

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH ENBIO TECHNOLOGY SP. Z O.O.

§ 1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia należy rozumieć w sposób następujący:

- 1) Serwis – ENBIO TECHNOLOGY spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rumia, ul. Działkowców 15, 84-230 Rumia, wpisana do Krajowej Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000214555, posiadającej NIP: 9580982035, REGON: 191317763, kapitał zakładowy 887 500,00 zł (osiemset osiemdziesiąt siedem tysięcy pięćset złotych);
- 2) Portal – strona internetowa Serwisu pod adresem: www.enbio.com
- 3) Urządzenie – Enbio S, Enbio PRO, Micro Jet, Enbio Jet.
- 4) Klient, Użytkownik – osoba lub firma, zgłaszająca Urządzenie do naprawy;
- 5) Zgłoszenie lub zgłoszenie serwisowe – czynność polegająca na wprowadzeniu danych dotyczących Urządzenia (numer seryjny), zakupu (daty zakupu), opisu usterki (w tym poprzez załączenie zdjęć lub filmu) oraz nazwy Użytkownika, pozwalająca na identyfikację Użytkownika i Urządzenia;
- 6) Spedytor – firma kurierska, z którą Serwis ma podpisaną stałą aktualną umowę współpracy;
- 7) Kurier – pracownik spedytora lub osoba występująca w jego imieniu.

§ 2. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Warunkiem rozpoczęcia naprawy lub usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego poprzez wypełnienie formularza dostępnego w portalu pod adresem www.enbio.com/pl/formularz-reklamacyjny/
2. Zgłoszenia serwisowe Klientów w ramach aktualnej umowy serwisowej realizowane są na warunkach zawartych w tej umowie. Pozostałe zgłoszenia serwisowe realizowane są w oparciu o postanowienia niniejszego regulaminu.
3. Serwis wydaje Klientowi elektroniczne potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do Serwisu po prawidłowym wypełnieniu i wysłaniu formularza zgłoszeniowego.
4. W terminie do 24 godzin w dni robocze od dnia otrzymania potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia do Serwisu, przedstawiciel Serwisu kontaktuje się z Użytkownikiem w sprawie zgłoszenia serwisowego.
5. Kontakt przedstawiciela Serwisu następuje pod warunkiem wyrażenia przez Użytkownika zgody na taki kontakt w formularzu zgłoszenia serwisowego oraz w sposób tam wskazany.
6. Naprawa lub usługa serwisowa może być po zgłoszeniu realizowana w Serwisie fabrycznym w Rumi lub w jednym z autoryzowanych serwisów lokalnych. O sposobie realizacji zgłoszenia Klient zostanie poinformowany za pomocą poczty elektronicznej na adres email wskazany w zgłoszeniu.

§ 3. SERWIS GWARANCYJNY I POGWARANCYJNY

1. Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego od Użytkownika Serwis niezwłocznie dokonuje weryfikacji poprawności zgłoszenia oraz danych zawartych w zgłoszeniu serwisowym. Po weryfikacji zgłoszenia dokonywany jest przydział do serwisu gwarancyjnego lub pogwarancyjnego. O przydziale zgłoszenia użytkownik jest informowany przed rozpoczęciem naprawy urządzenia przez Serwis.
2. O przydziale urządzenia do naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej Użytkownik informowany jest mailowo na adres podany w zgłoszeniu serwisowym.
3. W przypadku przydziału naprawy urządzenia do Serwisu gwarancyjnego naprawa urządzenia dokonywana jest w ramach obowiązującej gwarancji a Użytkownik nie ponosi kosztów naprawy.
4. W przypadku przydziału naprawy urządzenia do Serwisu pogwarancyjnego naprawa urządzenia dokonywana jest w oparciu o stawki napraw serwisowych i wymaga akceptacji Użytkownika. W przypadku braku akceptacji stawek naprawy przez Użytkownika, urządzenie jest odsyłane do Użytkownika na adres wskazany w zgłoszeniu serwisowym na koszt Użytkownika.
5. Naprawa urządzenia w serwisie pogwarancyjnym uzależniona jest od zaksięgowania na rachunku Serwisu wpłaty kwoty za naprawę. W przypadku braku wpłaty w terminie 14 dni od dnia udostępnienia Użytkownikowi kosztu naprawy, urządzenie jest odsyłane Użytkownikowi bez dokonania naprawy oraz na koszt Użytkownika.

§ 4. WYSYŁKA URZĄDZENIA

1. Ryzyko uszkodzenia urządzenia w czasie transportu do Serwisu ponosi Użytkownik. Należy pamiętać aby odpowiednio zapakować i zabezpieczyć wysyłane urządzenie.

2. W przypadku samodzielnej wysyłki urządzenia przez Użytkownika Serwis odeśle urządzenie w nowym opakowaniu, za który może zostać doliczona dodatkowa opłata.

Wszystkie przesyłki wysyłane za pośrednictwem spedytora są ubezpieczone zgodnie z taryfikatorem danego Spedytora.

