

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH PRZEZ FIRMĘ RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.)

I. Postanowienia ogólne

1. Serwis firmy RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) świadczy usługi polegające m.in. na diagnostyce, naprawie, przeglądach okresowych urządzeń oraz innych pracach uzgodnionych indywidualnie z klientem.
2. Klientami serwisu mogą być zarówno osoby fizyczne, prawne oraz inne zainteresowane podmioty.
3. Za zlecenie wykonania usługi serwisowej uznaje się osobiste dostarczenie urządzenia do siedziby serwisu w Łodzi przy ul. Lenartowicza 24 lub przysłanie go za pośrednictwem poczty, firmy kurierskiej lub innego przewoźnika. W przypadku czynności, które mają być wykonane w innej lokalizacji wskazanej przez klienta, zlecenie wykonania usługi powinno być dokonane pisemnie, faxem lub drogą mailową.
4. Klient poprzez zlecenie wykonania usługi serwisowej jednoznacznie akceptuje postanowienia niniejszego regulaminu i wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji usługi.
5. Zlecający usługę jest zobowiązany do podania danych takich jak adres zwrotny, numer telefonu, ewentualnie adres e-mail i dane płatnika.
6. W przypadku podania niekompletnych, nieczytelnych lub nieprawidłowych danych, o których mowa w punkcie 5, serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne następstwa tego faktu względem klienta lub osób trzecich, m. in. niemożność dostarczenia przesyłki zwrotnej lub jej błędne doręczenie. Wszelkie koszty związane z tym faktem obciążają klienta.
7. W przypadku, gdy powyższe okoliczności uniemożliwiają identyfikację klienta, serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) drogą telefoniczną bądź mailową wzywa klienta do uzupełnienia brakujących danych lub odbioru sprzętu.
8. Po upływie terminu określonego w wezwaniu serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) zastrzega sobie prawo likwidacji sprzętu w związku z niemożnością ustalenia jego właściciela.
9. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego i kodeksu postępowania cywilnego.

II. Naprawy gwarancyjne.

1. Naprawy gwarancyjne są wykonywane zgodnie ze szczegółowymi warunkami gwarancji określonymi w karcie gwarancyjnej reklamowanego urządzenia. Klient zlecając usługę wyraża zgodę na pokrycie ewentualnych kosztów z nich wynikających, np. wymiany akumulatorów, nieuzasadnionego wezwania serwisu lub transportu sprzętu do serwisu i z powrotem.
2. Klient ma prawo do rezygnacji z naprawy i odmowy pokrycia kosztów, o których mowa w punkcie 10, z wyłączeniem opłat wynikających z nieuzasadnionego wezwania serwisu lub zrealizowanej przed momentem rezygnacji usługi transportowej.
3. Na naprawę gwarancyjną i wymienione części zamienne nie jest udzielana dodatkowa gwarancja. O ile szczegółowe warunki gwarancji nie stanowią inaczej, okres gwarancyjny

nie ulega przedłużeniu o czas naprawy.

4. W przypadku niedostarczenia wraz z urządzeniem kompletu dokumentów uprawniających do naprawy gwarancyjnej usługa jest traktowana jako odpłatna.

III. Usługi odpłatne.

1. W przypadku zlecenia usługi odpłatnej serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) dokonuje diagnozy i wyceny wraz z propozycją sposobu płatności, która zostaje przedstawiona klientowi drogą mailową lub telefoniczną. W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość przedstawienia wyceny na piśmie lub faksem.

2. Przedstawiona wycena ma charakter ostateczny, jednak w przypadku wyjątkowo skomplikowanej naprawy serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) zastrzega sobie prawo do korekty kosztów podczas wykonywania usługi.

3. Istnieje możliwość indywidualnych uzgodnień kosztów i warunków naprawy oraz formy płatności między klientem a serwisem.

4. Klient jest zobowiązany do podjęcia decyzji w sprawie wykonania usługi w ciągu 14 dni kalendarzowych od momentu przedstawienia wyceny. Klient po przedstawieniu wyceny ma prawo do rezygnacji z usługi, pod warunkiem pokrycia kosztów ekspertyzy serwisowej określonych w cenniku oraz ewentualnych kosztów transportu urządzenia lub dojazdu serwisu do klienta.

