

REGULAMIN

świadczenia usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL)

Wersja 2022.1 Obowiązuje od dnia 01.12.2022 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 prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub przedstawiciel jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, dostarczająca sprzęt do Firmy Serwisowej i będąca stroną 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 wykonująca sprawdzenie działania po wykonaniu naprawy.

Czynności Obsługowe – wszelkie operacje niezbędne do przeprowadzenia naprawy, w tym Czynności Serwisowe, logistyczne (np. obsługa magazynu urządzeń tj. przyjmowanie i wydawanie sprzętu, obsługa magazynu części zamiennych, wycena kosztów naprawy, ofertowanie, przyjmowanie zamówień, 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 aktualnego Regulaminu dostępna będzie na stronie: <http://elserw.pl/regulamin> oraz w siedzibie Firmy Serwisowej.
- Każdy Klient dostarczając osobicie lub przysyłając do Firmy Serwisowej urządzenie celem wykonania usług naprawczych lub diagnostycznych, albo też 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 odrębnego zapisu w formie pisemnej i akceptacji Stron.
- Klient przekazując Urządzenie Firmie Serwisowej oświadcza jednocześnie, że jest właścicielem tego Urządzenia lub też ma prawo do dysponowania nim w imieniu prawowitego właściciela.
- 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- Prywatności/>.

III. Obsługa Klienta

- Proces obsługi Klienta jest realizowany dzięki autorskiemu oprogramowaniu informatycznemu opartemu o system zleceń. Dzięki jednoznacznej identyfikacji realizowanego Urządzenia możliwe jest odtworzenie przebiegu poszczególnych etapów prac serwisowych.
- Przebieg większości napraw 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

- Przyjęcie do Serwisu może zostać zrealizowane poprzez osobiste dostarczenie Urządzenia do siedziby Firmy Serwisowej albo też poprzez usługę kurierską. Klient dostarcza Urządzenie na własny koszt, we własnym zakresie i na własne ryzyko. W szczególnych

Regulamin świadczenia usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL)

przypadkach Firma Serwisowa może przejść organizację dostawy za pomocą środków własnych albo korzystając z usług firm trzecich. Powstałe w takich przypadkach koszty obciążają Klienta a ryzyko ponoszone z tego tytułu obarcza firmę Serwisową.

- 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.
- 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 podanie przez Klienta opisu awarii Urządzenia oraz określenie okoliczności i czasu powstałej awarii.
- Na naszej stronie: <https://elserw.pl/zgloszenie-serwisowe/> jest dostępny formularz Zgłoszenia Serwisowego zawierającego dane j.w.
- Każde Urządzenie przyjęte do Serwisu zostaje zaopatrzone w naklejkę z unikalnym numerem i kodem paskowym w celu jednoznacznej identyfikacji. Klient zobowiązany jest do zachowania pracami oraz zachowaniem niniejszego oznaczenia, pod rygorem utraty praw gwarancyjnych.
- 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 kolejkowania 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”.
- Dostawa Urządzeń do Serwisu odbywa się zgodnie z informacjami umieszczonymi pod hasłem „Zanim wyślesz 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 usługowego, 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 zdiagnozowania koniecznych części zamiennych, przygotowania urządzeń i sprzętu niezbędnych do przeprowadzenia naprawy, ustalenia technologii naprawy, sposobu sprawdzenia Urządzenia po naprawie oraz ustalenia związanych z tym terminów i 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, przysyłając 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 ustalonych 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 **200PLN 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.
- Po wykonaniu właściwych czynności naprawczych, jeśli technicznie jest to możliwe i zgodne z technologią naprawy, Serwis wykonuje testy sprawdzające sprawność Urządzenia potwierdzające skuteczność przeprowadzonej naprawy.
- Potwierdzenie, o którym mowa wyżej, kończy się zamknięciem zlecenia i rozliczeniem naprawy a ta zaś, wystawieniem odpowiednich dokumentów księgowych. Urządzenie do czasu jego odebrania zostaje przekazane do magazynu z wydawczego urządzenia.

VI. Gwarancja

- Przedmiot oraz okres gwarancji jest szczegółowo określony w ofercie handlowej dostarczonej Klientowi przed przystąpieniem do czynności naprawczych. Przyjęcie oferty, poprzez zgodę na wykonanie naprawy, jest równoznaczne z akceptacją postanowień gwarancyjnych w niej zawartych. Jeśli tego nie ustalono w ofercie handlowej, zastosowanie mają poniższe zasady.

Regulamin świadczenia usług przez firmę ELEKTRONIKA SERWIS (ELSERW.PL)

2. W przypadku usług serwisowych gwarantem jest na ogół firma Serwisowa. 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. Gwarancja nie dotyczy diagnozy i wyceny kosztów, a także nie obejmuje oprogramowania i nastaw parametrów oraz uszkodzeń mechanicznych powstałych zarówno w czasie transportu, instalacji i podłączania. Gwarancja nie obejmuje również uszkodzeń powstałych w skutek niewłaściwego użytkowania Urządzenia po naprawie (jak na przykład przegrzanie, zalania cieczą, przepięcia 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 a także w przypadku zerwania naklejki z kodem paskowym lub plomby gwar.
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 zawieszane a Firma Serwisowa jest w tym czasie zwolniona ze świadczenia usług gwarancyjnych.
5. W przypadku uzasadnionych roszczeń Klienta wynikających z udzielonej przez Firmę Serwisową gwarancji, Klient zobowiązany jest dostarczyć na własny koszt 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. 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 i ewentualnie ponowną naprawą.

VII. Wydanie sprzętu.

1. Po zakończeniu Czynności Serwisowych Firma Serwisowa zawiadamia o tym fakcie pisemnie lub telefonicznie Klienta, 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 jak niedopełnienie obowiązku odebrania Urządzenia z Serwisu.
3. Jeśli mimo wezwania do odebrania Urządzenia, Klient nie wykona 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 nieograniczonego rozporządzania tym Urządzeniem, włączając w to jego sprzedaż lub 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 12 miesięcy, mogą zostać przekazane do utylizacji bez uprzedniego powiadomienia o tym Klienta. Kosztami utylizacji oraz kosztami związanymi 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 polubowny w drodze mediacji albo przez sądy powszechne właściwe dla miejsca siedziby Firmy Serwisowej.