§ 5. ODBIÓR PRZESYŁKI

1. W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki zwrotnej do Użytkownika, lub uszkodzenia przesyłanego urządzenia w czasie transportu, sugerujemy zastosowanie się do następującej procedury:
 - a. po otrzymaniu przesyłki należy sprawdzić stan opakowania w obecności kuriera. Serwis wysyła urządzenia w specjalistycznych skrzynkach transportowych.
 - b. W przypadku przesyłki z par 4 ust 2. każda przesyłka powinna być oklejona na zewnątrz taśmą zabezpieczającą.
2. Po zauważeniu jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania należy rozpakować przesyłkę w obecności kuriera i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości wspólnie sporządzić stosowny protokół.
3. Jeżeli uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odjeździe kuriera mimo braku śladów uszkodzenia opakowania, należy skontaktować się kurierem w celu sporządzenia protokołu uszkodzenia zawierającego:
 - a. opis uszkodzenia
 - b. nr seryjny urządzenia
 - c. nr listu przewozowego
 - d. datę doręczenia wraz z godziną
 - e. oczekiwania finansowe z tytułu poniesionych strat, które powinny być potwierdzone dokumentem zakupu urządzenia

§ 6. CZAS TRWANIA NAPRAWY

1. Naprawa gwarancyjna:
 - a. czas naprawy gwarancyjnej biegnie od dnia dostarczenia urządzenia wraz z kompletem dokumentów (paszport techniczny karta gwarancyjna, dokument zakupu.). Czas naprawy gwarancyjnej wynosi do 14 dni roboczych.
 - b. w przypadku wad formalnych dokumentów gwarancyjnych czas naprawy biegnie od dnia usunięcia tych wad przez Klienta.
 - c. oprogramowanie nie jest objęte warunkami gwarancji.
 - d. okres gwarancji jest wydłużany o czas naprawy.
2. Naprawa pogwarancyjna:
 - a. czas naprawy płatnej jest uwarunkowany dostępnością odpowiednich części oryginalnych bądź zamienników.
 - b. maksymalny czas naprawy wynosi 28 dni. Jeśli po tym terminie Serwis nie będzie w stanie dokonać naprawy lub wykonać usługi, Klient zostanie o tym poinformowany. Serwis zastrzega w wyjątkowych sytuacjach przedłużenie czasu naprawy do 60 dni.
 - c. o terminie zakończenia naprawy, zmianie statusu zlecenia, Klient zostanie poinformowany telefonicznie, pocztą elektroniczną e-mail, wiadomością tekstową sms lub w inny zadeklarowany przez siebie sposób.

§ 7. GWARANCJA

(dot. urządzeń serwisowanych po okresie gwarancji)

1. Na wykonane naprawy i usługi Serwis udziela standardowej gwarancji w okresie 3 miesięcy od daty dokonania świadczenia.
2. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w protokole naprawy oznaczone jako wykonane przez Serwis.
3. Gwarancja na wykonane czynności nie obejmuje przypadków, w których działanie wykonanej przez Serwis czynności przestało być skuteczne z powodów uszkodzeń elementów i części nie objętych gwarancją Serwisu lub jeśli działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów mających wpływ na poprawność działania wykonanego świadczenia serwisowego.
4. Gwarancja na elementy nie obejmuje:
 - a. uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania, itp.)
 - b. uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w warunkach, które nie odpowiadają warunkom określonym w instrukcji obsługi urządzenia

- c. uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji urządzenia elektronicznego a w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy użytkownika,
- d. przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie)
- e. części, na których dokonano zatarcia lub zniszczenia numerów seryjnych producenta lub Serwisu
- f. części, których naprawę podjęły osoby lub podmioty nie będące Serwisem lub Producentem.

§ 8. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI SERWISU

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za używane i zainstalowane nielicencjonowane oprogramowanie oraz inne dane na dyskach stałych, innych nośnikach magnetycznych, dyskach optycznych, CD, DVD czy pamięciach flash przekazanych z urządzeniem do naprawy.
2. Klient oświadcza, że zabezpieczył wszystkie dane i nie będzie rościł żadnych praw tytułem odszkodowań za ich utratę.
3. Za wady i uszkodzenia, inne niż zgłoszone, które zostały wykryte w trakcie naprawy, Serwis nie ponosi odpowiedzialności a o ich wykryciu niezwłocznie powiadamiany jest Klient.
4. Serwis zastrzega sobie prawo do zwrotu nie naprawionego urządzenia Klientowi z powodu braku oryginalnych części lub zamienników na rynku oraz innych niezależnych od Serwisu czynników.
5. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za legalność systemu operacyjnego ani żadnych aplikacji zainstalowanych na urządzeniu powierzonym Serwisowi.
6. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za treści znajdujące na nośnikach informacji w urządzeniu powierzonym Serwisowi, a będącymi w literze prawa treściami zabronionymi.
7. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za częściową lub całkowitą utratę danych lub programów znajdujących się w urządzeniu dostarczonym do Serwisu. Specyfika realizacji każdej naprawy przy znajdującym się w serwisowanym urządzeniu nośniku danych, naraża te dane na uszkodzenie lub usunięcie, w związku z tym prosimy o wykonanie kopii bezpieczeństwa przed oddaniem urządzenia do serwisu.
8. Oględziny urządzenia mogą dotyczyć wyłącznie usterki podanej przez Klienta. Oględziny, z zastrzeżeniem kosztów przesyłki, są bezpłatne, w przypadku nie podjęcia działań serwisowych.

§ 9. ZABEZPIECZENIA

Urządzenie oddawane do Serwisu w celu naprawy musi posiadać czytelny numer seryjny.

W przypadku nieczytelnego numeru seryjnego zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia urządzenia do Serwisu gwarancyjnego.

§ 10. CENY

1. Naprawy i usługi serwisowe dokonywane przez Serwis kalkulowane są w oparciu o cennik dostępny na stronie www.enbio.com
2. Stawka ryczałtowa usługi serwisowej jest określana na podstawie cen elementów i podzespołów.

§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy prawa polskiego, w tym ustawy Kodeks cywilny.
2. Każdy Klient oddający urządzenie do Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Oddając urządzenie, Klient dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin.