

REGULAMIN SERWISU TECHNICZNEGO

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Definicje

- a) USŁUGA SERWISOWA - konserwacja, diagnostyka, naprawa, naprawa gwarancyjna, wycena lub każdy inny rodzaj usługi, świadczonej w ramach działalności serwisu.
- b) SERWIS - firma Endurance Sp. z o.o. siedzibą w Częstochowie.
- c) KLIENT - osoba lub firma zgłaszająca sprzęt do usługi serwisowej (bądź pisemnie upoważnione osoby trzecie, występujące w jej imieniu).
- d) POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA - dokument świadczący o przyjęciu sprzętu do serwisu (wydawany tylko w przypadku osobistego dostarczenia sprzętu), stanowiący wyłączną podstawę do jego wydania klientowi (bądź osobie pisemnie przez niego upoważnionej) po wykonaniu usługi serwisowej.
- e) KARTA GWARANCYJNA - dokument wystawiany standardowo przez serwis po wykonaniu usługi serwisowej zawierający dane klienta i wyłącznie do niego przypisany, stanowiący wyłączną podstawę do świadczenia przez serwis na rzecz klienta napraw gwarancyjnych sprzętu, którego ten dokument dotyczy.
- f) KURIER - dowolna firma spedycyjna świadcząca usługi przewozowe, pracownik tej firmy lub osoba występująca w jej imieniu.
- g) POŚWIADCZENIE ODBIORU - pisemne potwierdzenie przez klienta odbioru sprzętu z serwisu w przypadku, gdy klient z jakichkolwiek powodów nie posiada potwierdzenia przyjęcia.
- h) FORMULARZ - internetowy FORMULARZ ZGŁOSZENIA NAPRAWY, dostępny dla klienta na specjalnie przygotowanej stronie internetowej serwisu www.endurance.net.pl/serwis

2. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Endurance Sp. z o.o. zwanej dalej Endurance, usługi Usług Serwisu Technicznego oraz „Przeglądów okresowych” zwanych dalej Usługami serwisowymi dla Użytkowników Urządzeń opisanych z ust. 3.

3. Usługa serwisowa oferowana jest od dnia 1.12.2016 r. do odwołania.

4. Serwis dotyczy wyłącznie urządzeń będących w ofercie Endurance wymienionych poniżej:

- a) ekspresy do kawy Lavazza BLUE, Lavazza Espresso Point, Lavazza Firma;
- b) inne urządzenia specjalistyczne z oferty Lavazza;
- c) urządzenia z logo Nektar Natura;
- d) dyspensery chłodzące Oprema, Cornelius itp;
- e) ekspresy automatyczne i samo-sprzedające N&W oraz Rheavendors
- f) zakupionych bądź nie zakupionych od Endurance zwanych dalej Urządzeniami.

5. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej jest zgłoszenie przez klienta zlecenia serwisowego w formie pisemnej za pośrednictwem FORMULARZA ZLECENIA USŁUGI NAPRAWY (w przypadku wysyłki kurierem lub osobistego dostarczenia sprzętu), dostarczonego razem z urządzeniem

5.1. FORMULARZA ZLECENIA USŁUGI NAPRAWY, można pobrać ze strony www.Endurance.net.pl, z zakładki SERWIS.

5.2. Standardowy czas wykonania usługi serwisowej (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) wynosi od 3 do 14 dni roboczych. Czas ten może zostać dowolnie skrócony przez serwis. Jednakże w uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych itp.) czas ten może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych. W przypadku przekroczenia przez serwis terminu 60 dni, klient ma prawo odstąpić od umowy serwisowej bez żadnych konsekwencji.

6. Faktura na wykonaną usługę serwisową wystawiana jest wyłącznie na żądanie klienta, w ciągu maksymalnie 7 (siedmiu) dni od daty wykonania usługi serwisowej (zakończenia zlecenia).

7. Jeżeli Klient nie określił zakresu usługi serwisowej (diagnostyka, konserwacja, pełna naprawa) w FORMULARZU ZLECENIA USŁUGI NAPRAWY, serwis podejmuje działania mające na celu przywrócenie pełnej sprawności urządzeniu, stosując procedury producenta.

8. Serwis wykonuje diagnostykę sprzętu wyłącznie w zakresie usterek zgłaszanych przez klienta w FORMULARZU ZLECENIA USŁUGI NAPRAWY, o ile klient nie udzielił wyraźnej zgody na kompleksową diagnostykę sprzętu. Jeśli w toku diagnostyki zostaną wykryte inne uszkodzenia, które nie zostały zgłoszone przez klienta Serwis wyłącza niniejszym swoją odpowiedzialność za usterki, wykryte w trakcie lub po wykonywaniu usługi serwisowej, które nie zostały zgłoszone przez klienta.

