OGÓLNE WARUNKI SERWISU

I. ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

DESPOL sp. z o. o. świadczy usługi serwisowe: gwarancyjne, niegwarancyjne i przeglądy okresowe diagnostyczno-konserwacyjne urządzeń na terenie całego kraju.

II. WYJAŚNIENIA POJĘĆ STOSOWANYCH W NINIEJSZYCH OWS

ZGŁOSZENIE SERWISOWE – za zgłoszenie serwisowe uznaje się informację o wystąpieniu awarii, usterki, nieprawidłowym działaniu urządzenia przekazaną drogą elektroniczną lub pisemną. Zgłoszeniem serwisowym jest również zgłoszenie zapotrzebowanie przegląd okresowy.

USŁUGA SERWISOWA – praca pracownika działu serwisu polegająca na: zdiagnozowaniu awarii lub usterki, naprawie urządzenia lub przeglądzie diagnostyczno-konserwacyjnym urządzenia.

CZAS USŁUGI – czas, który pracownik działu serwisu spędził u Użytkownika lub warsztacie Despol w celu wykonania usługi serwisowej. Do czasu usługi serwisowej wlicza się: czas wykonywania usługi (diagnozowanie, naprawa, przegląd), czas oczekiwania na udostępnienie urządzenia w celu wykonania usługi, czas oczekiwania na podpisanie dokumentów potwierdzających wykonanie usługi.

USŁUGA GWARANCYJNA – usługa gwarancyjna polega na usunięciu awarii lub usterki w pracy urządzenia będących efektem wad materiałowych lub montażowych, a ujawnionych w okresie gwarancyjnym określonym w Karcie Gwarancyjnej. Jest to usługa bezpłatna. Do napraw gwarancyjnych nie wlicza się wymiany materiałów i części eksploatacyjnych oraz napraw będących wynikiem nieprawidłowej obsługi, czyszczenia i konserwacji urządzenia.

USŁUGA NIEGWARANCYJNA – usługa niegwarancyjna dotyczy awarii i usterek urządzenia powstałych po okresie gwarancyjnym oraz powstałych w okresie gwarancyjnym z przyczyn nie leżących po stronie producenta lub Despol. Jest to usługa płatna.

PRZEGLĄD OKRESOWY LUB DIAGNOSTYCZNO-KONSERWACYJNY – zakres czynności przeglądu okresowego obejmuje: kontrolę wszystkich układów urządzenia, regulacje, smarowanie i konserwację oraz usuwanie drobnych usterek – wg planu serwisowego zawartego w Instrukcji obsługi urządzenia. Naprawy oraz wymiana części zalecone podczas przeglądu są traktowane jako naprawa niegwarancyjna lub gwarancyjna w zależności od okresu gwarancji i decyzji producenta.

CZAS REAKCJI – jest to czas zgłoszenia się przez pracownika działu serwisu w reakcji na zgłoszenie serwisowe do awarii lub usterki poprzez: wizytę pracownika działu serwisu w zakładzie, wizytę zdalną lub konsultację telefoniczną w celu zdiagnozowania i usunięcia awarii lub usterki.

AWARIA – jest to stan techniczny urządzenia uniemożliwiający jego eksploatację.

USTERKA – jest to stan techniczny urządzenia pozwalający na jego użytkowanie aczkolwiek w ograniczonym zakresie bądź z niepełną funkcjonalnością.

III. ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są w formie elektronicznej na adres mailowy: serwis@despol.pl
2. Zaleca się, aby zgłoszenie serwisowe zawierało:
   a. nazwę i numer fabryczny urządzenia
   b. opis awarii lub usterki

c. osobę odpowiedzialną za dane zgłoszenie, która jest upoważniona do odbioru usługi serwisowej i podpisania raportu serwisowego.

3. Zgłoszenia serwisowe, które otrzymane przez dział serwisu po godz. 16-ej traktowane są jak zgłoszone następnego dnia roboczego.
4. W przypadku braku możliwości szybkiego wysłania elektronicznego zgłoszenia serwisowego zalecane jest telefoniczne zaawizowanie takiego zgłoszenia – tel. 22 380 44 88, 22 380 44 91, tel. kom. 605 363 866. Pozwoli to na zaplanowanie i przygotowanie usługi serwisowej w oczekiwaniu na formalne zgłoszenie serwisowe.

