

Regulamin świadczenia usług serwisowych

Słownik

Klient – osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca urządzenie do naprawy/obsługi serwisowej

Serwis – Podoexpert sp. z o.o. ul. Pomorska 115 lok. 2u, 91-069 Łódź, REGON 525904376, NIP 7252333532

I. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują w relacjach pomiędzy Klientem, a Serwisem i określają zakres oraz warunki, na jakich Serwis świadczy usługi pogwarancyjne dla frezarek podologicznych zgodnie z posiadaną wiedzą i umiejętnościami.
2. Składając zlecenie na obsługę serwisową (osobiście w siedzibie serwisu lub drogą elektroniczną na adres mailowy info@podoexpert.pl). Klient potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść.
3. Regulamin jest dostępny w siedzibie Serwisu oraz na stronie internetowej www.podoexpert.pl w zakładce **Serwis frezarek podologicznych**. Wszelkie odstępstwa od Regulaminu lub dodatkowe warunki będą miały zastosowanie wyłącznie w przypadku ich wcześniejszego uzgodnienia w formie pisemnej.
4. Dla zapewnienia prawidłowej realizacji zlecenia serwisowego niezbędne jest podanie przez Klienta w formularzu zgłoszeniowym danych do kontaktu (telefon/email oraz danych do wysyłki serwisowanego urządzenia).
5. Złożenie zlecenia na usługę serwisową wymaga udostępnienia Serwisowi danych osobowych Klienta / danych prowadzonej działalności gospodarczej zawartych w Formularzu przekazania sprzętu do serwisu w tym: imienia, nazwiska, adresu zamieszkania / prowadzenia działalności gospodarczej, adresu e-mail i/lub telefonu kontaktowego, numeru nip prowadzonej działalności.
6. Złożenie zlecenia na usługę serwisową oznacza zgodę na przetwarzanie oraz przechowywanie przez Podoexpert sp. z o.o. danych osobowych podanych w [Formularzu Przekazania sprzętu do serwisu](#) lub telefonicznie pracownikowi Serwisu zgodnie z przepisami zawartymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016).

Serwis przetwarza dane osobowe Klientów: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania.

Podanie przez Klienta powyższych danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji usługi serwisowej, skutecznego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, a także w celu realizacji uprawnień przysługujących Klientowi z tytułu gwarancji czy rękojmi za wady produktu. Brak ich podania pozbawi Serwis możliwości zrealizowania usługi serwisowej.

Serwis przetwarza dane osobowe Klientów w celu: świadczenia usług

Profesjonalny sklep podologiczny.

serwisowych, wykonania obowiązków prawnych w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości i dokonania rozliczeń podatkowych, w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów, w szczególności marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług, w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

Serwis zobowiązuje się do ochrony danych osobowych Klienta zgodnie z przytoczonym w niniejszym artykule rozporządzeniem. Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, do wniesienia żądania zaprzestania ich przetwarzania, wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dane osobowe Klientów będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, w jakim dane te są przetwarzane, a po jego upływie przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń i czynów karalnych lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami prawa podatkowego.

Odbiorcą danych osobowych Klienta są pracownicy Serwisu, podmioty świadczące na rzecz Serwisu usługi w zakresie logistycznym, informatycznym, teleinformatycznym, usługi kurierskie oraz usługi księgowości.

7. Potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych jest wystawienie przez Serwis pisemnego pokwitowania przyjęcia sprzętu do naprawy i przekazanie go Klientowi (dla urządzeń dostarczonych przez Klienta do siedziby Serwisu) lub wystawienie i przesłanie Klientowi za pomocą poczty elektronicznej.
8. W przypadku przekazania urządzenia do naprawy przesyłką kurierską, niezbędne jest wcześniejsze zgłoszenie zlecenia drogą elektroniczną poprzez przesłanie wypełnionego [Formularza przekazania sprzętu do serwisu](#) oraz dołączenie wydrukowanego i podpisanego Formularza do tego urządzenia.
9. Dostarczając sprzęt do Serwisu, Klient jest zobowiązany zapewnić bezpieczne opakowanie transportowe. W przypadku braku oryginalnego opakowania sprzęt należy zapakować w opakowanie zastępcze w taki sposób, aby zminimalizować ryzyko szkód transportowych (tzn. wypełnione wolne przestrzenie wokół produktu w opakowaniu, starannie zaklejone opakowanie, etc.). Za ewentualne uszkodzenia transportowe powstałe na skutek niewłaściwego zapakowania produktu, Serwis nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku gdy produkt jest wysyłany do serwisu za pośrednictwem firmy kurierskiej dedykowanej przez serwis i na koszt serwisu, w liście przewozowym należy bezwzględnie zaznaczyć opcję „ubezpieczenie” oraz zadeklarować wartość i zawartość przesyłki. W przypadku braku deklaracji wartości sprzętu w liście przewozowym, górna granica odpowiedzialności firmy kurierskiej za ewentualną szkodę transportową jest ograniczona do kwoty 500 zł. W takim wypadku Serwis nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne straty wynikające z zaniżonej kwoty uzyskanego odszkodowania.
10. Serwis dołoży wszelkich starań, aby usługi były wykonywane bez zbędnej zwłoki. Czas trwania naprawy jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia i dostępności części zamiennych. Naprawa frezarki może trwać do 21 dni roboczych.
11. Przed przekazaniem sprzętu do obsługi serwisowej należy usunąć worek na pył z urządzenia i założyć nowy (czysty). W miarę możliwości oczyścić urządzenie z zalegającego pyłu.

Profesjonalny sklep podologiczny.

12. Warunkiem wydania sprzętu po naprawie jest zwrot oryginału zlecenia naprawy oraz pisemne pokwitowanie odbioru sprzętu jak również uiszczenie zapłaty za wykonaną usługę serwisową. Klient odbierający urządzenie z Serwisu wraz z fakturą / paragonem otrzymuje Kartę Naprawy Frezarki.
13. Serwis ma prawo wydać sprzęt każdej osobie, która okaże oryginał zlecenia naprawy. W przypadku zagubienia dokumentu zlecenia naprawy produkt zostanie wydany osobie, której dane widnieją na dokumencie zlecenia naprawy, po okazaniu dowodu osobistego.
14. W przypadku wysyłki firmą kurierską, do urządzenia dołączana jest Karta Naprawy. Potwierdzeniem odbioru urządzenia jest wówczas pokwitowanie doręczenia przesyłki przez firmę kurierską.
15. Klient zobowiązany jest do odbioru urządzenia niezwłocznie po otrzymaniu z Serwisu zawiadomienia o zakończeniu obsługi serwisowej. Jeżeli sprzęt nie zostanie odebrany w uzgodnionym terminie, Serwis wzywa Klienta do odbioru produktu w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, Serwis jest uprawniony do naliczania opłat za bezumowne przechowywanie produktu w wysokości 50 zł brutto za każdy dzień zwłoki.
16. Klient ma prawo dokonać sprawdzenia urządzenia przy odbiorze. Serwis jest zobowiązany umożliwić Klientowi sprawdzenie urządzenia i udzielić w tym zakresie niezbędnej pomocy.
17. Wszelkie niezgodności usługi serwisowej z umową powinny być zgłoszone niezwłocznie po wykryciu, jednak nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty stwierdzenia niezgodności, nie dotyczy to widocznych uszkodzeń mechanicznych, które powinny być zgłoszone niezwłocznie przy odbiorze urządzenia z serwisu.
18. W przypadku gdy naprawa urządzenia wymaga wymiany części, Serwis dokonuje wymiany na nowe części zakupione u Producenta. Serwis nie zwraca uszkodzonych części.
19. Po przeprowadzeniu diagnostyki, Serwis informuje telefonicznie bądź mailowo o kosztach naprawy frezarki podologicznej. Okres oczekiwania na diagnozę uszkodzeń to 14 dni roboczych. W uzasadnionych przypadkach okres ten może ulec wydłużeniu do 21 dni roboczych.
20. Serwis ma prawo wstrzymać wydanie urządzenia Klientowi do czasu uregulowania wynagrodzenia za wykonane usługi oraz innych należności zgodnie z niniejszym Regulaminem.
21. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego i kodeksu postępowania cywilnego.