9. Jeżeli po wykonanej diagnostyce klient nie zdecyduje się na dalszą naprawę, zostanie obciążony kosztami wykonanej diagnostyki w kwocie 49 zł netto oraz kosztami ewentualnych przesyłek kurierskich w kwocie 25 zł netto za każdy transport urządzenia

10. W przypadku zgłoszenia sprzętu do Usługi serwisowej, polegającej na ingerencji w zabezpieczenia sprzętu, klient jest zobowiązany do przedłożenia w serwisie dokumentów potwierdzających własność sprzętu oraz wylegitymowania się dowodem osobistym. W przypadku braku dokumentów potwierdzających własność sprzętu, serwis ma prawo odmówić przyjęcia sprzętu i wykonania usługi serwisowej

11. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

II. DOSTARCZENIE I ODBIÓR SPRZĘTU

1. Sprzęt można dostarczyć do serwisu za pośrednictwem Kuriera, osobiście lub w usłudze „door to door” którą zleca Klient po uprzednim kontakcie z Serwisem.

2. Serwis zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania usługi serwisowej, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie posiada numerów identyfikacyjnych (w tym numerów seryjnych) lub są one nieczytelne lub jeśli stwierdzi brak lub nienależyte wypełnienie FORMULARZA ZLECENIA USŁUGI NAPRAWY. Zapis ten dotyczy wszystkich usług serwisowych, świadczonych przez Serwis.

3. W przypadku wysłania sprzętu za pośrednictwem kuriera, sprzęt należy odpowiednio zabezpieczyć na czas transportu, najlepiej w oryginalnym opakowaniu. Sprzęt musi być chroniony przed wstrząsami odpowiednim materiałem opakowaniowym i nie może przemieszczać się w opakowaniu zewnętrznym.

4. Przed dostarczeniem sprzętu należy wyjąć wszelkie urządzenia opcjonalne i elementy nie będące integralną częścią sprzętu, serwis nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę lub zniszczenie.

5. Serwis zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania usługi serwisowej, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie został przez klienta właściwie zabezpieczony na czas transportu. W takim wypadku serwis całkowicie wyłącza swoją odpowiedzialność za jakiegokolwiek uszkodzenia sprzętu, a także nalicza klientowi koszty transportu sprzętu w wysokości 25zł netto w każdą stronę, jeśli sprzęt został wysłany do serwisu za pośrednictwem usługi „door – to door”.

6. W przypadku osobistego dostarczenia sprzętu do siedziby Serwisu, Klientowi wydawane jest potwierdzenie przyjęcia, będące jedyną podstawą do wydania sprzętu klientowi.

7. Potwierdzenie przyjęcia traci natychmiast swą ważność, jeśli klient zażąda odesłania sprzętu kurierem, lub jeśli klient odbierze sprzęt osobiście (bez pośrednictwa osób trzecich) za poświadczaniem odbioru.

7.1. W przypadku, gdy klient nie może odebrać sprzętu osobiście (bez pośrednictwa osób trzecich), zobowiązany jest do pisemnego upoważnienia osoby trzeciej do odbioru sprzętu - w przeciwnym razie sprzęt może nie zostać wydany przez serwis, nawet za okazaniem potwierdzenia przyjęcia.

7.2. Serwis nie odpowiada za jakiegokolwiek uszkodzenia sprzętu powstałe w czasie transportu kurierem, jeśli protokół szkody nie został sporządzony z chwilą dostarczenia sprzętu przez kuriera.

7.3. Klient jest zobowiązany do otwarcia przesyłki w obecności kuriera i sprawdzenia stanu sprzętu. Wszelkie roszczenia Klienta, który nie zgłosił kurierowi problemów ze sprzętem w momencie doręczenia nie będą uwzględniane.

8. W przypadku nie odebrania sprzętu przez klienta w okresie 14 dni od powiadomienia przez serwis o możliwości odbioru sprzętu, serwis naliczać będzie opłatę magazynową (na którą składa się m.in. zapewnienie właściwych warunków przechowywania sprzętu) w kwocie 5zł netto za każdą kolejną rozpoczętą dobę. Opłata ta będzie naliczana do momentu odbioru sprzętu przez Klienta, przy czym dzień odbioru sprzętu jest także zaliczany do opłaty magazynowej.

9. W przypadku nie odebrania sprzętu przez klienta w okresie 60 dni od powiadomienia przez serwis o możliwości odbioru sprzętu, serwis dokona utylizacji sprzętu na koszt klienta. O zbliżającym się terminie utylizacji sprzętu klient zostanie powiadomiony listem poleconym, wysłanym na adres klienta widniejący w systemie serwisu, na minimum 14 dni przed ustaloną przez serwis datą utylizacji.

III. GWARANCJE I REKLAMACJE

1. Na każdą usługę serwisową (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) udzielana jest gwarancja na okres 3 miesięcy. Potwierdzeniem udzielenia gwarancji jest karta gwarancyjna.

2. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia gwarancji lub skrócenia jej okresu, o ile nie ma możliwości technicznych do wykonania pełnowartościowej naprawy (np. zastosowanie, w przypadku braku nowych, podzespołów używanych, które mogą nie spełniać norm jakości przyjętych przez serwis).

