmierzających do zdiagnozowania usterki oraz wyceny kosztów naprawy. Czynność ta jest zawsze wykonywana obligatoryjnie, gdyż jest ona niezbędna do zgromadzenia koniecznych części zamiennych, przygotowania niezbędnych urządzeń i sprzętu niezbędnych do przeprowadzenia naprawy, ustalenia technologii naprawy, sposobu sprawdzenia Urządzenia po naprawie i ustalenia związanych z tym kosztów.
- Wykonanie diagnozy i wycena kosztów naprawy zostanie podana do wiadomości Klienta w formie pisemnej w postaci oferty lub informacji e-mailowej, albo też ustnie (np. telefonicznie). Klient na tej podstawie zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Serwis o decyzji w sprawie wykonania, bądź zaniechania wykonania naprawy. W tym celu Klient przekazuje odpowiednie informacje zawsze w formie pisemnej, przesyłając drogą elektroniczną (e-mail) zamówienie lub jasno sprecyzowaną wolę, co do dalszego działania Serwisu.
- Pisemna zgoda Klienta na wykonanie naprawy jest jednocześnie jego zobowiązaniem do uiszczenia jej przyjętych kosztów.
- Ponieważ wykonanie czynności diagnostycznych oraz związanych z wyceną naprawy jest operacją niejednokrotnie czasochłonną (wręcz może prowadzić w konsekwencji do wykonania naprawy Urządzenia), Firma Serwisowa wprowadza obligatoryjną odpłatność za realizację powyższych czynności w kwocie wynoszącej **150PLN netto** od każdego przyjętego Urządzenia. Jeśli Strony nie ustalą inaczej, kwota ta winna być wniesiona najpóźniej w dniu odbioru Urządzenia z Serwisu. W szczególnych przypadkach wysokość powyższej kwoty może być zmieniona lub zniesiona, jednak ustalenia w tym względzie muszą mieć miejsce przed przyjęciem Urządzenia do Serwisu i zaakceptowane przez obydwie Strony.
- Akceptując niniejszy Regulamin, Klient zobowiązuje się do zapłaty kwoty, o której mowa wyżej i przyjmuje do wiadomości, że uiszczenie jej jest warunkiem koniecznym do zwrotu Urządzenia. Klient oświadcza, że został poinformowany, iż nieuiszczenie kwoty, o której tu mowa w wyznaczonym terminie, może skutkować konsekwencjami, jak w przypadku nieodebrania Urządzenia.
- Firma Serwisowa – ELEKTRONIKA SERWIS Sławomir Jurkiewicz (ELSERW.PL) zobowiązuje się do wykonywania napraw z wykorzystaniem fachowej wiedzy i zgodnie z najlepszymi dostępnymi technologiami. Naszym Klientom zawsze służymy pomocą i wyjaśnieniami dotyczącymi zakresu prowadzonych Czynności Serwisowych. Klient ma prawo do wnoszenia uwag i spostrzeżeń dotyczących Czynności Obsługowych.

7. Po wykonaniu właściwych czynności naprawczych, jeśli technicznie jest to możliwe i zgodne z technologią naprawy oraz uzgodnione z Klientem, Serwis wykonuje testy sprawdzające sprawność Urządzenia w zakresie potwierdzającym skuteczność przeprowadzonej naprawy.

8. Potwierdzenie, o którym mowa wyżej, kończy się zamknięciem zlecenia i rozliczeniem naprawy a ta zaś, wystawieniem odpowiednich dokumentów księgowych. Następnie Urządzenie do czasu jego odebrania zostaje przekazane do magazynu wydawczego urządzeń.

VI. Gwarancja

1. Przedmiot oraz okres gwarancji jest szczegółowo określony w ofercie dostarczonej Klientowi w formie pisemnej, przed przystąpieniem do czynności naprawczych. Przyjęcie oferty jest równoznaczne z akceptacją postanowień gwarancyjnych w niej zawartych. Jeżeli jednak nie ustalono inaczej, mają zastosowanie opisane poniżej zasady udzielania gwarancji.

2. W przypadku napraw gwarantem jest podmiot wykonujący Czynności Serwisowe. W przypadku zastosowania części zamiennych w formie płyt lub modułów stanowiących funkcjonalnie kompletne podzespoły albo w przypadku dostarczenia Klientowi w ramach Czynności Serwisowych kompletnych urządzeń albo też sprzętu technicznego, gwarantem jest producent tychże a zakres oraz okres świadczenia gwarancji jest tożsamy z warunkami ustanowionymi przez producenta.

3. Na wykonane Czynności Serwisowe firma ELEKTRONIKA SERWIS Sławomir Jurkiewicz (ELSERW.PL) udziela gwarancji na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, licząc od daty zakończenia zlecenia i odebrania sprzętu z Serwisu. Gwarancja ta obejmuje wykonane Czynności Serwisowe i części wymienione w toku naprawy, za wyjątkiem opisanych w poprzednim punkcie Regulaminu. Gwarancja nie dotyczy diagnozy i wyceny kosztów, a także nie obejmuje oprogramowania i nastaw parametrów Urządzenia oraz uszkodzeń mechanicznych powstałych zarówno w czasie transportu, instalacji, podłączenia, jak i eksploatacji Urządzenia. Gwarancja nie obejmuje również uszkodzeń powstałych w skutek niewłaściwego użytkowania Urządzenia po naprawie (jak na przykład przegrzanie, zalanie cieczą, przepięcie sieci, itp. itd.), bądź powstałe w skutek nieprawidłowej instalacji, podłączenia oraz eksploatacji niezgodnej ze specyfikacją producenta Urządzenia. Gwarancja zostaje również wykluczona w przypadku stwierdzenia przez Serwis dokonywania nieautoryzowanych napraw lub modyfikacji Urządzenia.

