

Regulamin świadczenia usług serwisowych

Spis treści

1. Wstęp
2. Przyjęcie zlecenia
3. Diagnostowanie i naprawa
4. Odbiór sprzętu
5. Usługa wyjazdowa
6. Gwarancja
7. Ochrona Danych Osobowych

1. Wstęp

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług serwisowych w zakresie napraw urządzeń oferowanych przez firmę PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna z siedzibą w Zgórsku 1 B, 26-052 Nowiny, zwaną dalej Serwisem.
2. Zleceniodawcą zwanym dalej Klientem, może być osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca urządzenie do wykonania usługi naprawy serwisowej.
3. Przekazanie urządzenia do Serwisu oznacza również akceptację niniejszego Regulaminu, stanowiącego zarazem umowę, na podstawie której świadczona jest usługa naprawy.
4. Wszelkie inne postanowienia dotyczące działań Serwisu muszą być przedstawione w formie pisemnej i zaakceptowane przez obie strony.

2. Przyjęcie zlecenia

1. Warunkiem przyjęcia zlecenia naprawy jest dostarczenie przez klienta osobiście lub za pośrednictwem firmy kurierskiej kompletnego urządzenia do serwisu znajdującego się w firmie PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna z siedzibą w Zgórsku 1 B, 26-052 Nowiny oraz wypełnionego Arkusza Zgłoszenia Serwisowego stanowiącego integralną część zgłoszenia serwisowego.
2. Klient dostarczając sprzęt do Serwisu za pomocą firm kurierskich jest zobowiązany zapewnić bezpieczne opakowanie transportowe. Za uszkodzenia powstałe na skutek niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń, Serwis nie odpowiada.
3. Serwis odpowiada za sprzęt tylko podczas jego naprawy.
4. W przypadku naprawy urządzeń przysłanych do naprawy po okresie gwarancji, Klient zobowiązuje się pokryć wszystkie koszty związane z naprawą urządzenia. W przypadku napraw wyjazdowych koszty te określone są w punkcie 5 niniejszego regulaminu.
5. Serwis definiuje charakter usługi serwisowej: gwarancyjna/pogwarancyjna.
6. W przypadku stwierdzenia przez Serwis naprawy gwarancyjnej, urządzenie zostaje odesłane do producenta. Czas weryfikacji urządzenia przez producenta wynosi do 30 dni.

7. Serwis nie ponosi kosztów związanych z dostarczeniem urządzenia od Klienta do Serwisu i z Serwisu do Klienta, strat materialnych i niematerialnych wynikających z przestoju pracy maszyny Klienta, w której urządzenie oddane do naprawy było zainstalowane.
8. Klient otrzymuje Potwierdzenie Przyjęcia Do Serwisu drogą elektroniczną wraz z Regulaminem Przyjęcia Urządzenia Do Serwisu. W przypadku braku Arkusza Zgłoszenia Serwisowego w przesyłce towaru, jeszcze raz w Potwierdzeniu Przyjęcia Do Serwisu poprosimy o jego niezwłoczne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną na adres serwis@pneumatic-complex.com.pl.
9. Arkusz Zgłoszenia Serwisowego znajduje się pod adresem: <http://bit.ly/2saMjCi>
10. Opóźnienie jego dostarczenia może spowodować wydłużenie terminu przyjęcia do serwisu uszkodzonego urządzenia.
11. Ogólne Warunki Sprzedaży obowiązujące w firmie Pneumatic Complex znajdują się pod adresem: <http://bit.ly/2GM7i3F>
12. Złożenie zlecenia usługi serwisowej wymaga udostępnienia Serwisowi danych osobowych Klienta zawartych w Arkuszu Zgłoszenia Serwisowego. Złożenie zlecenia serwisowego oznacza, że Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez Serwis podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

