

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH

1. UWAGI OGÓLNE

1.1 Warunki napraw gwarancyjnych określają zapisy w Karcie Gwarancyjnej dołączanej do zakupionego sprzętu oraz niniejszy regulamin. Firma Poplawska Group Sp. z o. o. Sp. komandytowa udziela na zakupione urządzenie gwarancji na okres 36-miesięcy od daty sprzedaży urządzenia. Gwarancja na powyższy okres nie będzie uwzględniała urządzeń wyprzedażowych i poszkoleniowych. Dla urządzeń z wyprzedaży udzielana jest gwarancja na okres 12-miesięcy od daty sprzedaży.

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

1.3 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/.

1.4 Gwarancję anulują uszkodzenia mechaniczne, zalania, działania niskiej i wysokiej temperatury o parametrach niedopuszczalnych dla danego urządzenia, nieuzgodnione próby naprawy oraz uszkodzenia spowodowane innymi wadami niż były przedmiotem naprawy Serwisu.

1.5 Klient zobowiązany jest dostarczyć wszystkie niezbędne dane do rozstrzygnięcia reklamacji w terminie do 14 dni kalendarzowych od momentu wysłania takiej prośby przez pracownika Poplawska Group.

1.6 Brak informacji zwrotnej w terminie określonym w punkcie 1.5 może wydłużyć czas naprawy lub spowodować nieuznanie roszczeń wskazanych w zgłoszeniu.

2. PRZYJĘCIE / ODBIÓR SPRZĘTU

2.1 W celu zgłoszenia naprawy serwisowej zakupionego towaru należy wypełnić formularz zgłoszeniowy i wysłać go wraz z opisem problemu. Formularz dostępny jest na stronie internetowej pod adresem: <http://www.reklamacje.clarena.pl>

2.2 W przypadku osobistego dostarczenia sprzętu, potwierdzeniem przyjęcia sprzętu w serwisie jest wygenerowanie przez pracownika Poplawska Group unikalnego numeru sprawy, po rejestracji zgłoszenia w bazie. Numer sprawy przesyłany jest na adres e-mail Klienta.

2.3 Zgłoszenia składane drogą inną niż podano w pkt. 2.1 i 2.2 lub nie zawierające wszystkich wymaganych informacji mogą pozostać nierozpatrzone w terminie określonym w pkt. 3.3

2.4 Koszt serwisu pogwarancyjnego wyceniany jest indywidualnie zależnie od nakładu pracy oraz kosztu wymienianych w urządzeniu elementów.

2.5 Sprzęt oddawany lub odsyłany do Serwisu powinien być kompletny, o ile Serwis nie określi inaczej. Dostarczenie niekompletnego sprzętu może wydłużyć termin naprawy lub ją uniemożliwić.

2.6 Sprzęt do naprawy należy wysyłać wyłącznie do serwisu gwarancyjnego na poniższy adres:

CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa

51-361 Wrocław-Wilczyce, ul. Clareny 2

2.7 Klient ponosi bezpośrednie koszty dostarczenia sprzętu do naprawy, o ile Serwis nie określi inaczej.

2.8 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, celem pokrycia kosztów magazynowania.

2.9 W przypadku zgłoszenia naprawy serwisowej objętego gwarancją Klient wraz z dostarczeniem urządzenia dostarcza również kartę gwarancyjną i/lub dowód zakupu.

3. WYKONANIE NAPRAWY

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

3.2 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.

3.3 Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 3.4 i 3.5, Popławska Group rozpatruje zgłoszoną sprawę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania urządzenia. W firmie obowiązuje zasada „kolejności zgłoszeń”.

3.4 W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych Popławska Group lub gdy istnieje konieczność: 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich, 2) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów, 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania szczególnych danych, 4) przekazania Zgłoszenia do podmiotu zewnętrznego powiązanego ze sprzętem,

dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Zgłoszenia.

3.5 Klient jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Zgłoszenia i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Zgłoszenia oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.

3.6 Diagnoza sprzętu oddanego do serwisu prowadzona jest wyłącznie pod kątem usterki podanej przez Klienta.

3.7 Klient jest obowiązany do sprawdzenia statusu naprawy poprzez zasięgnięcie informacji telefonicznej lub osobiście i do niezwłocznego odebrania sprzętu.

3.8 W przypadku osobistego odbioru naprawionego sprzętu należy wcześniej umówić się z pracownikiem firmy na termin odbioru, powołując się na nadany podczas rejestracji numer sprawy.

3.9 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.

3.10 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:

a) odebrania sprzętu w terminie 7 dni roboczych od dnia telefonicznego poinformowania go o odmowie naprawy sprzętu,

b) uiszczenia opłaty za diagnozę sprzętu i transport w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.

3.11 Serwis ma prawo wykonać usługi serwisowe we własnym zakresie lub powierzyć je w wykonanie osobom trzecim, w szczególności producentowi sprzętu. W razie dokonania naprawy pogwarancyjnej Serwis obciąży Zleceniodawcę wszelkimi kosztami związanymi z powierzeniem wykonania usług serwisowych osobom trzecim, a także kosztami transportu.