4. Jeżeli Klient nie dopełnił w przewidzianym terminie obowiązków wynikających ze stosowania Regulaminu, a w szczególności zaległych należności względem Firmy Serwisowej, do czasu wypełnienia tych obowiązków oraz zaksięgowania zaległych należności na koncie Firmy Serwisowej, prawa Klienta wynikające z uzyskanych gwarancji zostają na ten czas zawieszona a Firma Serwisowa jest w tym czasie zwolniona ze świadczenia na jego rzecz wszelkich usług gwarancyjnych.

5. W przypadku uzasadnionych roszczeń Klienta wynikających z udzielonej przez Firmę Serwisową gwarancji, Klient zobowiązany jest dostarczyć na własny koszt i we własnym zakresie niesprawne Urządzenie z powrotem do Serwisu wraz z dokładnym opisem występujących nieprawidłowości w działaniu Urządzenia. Dostawa Urządzenia objętego gwarancją winna być uprzednio uzgodniona z Serwisem.

6. Serwis przeprowadzi ponowną diagnozę dostarczonego Urządzenia. Jeśli nastąpi uznanie praw wynikających z tytułu udzielonej gwarancji, Firma Serwisowa zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia usterki w terminie 14tu dni od dnia ponownego przyjęcia Urządzenia. Jeśli zaś będzie wymagany import części zamiennych lub zastosowanie niedostępnej „od ręki” technologii naprawy, czas ten może ulec wydłużeniu, o czym Firma Serwisowa poinformuje Klienta. W takim przypadku okres gwarancyjny zostanie przedłużony o czas naprawy.

7. Jeśli w toku przeprowadzonej diagnozy Urządzenia, co do którego Klient rości przeprowadzenie naprawy gwarancyjnej, nie nastąpi uznanie gwarancji (np. z powodu tego, że usterka Urządzenia nie jest związana z przeprowadzoną wcześniej naprawą), Klient zobowiązuje się do pokrycia kosztów związanych z wykonanymi Czynnościami Obsługowymi.

VII. Wydanie sprzętu.

1. Po zakończeniu Czynności Serwisowych Firma Serwisowa zawiadamia o tym fakcie pisemnie lub telefonicznie Klienta lub jego firmę, uzgadniając termin i sposób odbioru Urządzenia z Serwisu.

2. Warunkiem wydania Urządzenia z Serwisu jest uregulowanie przez Klienta wszelkich formalności, w tym należności finansowych wobec Firmy Serwisowej. Nieuregulowanie powyższych zobowiązań jest traktowane jako niedopełnienie obowiązku odebrania Urządzenia z Serwisu.

3. Jeśli mimo wezwania do odebrania Urządzenia z Serwisu, Klient nie zrealizuje tego obowiązku i jeśli od daty zamknięcia jednostronnego zlecenia serwisowego minęło nie mniej niż 6 miesięcy, Urządzenie bez obowiązku poinformowania o tym fakcie Klienta przechodzi na własność Firmy Serwisowej. Tym samym nabywa ona prawo do swobodnego rozporządzania tym Urządzeniem, włączając w to jego utylizację.

4. Jeśli zaś nie dokonano odebrania Urządzenia w ustalonym terminie z powodu niedopełnienia przez Klienta obowiązku spłaty zaległych należności, Firma Serwisowa ma prawo, bez powiadamiania Klienta, do swobodnego rozporządzania Urządzeniem pozostawionym w Serwisie, w celu odzyskania części lub całości zaległych należności, również w tym przypadku Urządzenie przechodzi na własność Firmy Serwisowej.

5. Urządzenia, których data przyjęcia jest starsza niż jeden rok, mogą zostać przekazane do utylizacji bez uprzedniego powiadomienia o tym fakcie Klienta. Kosztami utylizacji oraz innymi kosztami związanymi np. z magazynowaniem urządzeń Firma Serwisowa może obciążyć Klienta.

6. Przyjmując postanowienia Regulaminu Klient oświadcza, że znane mu są konsekwencje związane z nieodebraniem Urządzenia z Serwisu.

VIII. Postanowienia końcowe.

1. Regulamin obowiązuje na czas nieokreślony.

2. Z chwilą przyjęcia Regulaminu do stosowania, zastępuje on wszelkie poprzednie dokumenty wydane przez Firmę Serwisową o podobnym charakterze.

3. Wszystkie spory wynikające ze stosowania niniejszego dokumentu będą rozstrzygane przez Strony w sposób polubowy w drodze mediacji albo przez sądy powszechne właściwe dla miejsca siedziby Firmy Serwisowej.