



## Ogólne Warunki Serwisu

*Regulamin świadczenia usług serwisowych przez DESPOL Techniki*

*Montażowe sp. z o.o.*

### I. Zasady świadczenia usług gwarancyjnych

1/ Wszystkie narzędzia sprzedawane przez autoryzowaną sieć sprzedaży podlegają 12-miesięcznej gwarancji (o ile nie ustalono w ofercie lub kontrakcie inaczej) liczonej od daty wpisanej w Kartę Gwarancyjną lub daty wystawienia faktury VAT (w zależności od tego, co jest wcześniejsze).

2/ Gwarancją objęte są wszystkie wady materiałowe oraz montażowe zawinione przez producenta, pod warunkiem dostosowania się Użytkownika do wymogów techniczno-eksploatacyjnych zawartych w instrukcji obsługi narzędzia/urządzenia (a w szczególności m.in. warunków przechowywania, warunków pracy, prawidłowego ciśnienie zasilania, regularnych wymiany oleju i smarowanie, dokonywania przeglądów okresowych w autoryzowanym przez producenta narzędzia punkcie serwisowym itp.)

3/ Gwarancja nie obejmuje wad powstałych w skutek:

- ⇒ niewłaściwego zastosowania, eksploatacji, obsługi, składowania
- ⇒ nieprawidłowego montażu przez klienta lub osoby trzecie
- ⇒ przekroczenia parametrów technicznych narzędzia bądź zalecanych przez Despol T.M.
- ⇒ eksploatacji przy zastosowaniu nieprawidłowych olei i smarów i innych nieprawidłowych mediów.
- ⇒ zużycia części eksploatacyjnych np. uszczelnień, bezpieczników i innych akcesoriów podlegających okresowym wymianom np. filtry
- ⇒ uszkodzeń wynikających z pracy przeciążającej narzędzie, powstałych przy pracy na błędnych parametrach
- ⇒ uszkodzeń spowodowanych wadliwym działaniem współpracujących układów

Uprawnienia gwarancyjne zostaną cofnięte automatycznie w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń lub przeróbek dokonywanych przez osoby nieuprawnione (nie posiadające autoryzacji producenta).

4/ Gwarancja będzie respektowana po przedstawieniu przez Użytkownika czytelnej i poprawnie wypełnionej Karty Gwarancyjnej. Karta Gwarancyjna bez pieczęci i podpisu Sprzedawcy oraz bez podpisu Użytkownika jest nieważna.

5/ Naprawy gwarancyjne wykonywane są bezpłatnie – z wyłączeniem przypadków określonych w warunkach gwarancji producenta. W przypadku wątpliwości, czy dana naprawa podlega gwarancji czy nie, decyzję w tej kwestii podejmuje producent i na podstawie jego opinii serwis traktuje naprawę odpłatnie (jeśli producent nie uzna usterki jako gwarancyjnej) lub nieodpłatnie

6/ Ekspertyza stanu narzędzi w czasie trwania gwarancji jest bezpłatna. Uznane naprawy gwarancyjne wykonywane będą nieodpłatnie. Termin naprawy nie powinien przekroczyć 14 dni roboczych, o ile nie wymaga to ekspertyzy rzeczoznawcy bądź sprowadzenia części z zagranicy lub wysłania celem wykonania dodatkowej ekspertyzy urządzenia bezpośrednio u producenta. W przypadku, gdy roszczenie gwarancyjne jest bezpodstawne, Klient zostaje obciążony kosztami ekspertyzy i transportu zwrotnego.

7/ Użytkownik zobowiązany jest:

- a) zgłosić awarię pisemnie (poprzez formularz na stronie internetowej [www.despoltm.pl/zgloszenie-narzedzi-do-serwisu](http://www.despoltm.pl/zgloszenie-narzedzi-do-serwisu) lub mailem na adres [serwis@despoltm.pl](mailto:serwis@despoltm.pl)) oraz dostarczyć urządzenie do serwisu na koszt własny
- b) stosować się do zasad eksploatacji zawartych w Instrukcji Obsługi
- c) zgłaszać urządzenie do okresowych przeglądów technicznych. Przeglądy te są płatne przez Użytkownika, a ich koszt obejmuje robociznę i dojazd do miejsca przeglądu (zgodnie z cennikiem usług serwisowych Sprzedawcy);
- d) zapewnić dostęp do urządzenia w celu naprawy lub przeglądu okresowego w godzinach pracy serwisu
- e) do obsługi urządzenia dopuszczać wyłącznie przeszkolony personel

8/ Gwarancją nie są objęte urządzenia, za które nie została dokonana zapłata zgodnie z ich fakturą sprzedaży przez Despol T.M. sp. z o.o.