3. Serwis zastrzega sobie możliwość anulowania udzielonej gwarancji, jeśli sprzęt nie został właściwie zabezpieczony na czas transportu.
4. W przypadku naprawy gwarancyjnej, okres gwarancji jest przedłużany wyłącznie o czas pobytu sprzętu w serwisie, o ile zapis w karcie gwarancyjnej nie stanowi inaczej.
5. Gwarancja może być udzielona wyłącznie w zakresie wykonanej naprawy/wymienionych podzespołów. Gwarancją nie są objęte instalacje lub konfiguracje oprogramowania ani konserwacje sprzętu, a także usterki, które nie są bezpośrednio związane z wykonaną usługą serwisową.
6. Mimo dołożenia wszelkich starań, serwis nie ponosi odpowiedzialności za akcesoria dołączone do sprzętu ani ich utratę.
7. Oryginał Karty gwarancyjnej jest podstawowym dokumentem, uprawniającym klienta do wykonania przez serwis naprawy w ramach udzielonej gwarancji.
8. Klient jest zobowiązany do należytego dbania o Kartę gwarancyjną. Serwis nie odpowiada za utratę, zniszczenie lub zagubienie Karty gwarancyjnej.
9. W przypadku dostarczenia sprzętu do serwisu osobiście lub za pośrednictwem kuriera, klient jest zobowiązany do dołączenia oryginału karty gwarancyjnej do sprzętu. W przypadku braku oryginału karty gwarancyjnej niezbędna jest faktura zakupu lub inny dokument potwierdzający zakup. Serwis ma prawo odmówić wykonania usługi serwisowej lub wstrzymać jej wykonanie do czasu dostarczenia Karty gwarancyjnej przez klienta lub też ustalić z klientem indywidualne warunki realizacji usługi gwarancyjnej. Czas oczekiwania na dostarczenie oryginału karty gwarancyjnej nie będzie zaliczony do okresu przedłużenia gwarancji.
10. Należy mieć na uwadze, że nawet błaha z pozoru objawy usterki mogą być wynikiem rozległego uszkodzenia sprzętu, co może się przekładać na możliwość pogorszenia stanu sprzętu w trakcie wykonywania usługi serwisowej, za co serwis nie bierze żadnej odpowiedzialności.
11. Naprawy gwarancyjne są wykonywane poza kolejnością. Standardowy czas realizacji naprawy gwarancyjnej wynosi od 1 do 7 dni roboczych. Jednakże w uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych itp.) czas ten może ulec wydłużeniu do 30 dni kalendarzowych. W przypadku przekroczenia przez serwis terminu 30 dni, klient ma prawo odstąpić od umowy serwisowej.
12. W przypadku 3 (trzech) nieudanych napraw gwarancyjnych tego samego sprzętu lub trudności w pozyskaniu części zamiennych do naprawy gwarancyjnej, serwis zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy serwisowej.
13. W przypadku odstąpienia przez klienta od warunków udzielonej gwarancji bądź warunków niniejszego Regulaminu, klientowi nie przysługuje zwrot kosztów naprawy.
14. Serwisem nie są objęte następujące przypadki:
 - a) kable połączeniowe, wtyki, gniazda, itp.;
 - b) uszkodzenia mechaniczne, termiczne, chemiczne i wszystkie inne spowodowane działaniem bądź zaniechaniem użytkownika albo działaniem siły zewnętrznej;
 - c) (przebiegięcia w sieci, przekroczone temperatury otoczenia, wyładowania atmosferyczne, używanie niezgodnych z instrukcją obsługi środków eksploatacyjnych lub czyszczących, uszkodzenia spowodowane przez obce przedmioty, które dostały się do wnętrza, np.: wilgoć, korozja, pył, itp.;
 - d) uszkodzenia powstałe wskutek naturalnego częściowego lub całkowitego zużycia zgodnie z właściwościami albo przeznaczeniem sprzętu, w tym żarówki;
 - e) uszkodzenia wynikłe na skutek przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez klienta lub osoby trzecie;
 - f) uszkodzenia wynikłe na skutek okoliczności, za które nie odpowiada ani wytwórca, ani sprzedawca, a w szczególności na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, użytkownika albo innych przyczyn leżących po stronie użytkownika lub osób trzecich;
 - g) uszkodzenia wynikłe na skutek używania NIEORYGINALNYCH zasobników, materiałów lub akcesoriów;
 - h) uszkodzenia wynikłe na skutek nieprawidłowego transportu lub celowego uszkodzenia sprzętu;
15. Wszystkie uwagi i reklamacje można zgłaszać:
 - a) telefonicznie do Działu Technicznego pod nr telefonu: +48 607 444 855
 - b) pisemnie na adres: Endurance Sp. z o.o. Daniłowskiego 9, 42-216 Częstochowa
 - c) pocztą elektroniczną na adres: serwis@endurance.net.pl