

REGULAMIN SERWISU

WERSJA obowiązuje od 20210401

1. Definicje

- 1.1. serwis - Zwinny Serwis Sp. z o.o., ul. Warszawska 39/41 hala 4, 61-028 Poznań, NIP: PL 7811981998,
- 1.2. Klient - osoba lub firma, która zgłosiła sprzęt do wyceny, diagnozy lub naprawy,
- 1.3. spedytor - firma kurierska, z której usług korzysta serwis,
- 1.4. kurier - pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu,
- 1.5. karta naprawy - elektroniczna baza danych, w której serwis odnotowuje wszelkie istotne parametry naprawy.
- 1.6. cennik - lista cen za usługi serwisu.

2. Zgłoszenie serwisowe

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

3. Zakres naprawy

- 3.1. Podstawą do naprawy jest lista usterek wymienionych w formularzu zgłoszenia serwisowego.
- 3.2. Serwis wykonuje jedynie czynności zaakceptowane przez Klienta w wycenie.
- 3.3. 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

- 4.1. Serwis zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia sprzętu przesłanego za pośrednictwem spedytora, a zapakowanego inaczej niż w sztywny karton.
- 4.2. W przypadku braku odpowiedniego kartonu prosimy o kontakt pisząc na adres naprawy@zwinnyserwis.pl. Serwis na życzenie Klienta może przesać 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

- 5.1. Maksymalny czas naprawy to 14 dni roboczych, liczonych od momentu dostarczenia urządzenia do serwisu.
- 5.2. Do czasu naprawy nie jest wliczany czas oczekiwania na części niezbędne do jej wykonania, w przypadku braku tych części w serwisie.
- 5.3. 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.

5.4. 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 przekazaniu rzeczy oddanej do serwisu do depozytu sądowego.

6. Informacje o naprawie

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

7. Odpowiedzialność

- 7.1. 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.
- 7.2. Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy serwis nie ponosi odpowiedzialności.

8. Gwarancja

- 8.1. 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.
- 8.2. Serwis udziela gwarancji na wykonane usługi serwisowe na okres 6 miesięcy, liczonych od daty odbioru sprzętu.
- 8.3. Za dodatkową opłatą okres gwarancji może zostać wydłużony.
- 8.4. Na naprawy sprzętów uszkodzonych przez wodę (zalanie) serwis nie udziela gwarancji.
- 8.5. Gwarancji podlegają wyłącznie elementy i usługi zaznaczone w karcie naprawy jako naprawiane lub wymieniane przez serwis.
- 8.6. Klient traci prawo do gwarancji na wykonane czynności serwisowe, gdy:
 - 8.7. uszkodzenia powstały w wyniku niewłaściwej obsługi / eksploatacji sprzętu,
 - 8.7.1. wprowadzono zmiany konstrukcyjne bez pisemnej zgody gwaranta, O dokonano naprawy przez osoby nie posiadające wymaganych przepisami uprawnień,
 - 8.7.2. uszkodzono lub usunięto etykiety / plomby zabezpieczające, O uszkodzenie powstało w wyniku działania czynników chemicznych, mechanicznych, termicznych, atmosferycznych (złamanie, pęknięcie, pożar, zalanie, itp.),
 - 8.7.3. działanie czynności wykonanej przez serwis przestało być skuteczne na skutek uszkodzenia lub wadliwego działania innej części nie objętej gwarancją.

9. Przebieg i koszty naprawy

- 9.1. Po otrzymaniu sprzętu jest on diagnozowany przez serwis pod kątem przewidywanego kosztu i czasu naprawy.
- 9.2. 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.
- 9.3. W przypadku akceptacji kosztów podanych w diagnozie serwis przystępuje do naprawy sprzętu.
- 9.4. Na koszt naprawy składają się koszty części i podzespołów oraz czas poświęcony na wykonanie zlecenia serwisowego.
- 9.5. Koszt roboczogodziny jest zgodny z cennikiem, przy czym pierwsza godzina jest niepodzielna, a kolejne dzielą się na kwadransy i serwis nalicza % ceny roboczogodziny za każdy rozpoczęty kwadrans.
- 9.6. 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.
- 9.7. Wymienione wadliwe / zużyte części są utylizowane na koszt serwisu.
- 9.8. Wszelkie ceny podane w niniejszym regulaminie są cenami brutto i uwzględniają należny podatek VAT.

10. Testowanie urządzeń

- 10.1. 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

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

Cennik

Indykatywny cennik usług serwisowych

Lp	Nazwa operacji	Cena brutto [PLN]	Uwagi
1	Diagnoza	od 100,00	Diagnoza jest zależna od poziomu uszkodzeń
2	Roboczogodzina	120,00	Pierwsza roboczogodzina jest niepodzielna
3	Koszty przesyłki kurierskiej do 20 kg	19,00	Przesyłka na terytorium Polski
4	Koszt przesyłki kurierskiej z kartonem do Klienta	89,00	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	