5. W przypadku braku decyzji ze strony klienta po upływie miesiąca od przedstawienia wyceny serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) zastrzega sobie prawo dokonania zwrotu sprzętu oraz naliczenia opłat jak w punkcie 4.

6. W razie zaistnienia sytuacji opisanej w punkcie 10 znajdują również zastosowanie postanowienia punktów 2-4 Dział IV.

7. W razie wystąpienia dodatkowych nieprzewidzianych kosztów po zaakceptowaniu wyceny przez klienta ma on prawo do rezygnacji z usługi bez ponoszenia kosztów ekspertyzy serwisowej, z wyjątkiem ewentualnych kosztów związanych z dojazdem serwisu w miejsce świadczenia usługi.

8. W przypadku, gdy serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) stwierdzi niemożność dokonania naprawy, klient nie ponosi kosztów ekspertyzy serwisowej. Na wniosek klienta sprzęt zostanie zwrócony lub bezpłatnie zutilizowany. Po stronie klienta natomiast leży pokrycie ewentualnych kosztów transportu.

9. W szczególnych przypadkach, m.in. gdy naprawa okaże się nieopłacalna, serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) może odstąpić od opłaty za ekspertyzę serwisową.

10. RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) zobowiązuje się do dołożenia wszelkiej staranności, aby zlecona usługa została wykonana należyście i zgodnie z oczekiwaniami klienta. odpłatną jest udzielana gwarancja serwisowa zgodnie z postanowieniami punktów 1-7 pkt dział V.

IV. Wydanie sprzętu z serwisu.

1. Po dokonaniu naprawy klient jest informowany o możliwości i terminie odbioru sprzętu, lub naprawione urządzenie jest wysyłane pod wskazany adres.

2. W przypadku nieodebrania urządzenia z siedziby serwisu po upływie 3 miesięcy od wskazanego terminu lub dwukrotnie awizowanej przesyłki kurierskiej klient jest

wzywany do odbioru urządzenia w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty wystawienia wezwania.

3. Za każdy dodatkowy dzień składowania urządzenia od wyznaczonej ostatecznej daty odbioru zostanie naliczona opłata w wysokości 10 zł netto+VAT.

4. Po upływie 6 miesięcy od daty wystawienia wezwania urządzenie nieodebrane z naprawy podlega likwidacji. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie z tego tytułu. Klient może zostać obciążony rzeczywistym kosztem utylizacji sprzętu.

V. Gwarancja na odpłatne usługi serwisowe.

1. RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) udziela 3 miesięcznej gwarancji na wykonane usługi odpłatne oraz wymienione przy ich wykonywaniu elementy.

Gwarancji nie podlegają inne elementy składowe urządzenia. Okres gwarancji biegnie od daty wystawienia faktury za usługę.

2. Zakres i czas obowiązywania udzielonej gwarancji może ulec zmianie w drodze indywidualnych ustaleń między klientem a serwisem. Ustalenia muszą być dokonane w formie pisemnej (mailowej lub jako adnotacja na fakturze za usługę) pod rygorem nieważności.

3. Wszelkie usterki podlegające gwarancji będą usuwane przez serwis RATEART Dariusz Matyjewicz sp. k. (dawniej RATEART sp. z o.o.) bezpłatnie. Koszt transportu sprzętu do serwisu i z powrotem nie obciąża klienta, pod warunkiem dokonania wysyłki zgodnie ze wskazaniami gwaranta.

4. W przypadku gwarancji na usługę wykonaną w obiekcie wskazanym przez klienta, koszt dojazdu serwisu na miejsce naprawy nie obciąża klienta.

5. Gwarancji nie podlegają usterki powstałe w wyniku niezgodnej z przeznaczeniem lub nieprawidłowej eksploatacji urządzenia, klęsk żywiołowych lub działań wojennych, oraz bezpieczniki i elementy zużywalne.

6. Zerwanie plomb gwarancyjnej oraz próby samodzielnego dokonywania napraw powodują utratę gwarancji.

7. W przypadku zgłoszenia usterki niepodlegającej gwarancji zlecenie po uzgodnieniu z klientem może być zrealizowane jako odpłatne