

REGULAMIN SERWISU

Przedmiotem niniejszego Regulaminu Serwisu jest określenie zasad świadczenia usług serwisowych przez firmę Synesthesis Robert Wiśniewski z siedzibą w Warszawie (ul. Cierlicka 11, 02-495 Warszawa, NIP 5222724296), która świadczy usługi serwisu gwarancyjnego urządzeń zakupionych w Synesthesis Robert Wiśniewski oraz usługi odpłatnego serwisu urządzeń (razem jako „Serwis”). Każdy klient przekazując sprzęt do Serwisu, jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Oddając sprzęt do Serwisu, dobrowolnie ten regulamin akceptuje. Niniejszy Regulamin stanowi podstawę świadczenia usług Serwisu i reguluje on prawa i obowiązki Stron z tego tytułu. Wszelkie odmienne postanowienia od określonych w treści niniejszego regulaminu muszą być ustalone w formie pisemnej i zaakceptowane przez obie strony.

1. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Warunkiem rozpoczęcia usługi serwisowej jest:
 - a) telefoniczne lub mailowe uzgodnienie terminu dostarczenia lub wysyłki sprzętu wraz ze zgłoszeniem;
 - b) dokonanie przez Klienta zgłoszenia serwisowego:
 - osobiście – wypełniając formularz zgłoszeniowy i dostarczając sprzęt,
 - wysyłając sprzęt wraz z formularzem zgłoszeniowym (wersja do druku do pobrania na stronie internetowej www.finer.eu).
2. Po przyjęciu sprzętu do Serwisu Klient otrzymuje potwierdzenie, które uprawnia do odbioru dostarczonego sprzętu. Jednocześnie w przypadku zlecenia przez Klienta wykonania Serwisu gwarancyjnego Synesthesis Robert Wiśniewski dokona weryfikacji uprawnień gwarancyjnych Klienta, a w przypadku utraty lub wygaśnięcia ww. uprawnień, poinformuje Klienta o możliwości wykonania Serwisu odpłatnego z zastrzeżeniem pkt. 7 ppkt. 1.
3. Synesthesis Robert Wiśniewski po przyjęciu urządzenia do Serwisu odpłatnego może na żądanie Klienta przekazać estymację niezbędnych prac serwisowych oraz wynikających z nich kosztów. Wyżej wskazane informacje należy traktować jako niewiążące, poglądowe i mogące ulec zmianie w zależności od zakresu prac niezbędnych do przywrócenia sprzętu do pełnej sprawności. Ostateczny koszt Serwisu odpłatnego zostanie określony po wykonaniu prac Serwisowych.

2. WYSYŁKA SPRZĘTU

1. Klient zobowiązuje się do wysyłki sprzętu na koszt własny i we własnym zakresie. Sprzęt należy wysłać na adres ul. Cierlicka 11, 02-495 Warszawa po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.
2. Ryzyko uszkodzenia sprzętu podczas transportu do Serwisu ponosi Klient. W celu zminimalizowania ryzyka polecamy odpowiednio zapakować i zabezpieczyć sprzęt.

3. OBIÓR SPRZĘTU

1. Sprzęt można odebrać osobiście w siedzibie firmy po okazaniu potwierdzenia przyjęcia i przednim ustaleniu daty odbioru.
2. Sprzęt może zostać wysłany do Klienta na adres podany w zgłoszeniu serwisowym na koszt Klienta.

3. Po otrzymaniu przesyłki konieczne jest sprawdzenie stanu paczki w obecności kuriera. Jeżeli taśma firmowa została naruszona może to świadczyć, że przesyłka była otwierana przez osoby trzecie. Jeżeli sprzęt uległ uszkodzeniu konieczne jest sporządzenie z kurierem odpowiedniego protokołu oraz zgłoszenie szkody/reklamacji zgodnie z zasadami firmy kurierskiej.
4. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia sprzętu po odjeździe kuriera konieczne jest sporządzenie protokołu uszkodzenia zawierającego datę doręczenia, nr listu przewozowego oraz opis uszkodzenia – zgłoszenie szkody/reklamacji odbywa się zgodnie z zasadami określonymi przez firmę kurierską. Przydatne będzie również zdjęcie dokumentujące opisane uszkodzenia.

