

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH

1. UWAGI OGÓLNE

1.1 Niniejszy regulamin, reguluje zasady dokonywania przez Lakierniczy.pl z siedzibą w Ząbkowicach Śląskich napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych (płatnych) urządzeń marki LARE. Regulamin zamieszczony jest na stronie internetowej LARE www.LARE.pl

1.2 Regulamin ma zastosowanie do napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych urządzeń, dla których Lakierniczy.pl był sprzedawcą i jest podmiotem zobowiązanym do napraw gwarancyjnych lub pogwarancyjnych, lub w stosunku, do których Lakierniczy.pl na podstawie odrębnych porozumień jest autoryzowanym podmiotem świadczącym usługi gwarancyjnych lub pogwarancyjnych napraw.

1.3 Każdy Klient oddający sprzęt do naprawy jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Oddając sprzęt do naprawy, dobrowolnie akceptuje poniższy regulamin. Jest to zarazem umowa, na której podstawie jest świadczona usługa naprawy i ona reguluje prawa i obowiązki z tego tytułu.

1.4 Oddając sprzęt do serwisu klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08.1997 /Dz. U. 2002 Nr 101 poz. 926/.

1.5 Naprawy gwarancyjne wykonywane są bezpłatnie z wyłączeniem przypadków określonych w warunkach gwarancji zawartych na karcie gwarancyjnej oraz w instrukcji obsługi.

1.6 Serwis zastrzega sobie prawo do odrzucenia nieodpłatnej naprawy w ramach gwarancji, jeżeli:

- Nastąpiła nieupoważniona ingerencja w sprzęt,
- Sprzęt jest uszkodzony mechanicznie, chemicznie, termicznie z winy użytkownika bądź przewoźnika,
- Stwierdzone uszkodzenie jest wynikiem eksploatacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem sprzętu, opisanym w instrukcji użytkownika,
- Urządzenie dotknięte jest uszkodzeniami, które powstały w wyniku przypadków losowych niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie),
- Brakuje wymaganych dokumentów potwierdzających gwarancję producenta (karta gwarancyjna, kopia dokumentu zakupu).

1.7 Koszt diagnostyki i wyceny naprawy wynosi 50,00 zł netto. Diagnoza i wycena kosztów naprawy ważna jest 14 dni od daty jej wykonania.

1.8 Koszty diagnozy pobierane są od Klienta w następujących przypadkach:

- Klient zrezygnuje z naprawy,
- zgłoszone do naprawy urządzenie okaże się sprawne (również w przypadku napraw gwarancyjnych),
- następuje zmiana kwalifikacji naprawy z gwarancyjnej na odpłatną,
- stwierdzone zostaną usterki lub nieprawidłowości działania urządzenia powstałe w wyniku używania nieoryginalnych części, uszkodzenia mechanicznego lub jego eksploatacji niezgodnej z instrukcją obsługi.

1.9 Naprawy pogwarancyjne wykonywane są na podstawie wycen przedstawianych uprzednio zlecającemu do pisemnej akceptacji. Zleceniodawca podpisując przyjęcie sprzętu do naprawy lub wysyłając sprzęt za pośrednictwem kuriera akceptuje warunki wykonania usług serwisowych. Zgoda Klienta na wykonanie naprawy odpłatnej wg kosztorysu musi nastąpić w formie pisemnej z czytelnym podpisem osoby akceptującej. Wadliwe podzespoły wymienione podczas naprawy są wydawane klientowi tylko na jego żądanie wyrażone przy przyjmowaniu sprzętu do naprawy. Jeśli takowe nie nastąpi wymienione części przekazywane są do złomowania.

2. PRZYJĘCIE SPRZĘTU

2.1 Warunkiem rozpoczęcia naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej jest złożenie przez Klienta zlecenia naprawy, które może zostać dokonane:

- osobiście w siedzibie Lakiernicy.pl poprzez dostarczenie urządzenia, którego zgłoszenie dotyczy i wypełnienie formularza zlecenia naprawy,
- poprzez dostarczenie urządzenia do siedziby Lakiernicy.pl za pośrednictwem poczty lub przewoźnika, po wcześniejszym zgłoszeniu telefonicznym i przesłaniu wypełnionego formularza zlecenia naprawy e-mailem na adres serwis@lare.pl.
- poprzez dostarczenie urządzenia do siedziby Lakiernicy.pl za pośrednictwem poczty lub przewoźnika wraz z wypełnionym formularzem zlecenia naprawy.
- poprzez dostarczenie urządzenia do siedziby autoryzowanego partnera u którego sprzęt został zakupiony, i wypełnienie formularza zlecenia naprawy,

2.2 Produkty oddawane lub odsyłane do Serwisu powinny być kompletne, o ile Serwis nie określi inaczej. Dostarczenie niekompletnych produktów, może wydłużyć termin naprawy lub ją uniemożliwić.

2.3 W przypadku zgłoszenia naprawy serwisowej objętej gwarancją Klient wraz z dostarczeniem urządzenia zobowiązany jest również dostarczyć kartę gwarancyjną i/lub dowód zakupu.

2.4 Wadliwy sprzęt dostarczany jest do siedziby Lakiernicy.pl na koszt Klienta.

3. WYKONANIE NAPRAWY

3.1 Korespondencja i wymiana informacji odbywa się wyłącznie ze zlecającym naprawę, którego dane widnieją na formularzu zgłoszeniowym.