II. Naprawy pogwarancyjne

1. Serwis świadczy **odpłatne usługi pogwarancyjne** w zakresie naprawy frezarek podologicznych (frezarek z pochłaniaczem pyłu).
2. Serwis ma prawo odmówić przyjęcia frezarki do naprawy pogwarancyjnej bez podawania przyczyn.
3. Serwis ma prawo odmówić wykonania naprawy pogwarancyjnej przyjętego sprzętu szczególnie w przypadku braku dostępności części zamiennych niezbędnych do wykonania usługi naprawczej. W takim wypadku Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów podjętych czynności serwisowych i logistycznych w wysokości podanej każdorazowo na pokwitowaniu przyjęcia sprzętu do naprawy. Koszty są podawane w cenach brutto i zawierają podatek

Profesjonalny sklep podologiczny.

- VAT zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa podatkowego. Zapłata powinna nastąpić najpóźniej w terminie wydania sprzętu z serwisu (przedpłata na rachunek bankowy Serwisu podany na dokumencie sprzedaży usługi (faktura/paragon) lub zapłata do rąk pracownika Serwisu dostarczającego sprzęt do Klienta).
4. Po otrzymaniu sprzętu Serwis dokonuje wstępnej diagnozy obejmującej sprawdzenie stanu sprzętu, przetestowanie urządzenia, oszacowanie uszkodzeń, wycenę części zamiennych oraz kosztów naprawy.
 5. Każdorazowo w przypadku naprawy płatnej Serwis sporządza kosztorys i przedstawia go Klientowi do akceptacji w uzgodnionej formie (email lub sms). Koszty są podawane w cenach brutto i zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa podatkowego.
 6. Serwis przystępuje do naprawy niezwłocznie po uzyskaniu od Klienta akceptacji kosztorysu.
 7. W przypadku braku decyzji Klienta w ciągu 14 dni kalendarzowych od momentu przedstawienia kosztorysu naprawy, Serwis zwraca Klientowi sprzęt na podany przez niego w zleceniu naprawy adres. Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów działań wstępnych Serwisu oraz kosztów transportu urządzenia.
 8. Czas realizacji naprawy jest uzależniony od dostępności części zamiennych.
 9. Przed przystąpieniem do wykonania płatnej usługi Serwis może poprosić Klienta o wpłacenie zaliczki na poczet kosztów naprawy obejmujących wynagrodzenie Serwisu oraz cenę części zamiennych zgodnie z przedstawionym kosztorysem.
 10. W przypadku gdy w trakcie wykonywania usługi okaże się, że naprawa wymaga dodatkowych czynności lub wymiany dalszych części zamiennych nie uwzględnionych w kosztorysie, Serwis poinformuje o tym fakcie Klienta niezwłocznie. W takim wypadku Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z naprawy ale obliguje Klienta do pokrycia kosztów wykonanej przez Serwis diagnozy zgodnie z cennikiem usług. Również w przypadku rezygnacji z wcześniej zaakceptowanej naprawy, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów przeprowadzonej przez Serwis diagnozy oraz pokrycia kosztów związanych z wysyłką części sprowadzonych na poczet naprawy.
 11. Serwis nie zwraca części wymienionych części chyba, że przed wykonaniem naprawy ustalono inaczej, taka sytuacja może jednak mieć wpływ na wzrost kosztów naprawy.
 12. Na wykonaną usługę i wymienione części serwis udziela 3-miesięcznej gwarancji. Jeśli Producent części zamiennej udziela gwarancji dłuższej niż 3 miesiące, wówczas zastępuje ona gwarancję serwisu. Gwarancja nie obejmuje zwykłych czynności regulacyjnych, konfiguracyjnych oraz zwykłego zużycia materiałów eksploatacyjnych.
 13. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

III. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Podoexpert sp. z o.o. będą rozstrzygane przez sądy powszechne. Rozstrzyganie sporów powstałych pomiędzy Sprzedającym a Kupującym nie będącym Konsumentem

Profesjonalny sklep podologiczny.

zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Podoexpert sp. z o.o.

IV. Załączniki

1. [Formularz przekazania sprzętu do naprawy.](#)

Podoexpert
ZAOPATRZENIE PODOLOGA

Profesjonalny sklep podologiczny.

Adres: ul. Pomorska 115/lok 2u, 90-234 Łódź

E-mail: info@podoexpert.pl

Tel: +48 577 520 500