4. CZAS NAPRAWY

1. Naprawa gwarancyjna.

Czas naprawy gwarancyjnej jest określony w gwarancji udzielonej przez gwaranta i biegnie od dnia przyjęcia sprzętu do Serwisu.

2. Naprawa pogwarancyjna.

- a) Czas naprawy płatnej jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części oryginalnych bądź zamienników.
- b) Średni czas naprawy wynosi do 14 dni roboczych z zastrzeżeniem pkt. 4.2.a., skutkującego możliwością wydłużenia ww. terminu. W przypadku niemożności dokonania naprawy i/lub usługi w terminie Klient zostanie o tym fakcie poinformowany.
- c) O planowanym terminie zakończenia naprawy i kosztach Klient zostanie poinformowany telefonicznie, pocztą elektroniczną e-mail, wiadomością tekstową SMS lub w inny zadeklarowany przez siebie sposób.
- d) Po upływie 15 dni roboczych od momentu zawiadomienia Klienta o zakończeniu prac serwisowych i nieodebraniu przez niego w tym czasie sprzętu, będzie naliczana opłata za przechowywanie w wysokości 10 zł netto za każdy dzień przechowywania.

5. GWARANCJA

1. Klient ponosi koszty wysyłki sprzętu przez Serwis na adres podany w zgłoszeniu.
2. Na wykonane naprawy i usługi Serwis udziela standardowej gwarancji na okres 3 miesięcy od daty dokonania świadczenia. Klient ma obowiązek zgłosić reklamację w ciągu 5 dni roboczych od zauważenia nieprawidłowego działania sprzętu.
3. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy naprawione lub wymienione przez Serwis. Części te wyszczególnione są na fakturze.
4. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez Serwis czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nieobjętych gwarancją Serwisu (w tym również przypadków określonych w pkt. 6.2) lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanego świadczenia serwisowego.
5. Gwarancja na elementy nie obejmuje:
 - uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych;

- uszkodzeń wynikających z eksploatacji sprzętu w warunkach, które nie odpowiadają warunkom określonym w karcie gwarancyjnej sprzętu;

- uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji sprzętu oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji, a w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Klienta;

- przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar);

- części, których naprawę podjęły osoby lub podmioty niebędące Serwisem.

6. Serwis, w celu zabezpieczenia sprzętu przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich, stosuje zabezpieczenia naprawianego przez siebie sprzętu.

7. Naruszenie jakichkolwiek zabezpieczeń będzie wiązało się z utratą udzielonej przez Serwis gwarancji.

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

1. Klient poświadczają, że jest właścicielem powierzonego do Serwisu sprzętu i nie rości sobie praw do niego żadna inna osoba trzecia.

2. Za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie naprawy Serwis nie ponosi odpowiedzialności.

3. Serwis zastrzega sobie zwrot nienaprawionego sprzętu Klientowi z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od Serwisu czynników.

7. CENY I OPŁATY

1. Naprawy do 600 zł netto wykonywane są bez konsultacji z Klientem, chyba że zostanie ustalona inna akceptowalna cena naprawy. W przypadku stwierdzenia wygaśnięcia lub utraty uprawnień gwarancyjnych oraz braku zlecenia przez Klienta wykonania Serwisu odpłatnego Klient zostanie obciążony kosztami ekspertyzy urządzenia, poniesionymi przez Synesthesia Robert Wiśniewski.

2. Cena elementów i części określana jest na podstawie bieżących cen sprzedaży oraz kursów walut.

3. Koszt świadczenia usług serwisowych wg warunków niniejszego Regulaminu jest ustalany każdorazowo indywidualnie według potrzeb Klienta.

4. W pozostałym zakresie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.

Administratorem danych osobowych jest firma Synesthesia Robert Wiśniewski z siedzibą w Warszawie (Cierlicka 11, 02-495 Warszawa). Dane osobowe będą przetwarzane w celu obsługi reklamacji lub odpłatnej naprawy sprzętu. Osoba, której dane dotyczą, uprawniona jest do dostępu do treści swoich danych oraz ma prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. W celu realizacji uprawnień osoba, której dane dotyczą, może wysłać stosowną wiadomość e-mail na adres: info@finero.eu. Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne dla realizacji reklamacji lub odpłatnej naprawy.