9/ Rękojmia na naprawy pogwarancyjne wynosi 3 miesiące.

10/ Zgłaszanie awarii:

Tel.: 22 642 85 70 lub 607 377 011

Mail: serwis@despoltm.pl

Formularz zgłoszenia: Zgłoszenie Narzędzi do Serwisu

## **II. Zasady świadczenia napraw w siedzibie serwisu Despol T.M.**

1/ Oddając narzędzie do naprawy serwisantowi na miejscu w zakładzie Klienta lub przesyłając je do warsztatu w siedzibie spółki Despol Techniki Montażowe Klient tym samym oświadcza, że

a/ przekazywane narzędzie jest jego własnością lub ma pełne prawo do dysponowania nim

b/ wyraża zgodę na wykonanie ekspertyzy stanu narzędzia oraz zobowiązuje się za nią zapłacić w wypadku nie skorzystania z serwisu Despol T.M. w zakresie naprawy tego narzędzia (w wypadku zlecenia naprawy serwisowi Despol T.M. Użytkownik nie jest obciążany kosztem ekspertyzy). Koszt ekspertyzy dla narzędzi KLAUKE jest ryczałtowy i wynosi 100 zł + 23 % Vat, dla pozostałych wyceniany jest wg nakładu pracy.

c/ akceptuje Ogólne Warunki Serwisu spółki Despol Techniki Montażowe

2/ Wysyłając narzędzie do naszego serwisu Użytkownik powinien dołączyć Formularz Zgłoszenia Naprawy do przesyłanego narzędzia (pobrany ze strony [www.despoltm.pl](http://www.despoltm.pl)). Brak wypełnionego formularza skutecznie utrudnia ustalenie zakresu naprawy oraz stwarza problemy w kontaktowaniu się z odbiorcą – i w zakresie fakturowania jak i wysyłki naprawionego narzędzia. Bez danych zaznaczonych w formularzu jako wymagane serwis nie podejmuje żadnych czynności diagnostycznych ani naprawczych.

3/ Na podstawie ekspertyzy serwisowej/diagnozy wstępnej wykonywana jest kosztorysowa oferta naprawy, zawierająca materiały potrzebne do naprawy (w tym m.in.

części zamienne, eksploatacyjne, oleje, smary, itp, przewidywany godzinowy nakład pracy, szacunkowy termin naprawy jak również warunki płatności za usługę serwisową.

4/ Zlecenie naprawy czyli zamówienie usługi serwisowej jest rozumiane jako zaakceptowanie wszystkich warunków oferty – w tym Ogólnych Warunków Serwisu spółki Despol Techniki Montażowe. Zlecenie naprawy musi być w formie pisemnej (np. odwrotnie zaakceptowany skan oferty lub akceptacja mailem)

5/ Oferta naprawy ważna jest 30 dni. W razie braku akceptacji oferty (w sensie odmowy zlecenia usługi) narzędzie jest odsyłane na koszt Klienta z powrotem do zakładu oraz wystawiana jest faktura za ekspertyzę. W wypadku zaakceptowania oferty i zlecenia naprawy, ekspertyzy jest nieodpłatna. W razie braku reakcji na ofertę po 30 dniach naliczana jest opłata za składowanie narzędzi w wysokości 15 zł/tygodniowo za 1 szt narzędzia.

6/ Po otrzymaniu zamówienia usługi naprawy serwis niezwłocznie przystępuje do naprawy. Standardowy czas naprawy w serwisie to 3 dni robocze + czas dostawy części zamiennych od producenta (o ile naprawa ich wymaga).

7/ Jeśli by w trakcie naprawy ujawniły się okoliczności, które w fazie ekspertyzy wstępnej były nie do przewidzenia a związane by były z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów przez Klienta (np. dodatkowe części lub materiały) serwis niezwłocznie poinformuje o tym Klienta i przystąpi do dalszych prac po uzyskaniu zgody Klienta na rozszerzony zakres naprawy.