3.2 Klient oddając sprzęt do naprawy oświadcza, że przekazywany sprzęt jest jego własnością lub ma pełne prawo do dysponowania nim.

3.3 W przypadku wykonania naprawy części urządzenia, które uległy awarii, będą zwracane klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie, złożone w momencie oddawania sprzętu do serwisu. Przy braku takiego żądania części te będą przekazywane do utylizacji.

3.4 Czas naprawy gwarancyjnej rozpoczyna się od momentu dostarczenia do serwisu sprzętu, prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej i/lub kopii dowodu zakupu. Czas trwania naprawy jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części jak również zależy od ilości sprzętu przyjętego do naprawy w serwisie. W firmie obowiązuje zasada „kolejność zgłoszeń”. Maksymalny czas naprawy wynosi 21 dni roboczych.

3.5 Diagnostyka sprzętu oddanego do serwisu prowadzona jest wyłącznie pod kątem usterki podanej przez Klienta.

3.6 W szczególnie uzasadnionych przypadkach (w szczególności brak części zamiennych) Lakierniczy.pl może odmówić dokonania napraw serwisowych odpłatnych, informując o tym Klienta wraz z uzasadnieniem podjętej decyzji.

3.7 W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia sprzętu skutkuje to wzrostem kosztów naprawy w stosunku do kosztów naprawy przewidywanych w czasie diagnozy wstępnej. Serwis poinformuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów. W przypadku niewyrażenia przez Klienta zgody na pokrycie dodatkowych kosztów, Serwis może odmówić naprawy sprzętu. W przypadku odmowy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Klient jest zobowiązany do:

- odebrania sprzętu w terminie 7 dni roboczych od dnia telefonicznego poinformowania go o odmowie naprawy sprzętu,
- uiszczenia opłaty za diagnozę sprzętu i transport w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.

4. ODBIÓR SPRZĘTU

4.1 W przypadku nieodebrania sprzętu z serwisu po upływie 90 dni kalendarzowych zostaje on uznany za porzucony przez właściciela w rozumieniu art. 180 KC i na podstawie art. 181 KC przechodzi na własność serwisu. Jednocześnie Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów wykonanej naprawy i magazynowania.

4.2 Lakierniczy.pl ponosi odpowiedzialność za przypadkową utratę lub uszkodzenie urządzenia objętego zgłoszeniem naprawy od chwili jego dostarczenia do siedziby Lakierniczy.pl do chwili przekazania urządzenia przewoźnikowi w celu jego dostarczenia do Klienta.

4.3 Serwis Lakierniczy.pl ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia lub zagubienia przesyłek w transporcie tylko w zakresie przewidzianym przez przewoźnika z którego usług skorzystano podczas wysyłki. Reklamacje w tym względzie rozpatrywane są wyłącznie w oparciu o decyzję firmy kurierskiej.

4.4 W celu uniknięcia sporów, co do stanu urządzenia po dokonaniu napraw Klient zobowiązany jest przy odbiorze urządzenia zwrócić uwagę na stan zabezpieczeń urządzenia podczas transportu. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy plomby (taśmy) są zerwane należy nie przyjmować przesyłki i w obecności przewoźnika sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się niezwłocznie z Lakierniczy.pl w celu wyjaśnienia sprawy. Sprawdzenie przesyłki przy odbiorze jest niezbędnym warunkiem uwzględnienia ewentualnych roszczeń Klienta z tytułu uszkodzenia czy okradzenia przesyłki w transporcie.

4.5 Po dokonaniu naprawy gwarancyjnej Lakierniczy.pl dostarcza urządzenie na własny koszt na adres Klienta wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym, chyba że Klient dokonuje samodzielnego odbioru urządzenia w siedzibie Lakierniczy.pl. Wydanie urządzenia następuje z chwilą przekazania przez Lakierniczy.pl urządzenia przewoźnikowi lub wydania urządzenia klientowi w siedzibie Lakierniczy.pl.

4.6 W przypadku naprawy pogwarancyjnej wraz z urządzeniem Lakierniczy.pl przesyła fakturę VAT obejmującą koszty naprawy i przesyłki. Wydanie urządzenia następuje z chwilą przekazania przez Lakierniczy.pl urządzenia przewoźnikowi lub wydania urządzenia klientowi w siedzibie Lakierniczy.pl.

4.7 Dokumentem uprawniającym do odbioru osobistego sprzętu z serwisu po naprawie jest kopia zlecenia naprawy serwisowej.

4.8 W przypadku osobistego odbioru naprawionego sprzętu należy wcześniej umówić się z pracownikiem firmy na termin odbioru.

5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

5.1 Adres prowadzenia przez Lakierniczy.pl działalności jest jednocześnie adresem korespondencyjnym.

5.2 Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują po upływie 30 dni od dnia ich udostępnienia przez Lakierniczy.pl na stronie internetowej www.Lare.pl. Zmiany Regulaminu nie dotyczą czynności napraw serwisowych i gwarancyjnych, które zostały zgłoszone Lakierniczy.pl przed upływem terminu wskazanego w zdaniu poprzednim.

5.3 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują postanowienia kodeksu cywilnego.