



## REGULAMIN SERWISU

WERSJA 20181119

### 1. Definicje

- serwis - Zwinny Serwis Sp. z o.o., ul. Jana Górczyczewskiego 3, 60-554 Poznań, NIP: 7811981998,
- Klient - osoba lub firma, która zgłosiła sprzęt do wyceny, diagnozy lub naprawy,
- spedytor - firma kurierska, z której usług korzysta serwis,
- kurier - pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu,
- karta naprawy - elektroniczna baza danych, w której serwis odnotowuje wszelkie istotne parametry naprawy.
- cennik – lista cen za usługi serwisu.

### 2. Zgłoszenie serwisowe

- Rozpoczęcie usługi serwisowej następuje poprzez zgłoszenie serwisowe dokonane za pomocą formularza na stronie [www.zwinnyserwis.pl](http://www.zwinnyserwis.pl) lub poprzez wypełnienie druku tego formularza i dostarczenie go do serwisu wraz z przekazywanym sprzętem.
- Wypełniając zgłoszenie serwisowe przez Internet Klient jest zobowiązany dołączyć do przekazywanego do naprawy sprzętu nadawany automatycznie przez system numer zgłoszenia.
- Wysłanie formularza w formie papierowej z pominięciem formy elektronicznej może wydłużyć czas realizacji zlecenia.

### 3. Zakres naprawy

- Podstawą do naprawy jest lista usterek wymienionych w formularzu zgłoszenia serwisowego.
- Serwis wykonuje jedynie czynności zaakceptowane przez Klienta w wycenie.
- Jeśli Klient chciałby zlecić poza naprawą również dokonanie ogólnego przeglądu przekazanego sprzętu powinien to zaznaczyć w zgłoszeniu serwisowym. Przeglądy ogólne są wyceniane w zależności od stanu sprzętu, jego przebiegu oraz modelu. O wycenie tej Klient jest informowany i może na tym etapie zrezygnować z wykonania przeglądu.

### 4. Wysyłka sprzętu

- Serwis zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia sprzętu przesłanego za pośrednictwem spedytora, a zapakowanego inaczej niż w sztywny karton.
- W przypadku braku odpowiedniego kartonu prosimy o kontakt pod numerem 512-099-569 lub pisząc na adres [naprawy@zwinnyserwis.pl](mailto:naprawy@zwinnyserwis.pl). Serwis na życzenie Klienta może przesłać karton odpowiedni do wysyłki sprzętu oraz zamówić kuriera po zapakowany sprzęt. Usługa ta jest świadczona na terenie Polski, a jej koszt jest zgodny z cennikiem.

### 5. Czas naprawy i odbioru

- Maksymalny czas naprawy to 14 dni roboczych, liczonych od momentu dostarczenia urządzenia do serwisu.
- Do czasu naprawy nie jest wliczany czas oczekiwania na części niezbędne do jej wykonania, w przypadku braku tych części w serwisie.



## zwinnyserwis

- O ile Klient zadeklaruje w zgłoszeniu serwisowym chęć osobistego odbioru sprzętu jest on zobowiązany do odebrania sprzętu z serwisu maksymalnie po upływie 10 dni od dnia poinformowania go o zakończeniu naprawy.
- W przypadku nieodebrania sprzętu z serwisu w tym terminie będzie naliczana opłata wynosząca zgodna z cennikiem za każdy rozpoczęty dzień zwłoki. W przypadku braku odbioru sprzętu z serwisu przez okres 1 miesiąca po terminie zakończenia jego naprawy, serwis zastrzega sobie prawo do utylizacji sprzętu na koszt Klienta.

### 6. Informacje o naprawie:

- Zlecając serwisowi naprawę Klient otrzyma dostęp do elektronicznej karty naprawy, w której będzie miał wgląd do szczegółów naprawy.
- Każda naprawa jest przez serwis udokumentowana na potrzeby świadczeń gwarancyjnych.
- Klient jest informowany mailowo o zmianach w statusie naprawy.

### 7. Odpowiedzialność

- Serwis zastrzega sobie prawo do zwrotu nienaprawionego sprzętu z powodu braku dostępności na rynku odpowiednich części niezbędnych do realizacji naprawy lub też innych przyczyn niezależnych od serwisu. W przypadku tego rodzaju sytuacji Klient zwalnia serwis z odpowiedzialności finansowej za brak naprawy.
- Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy serwis nie ponosi odpowiedzialności.