3. Diagnozowanie i naprawa

1. Klient powinien jak najdokładniej określić rodzaj usterki oraz okoliczności jej powstania w Arkuszu Zgłoszenia Serwisowego zgodnie z wyszczególnionymi w nim punktami oraz indywidualnymi sugestiami opisanymi w uwagach. Na życzenie Klienta, Serwis dokona wstępnej wyceny i poda przybliżone koszty naprawy urządzenia. O tym fakcie należy uprzedzić Serwis przy składaniu Arkusza Zgłoszenia Serwisowego i zaznaczyć odpowiednią opcję na formularzu arkusza.
2. Koszt wyceny wykonywany jest w ramach naprawy urządzenia, z wyjątkiem sytuacji, gdy klient rezygnuje z wykonania usługi po wycenie. W tym przypadku koszt wyceny wynosi 50 PLN netto.
3. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy urządzenia w przypadku braku części zamiennych u producenta z powodu wycofania z produkcji lub braku ich dostępności.
4. Maksymalny czas naprawy wynosi 30 dni roboczych od daty dostarczenia urządzenia do siedziby firmy, złożenia Arkusza Zgłoszenia Serwisowego oraz akceptacji warunków naprawy.
5. W indywidualnych przypadkach Serwis zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu naprawy, w szczególności w przypadku konieczności zamówienia dodatkowych części serwisowych.
6. W przypadku, gdy po zaakceptowaniu kosztów naprawy Klient odwoła zlecenie naprawy, firma Pneumatic Complex obciąży Klienta kosztami związanymi z dokonanymi do tego czasu czynnościami.
7. Po zakończeniu działań serwisowych, osoba odpowiedzialna za kontakt z klientem przedstawia mu Raport Diagnostyki Serwisowej wraz z Ofertą naprawy urządzenia.
8. W przypadku wyjazdowej usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest do podpisania protokołu odbioru poprawności wykonania prac Serwisu lub stwierdzić nieprawidłowości wykonania tych prac.
9. Dopuszcza się uzasadnione odstępstwa dotyczące dostarczenia nowych towarów z magazynu firmy Pneumatic Complex do klienta. Sprawy takie będą rozpatrywane indywidualnie.

4. Odbiór sprzętu

1. Na wykonaną usługę pogwarancyjną zostanie wystawiona faktura VAT.
2. O dacie odbioru/wysyłki urządzenia Klient zostanie poinformowany telefonicznie lub e-mailowo.

5. Usługa wyjazdowa

1. Przez Usługę serwisową wyjazdową rozumie się naprawę sprzętu u Klienta.
2. Usługa serwisowa wyjazdowa obejmuje wyłącznie oferowane przez Serwis kompletne urządzenia do klejenia na gorąco, zimno oraz wyroby firmy PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna.
3. Na koszty Usługi wyjazdowej składają się:
 - a. opłata związana z dojazdem do Klienta (1,50.-PLN/1km w obie strony),
 - b. opłata serwisowa (180 PLN/1h netto),
 - c. opłata za wymienione części zgodnie z ofertą.

6. Gwarancja

1. Urządzenia zakupione w firmie PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna z siedzibą w Zgórsku 1 B, 26-052 Nowiny podlegają uzasadnionej przez producenta naprawie gwarancyjnej.
2. Serwis udziela 3 miesięcznej gwarancji na usługę serwisową.
3. Gwarancji nie podlegają urządzenia/części szybko zużywające się do których zaliczymy: uszczelnienia, dysze, grzałki, czujniki itp.
4. Gwarancja nie obejmuje: uszkodzeń mechanicznych, zalania, uszkodzeń wynikających z naprawy sprzętu przez osoby nieuprawnione, użytkowanie i konserwacje niezgodne z instrukcją obsługi.

7. Ochrona Danych Osobowych

1. Informujemy, że administratorem danych osobowych znajdujących się w posiadaniu firmy PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna z siedzibą w Zgórsku 1B 26-052 Nowiny jest firma PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna. Od dnia 25.05.2018 roku będzie możliwość skontaktowania się z Administratorem ochrony danych osobowych pod adresem rodo@pneumatic-complex.com.pl.
2. Dokument dotyczący polityki Ochrony Danych Osobowych realizowanej przez firmę PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna mówiący m.in. o:
 - a. Przetwarzaniu danych osobowych
 - b. Celach przetwarzania danych osobowych
 - c. Okresu przechowywania danych osobowych
 - d. Praw osoby, której dane dotyczą

znajduje się pod adresem: <http://bit.ly/2s53x56>

Zatwierdził:
PREZES
PTH Pneumatic Complex Osojca J i P Sp. Jawna



Piotr Osojca

Zgórsko, 17.04.2019