8/ W przypadku rezygnacji z naprawy w trakcie jej trwania Klient zobowiązany jest pokryć koszt części zamówionych przez serwis oraz koszty za czynności wykonane przy powierzonym narzędziu w czasie od złożenia zlecenia naprawy do rezygnacji z niej. Podstawą do naliczenia tych kosztów jest raport serwisowy wygenerowany przez system informatyczny spółki Despol T.M.

9/ Jeżeli Klient niebędący konsumentem zaakceptuje wcześniej koszty naprawy wprost lub w sposób, o jakim mowa wyżej w pkt. 4, a nie odbierze naprawionego narzędzia w

terminie 90 dni od daty zgłoszenia przez Despol T.M. gotowości naprawionego narzędzia do odbioru, roszczenie Despol TM o zapłatę przez Klienta kosztów naprawy staje się natychmiast wymagalne (o ile wcześniej ta wymagalność nie nastąpiła), a nieodebrane naprawione narzędzie z następnym dniem po upływie wskazanego terminu przechodzi na własność Despol T.M. za cenę odpowiadającą zaakceptowanym przez Klienta kosztom naprawy wymagalną w dniu następnym po upływie wskazanego terminu, które będzie traktowane jako zawarcie przez strony umowy sprzedaży (z Klientem jako Sprzedawcą a Despol TM jako Kupującym). W takim wypadku każda ze stron będzie uprawniona do złożenia oświadczenia o potrąceniu wzajemnych wierzytelności z tytułu kosztów naprawy i z tytułu ceny. Strony wyłączają możliwość przedstawienia w tym zakresie innych wierzytelności do potrącenia.

10/ Serwis nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne straty i dochody utracone przez Klientów związane z nieprawidłowym działaniem sprzętu naprawianego w naszym serwisie oraz przestojem w pracy spowodowanym brakiem działającego sprzętu .

11/ Serwis nie ma obowiązku wydawania wymienionych podczas naprawy zepsutych części. Części te mogą zostać wydane na wyraźne życzenie klienta.

12/ Serwis zastrzega sobie prawo do odstąpienia od naprawy informując o przyczynie odmowy.

13/ Rozliczenie zlecenia następuje na podstawie faktury VAT, obejmującej wszystkie składniki naprawy (robocizną, części zamienne i eksploatacyjne, materiały serwisowe, opłaty transportowe, jeśli występują). Jeśli oferta sporządzona była w EUR, a faktura wystawiana jest w PLN, to przeliczenie kursu następuje na podstawie kursu sprzedaży walut w ING Bank Śląski w dniu wystawiania faktury za usługę serwisową.

### **III. Zasady działania serwisu w zakładzie u klienta/użytkownika**

1/ Despol TM świadczy też odpłatne usługi napraw, przeglądów i kalibracji urządzeń bezpośrednio w siedzibie klienta.

2/ Przed rozpoczęciem realizacji takiej usługi serwis Despol T.M. przygotowuje wstępną ofertę, biorąc pod uwagę deklarowany przez użytkownika stan zużycia narzędzi oraz przewidywany czas pracy naszego serwisu i koszty dojazdu. Ze względu na brak możliwości wcześniejszego demontażu narzędzi w celu określenia stanu jego technicznego, zastrzegamy sobie prawo do aktualizacji wyceny o potrzebne części zamienne. Wycena obejmuje wtedy wszystkie dodatkowe części zamienne i użyte materiały niezbędne do dalszej prawidłowej pracy narzędzi.

3/ W przypadku gdy stan narzędzia zastany na miejscu uzasadnia większy zakres naprawy/przeгляdu co wiąże się z wyższym kosztem usługi, klient/użytkownik jest o tym fakcie powiadamiany na podstawie raportu serwisowego.

**Zasady ogólne:**

Wszelkie spory pomiędzy użytkownikiem narzędzia/klientem a serwisem Despol T.M. wynikłe z napraw, przeglądów czy innych usług serwisowych winny być w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie. W razie braku porozumienia, spory te będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby spółki Despol Techniki Montażowe.