### 8. Gwarancja

- Klient jest zobowiązany do sprawdzenia sprzętu niezwłocznie po jego odbiorze z serwisu – w tym szczególnie z uwagi na uszkodzenia przez spedytora w transporcie. Reklamacje odnoszące się do uszkodzeń w trakcie naprawy nie będą przyjmowane w sytuacji, gdy zgłoszone zostaną po więcej niż 10-tu dniach od daty odbioru sprzętu.
- Serwis udziela gwarancji na wykonane usługi serwisowe na okres 6 miesięcy, liczonych od daty odbioru sprzętu.
- Za dodatkową opłatą okres gwarancji może zostać wydłużony.
- Na naprawy sprzętów uszkodzonych przez wodę (zalanie) serwis nie udziela gwarancji.
- Gwarancji podlegają wyłącznie elementy i usługi zaznaczone w karcie naprawy jako naprawiane lub wymieniane przez serwis.
- Klient traci prawo do gwarancji na wykonane czynności serwisowe, gdy:
  - uszkodzenia powstały w wyniku niewłaściwej obsługi / eksploatacji sprzętu,
  - wprowadzono zmiany konstrukcyjne bez pisemnej zgody gwaranta,
  - dokonano naprawy przez osoby nie posiadające wymaganych przepisami uprawnień,
  - uszkodzono lub usunięto etykiety / plomby zabezpieczające,
  - uszkodzenie powstało w wyniku działania czynników chemicznych, mechanicznych, termicznych, atmosferycznych (złamanie, pęknięcie, pożar, zalanie, itp.),
  - działanie czynności wykonanej przez serwis przestało być skuteczne na skutek uszkodzenia lub wadliwego działania innej części nie objętej gwarancją.

### 9. Przebieg i koszty naprawy

- Po otrzymaniu sprzętu jest on diagnozowany przez serwis pod kątem przewidywanego kosztu i czasu naprawy.



## zwinnyserwis

- Klient otrzymuje wynik diagnozy mailowo. Na tym etapie Klient ma prawo zrezygnować z naprawy. W takim przypadku Klient poniesie jedynie koszty diagnozy, określony w cenniku. Dodatkowo, w przypadku zaznaczenia w zgłoszeniu serwisowym opcji wysyłki sprzętu kurierem, Klient zostanie obciążony kosztem przesyłki. Koszt przesyłki jest wskazany w cenniku, ale może on być wyższy w przypadku paczek o wadze przekraczającej 20 kg.
- W przypadku akceptacji kosztów podanych w diagnozie serwis przystępuje do naprawy sprzętu.
- Na koszt naprawy składają się koszty części i podzespołów oraz czas poświęcony na wykonanie zlecenia serwisowego.
- Koszt roboczogodziny jest zgodny z cennikiem, przy czym pierwsza godzina jest niepodzielna, a kolejne dzielą się na kwadransy i serwis nalicza ¼ ceny roboczogodziny za każdy rozpoczęty kwadrans.
- Koszty części / podzespołów określone są na podstawie bieżących cen zakupu. Klient ma prawo dostarczyć własne części / podzespoły do naprawy jedynie w przypadku pisemnej akceptacji tych komponentów przez serwis.
- Wymienione wadliwe / zużyte części są utylizowane na koszt serwisu.
- Wszelkie ceny podane w niniejszym regulaminie są cenami brutto i uwzględniają należny podatek VAT.

### 10. Testowanie urządzeń

- Serwis ma prawo przetestować naprawiany sprzęt w trakcie prób statycznych i dynamicznych w zakresie, jaki będzie w ocenie serwisu niezbędny do sprawdzenia poprawności wykonanych czynności serwisowych.

### 11. Akceptacja regulaminu

- Przekazując sprzęt do naprawy Klient deklaruje, że zapoznał się, rozumie i akceptuje w pełni niniejszy regulamin, na dowód czego przesłał serwisowi sprzęt do naprawy.



zwinnyserwis

## Cennik

Lp	Nazwa operacji	Cena brutto [PLN]	Uwagi
1	Diagnoza	80,00	
2	Roboczogodzina	80,00	1 roboczogodzina jest niepodzielna
3	Koszty przesyłki kurierskiej do 20 kg	19,00	Przesyłka na terytorium Polski
4	Koszt przesyłki kurierskiej z kartonem do Klienta	59,00	Przesyłka na terytorium Polski
5	Przechowanie sprzętu	5,00	Cena za dzień ponad czas przewidziany w regulaminie
6	Koszty wysyłki kurierskiej powyżej 20 kg lub poza terytorium Polski	Wycena indywidualna	