IV. USUNIĘCIE AWARII LUB USTERKI

1. Przyjazd pracownika działu serwisu w celu zdiagnozowania awarii następuje w czasie możliwie najkrótszym, o ile zgłoszony problem nie będzie mógł być rozwiązany w drodze instrukcji telefonicznej.
2. Usuwanie awarii następuje natychmiast po zdiagnozowania awarii (z zastrzeżeniem jak w pkt. 3). W wypadku konieczności importu części zamiennych czas naprawy wydłuża się o czas ich pozyskania. W przypadku uszkodzeń nietypowych polegających np. na mechanicznym uszkodzeniu urządzenia przez użytkownika, czas oczekiwania na części może ulec szczególnemu wydłużeniu (ze względu na nieprzewidywalny charakter tego typu uszkodzeń).
3. Wykonanie naprawy następuje po pisemnej (drogą mailową) akceptacji kosztów naprawy przez Użytkownika (dot. usługi serwisowej niegwarancyjnej). Czas usunięcia awarii wydłuża się o czas oczekiwania na akceptację oferty.
4. Pracownik działu serwisu powinien mieć zapewnione warunki do wykonania usługi serwisowej: diagnostyki, naprawy lub przeglądu. Oznacza to udostępnienie mu przez Użytkownika / Klienta odpowiedniej przestrzeni, w której nie zakłócając pracy w zakładzie będzie mógł w skoncentrowaniu i spokoju wykonać swoją pracę. Niedopuszczalne jest: filmowanie jego pracy, wykorzystywanie jego pracy i obecności na doszkalanie pracowników obsługi lub działu technicznego, przeszkadzanie, zagadywanie, wtrącanie się do pracy pracownika działu serwisu – celem zapobieżenia popełnieniu błędu przez pracownika działu serwisu. Błąd pracownika działu serwisu skutkować może narażeniem go lub Użytkownika na wypadek przy pracy, a urządzenie na kolejne usterki. W wypadku niedochowania tych warunków pracownik działu serwisu ma prawo odmówić kontynuacji pracy, a jego wizyta będzie zafakturowania mimo niedokończenia usługi serwisowej.
5. Prawo Użytkownika do informacji o wszystkich istotnych okolicznościach naprawy (wykonane czynności diagnostyczne i naprawcze, wymienione części, itp.) realizowane jest na etapie odbierania pracy i sporządzania raportu serwisowego.
6. W celu zdiagnozowania, wykonania naprawy i testowania urządzenia po naprawie Użytkownik powinien zapewnić pracownikowi działu serwisu odpowiednią ilość produktów oraz materiałów (np. materiały opakowaniowe itd.), jeśli okaże się to potrzebne.
7. Pracownik działu serwisu ma prawo dokumentować swoją pracę poprzez wykonanie zdjęć lub nakręcenie filmów, przy czym dokumentowany obszar ogranicza się wyłącznie do pola jego pracy (obszar urządzenia).

V. PRZEGLĄDY OKRESOWE DIAGNOSTYCZNO-KONSERWACYJNE

1. Pracownik działu serwisu przeprowadza przeglądy okresowe diagnostyczno-konserwacyjne w terminach uzgodnionych ze Użytkownikiem urządzenia.
2. Częstotliwość przeglądów w okresie gwarancji określa producent urządzenia. Wykonanie ich jest niezbędnym warunkiem utrzymania uprawnień do napraw gwarancyjnych. Zasady dotyczące przeglądów określa Karta Gwarancyjna i Instrukcja obsługi urządzenia.

3. Termin przeglądu ustalany jest z upoważnionym pracownikiem w zakładzie Użytkownika. Przegląd odbywa się w godzinach 8.00-16.00 w dni robocze. W przypadku, gdy Użytkownik zleca przegląd w innych godzinach, obowiązują wówczas dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem usług serwisowych.
4. Użytkownik ma obowiązek zapewnić dostęp do urządzenia w uzgodnionym terminie. Urządzenie powinno być umyte przez obsługę, a jeśli nie jest i stan uniemożliwia wykonanie naprawy lub przeglądu, pracownik działu serwisu wykona to za dodatkową opłatą, zgodnie z cennikiem usług serwisowych i faktycznym czasem pracy. Stwierdzone w czasie przeglądu uszkodzenia lub inne dysfunkcje urządzenia, które wykraczają poza standardowe czynności diagnostyczno-konserwacyjne, usuwane są na podstawie odrębnego pisemnego zlecenia serwisowego za opłatą zgodnie z ofertą przedstawioną przez biuro serwisu / koordynatora serwisu oraz zgodnie Cennikiem usług serwisowych.

VI. CENNIK

1. Usługi serwisowe fakturowane są na podstawie Cennika usług serwisowych. Koszt usługi składa się z:
   a) kosztu czasu usługi
   b) kosztu dojazdu pracownika działu serwisu
   c) materiałów pomocniczych
   d) ryczałtu hotelowego, jeśli naprawa wymaga noclegu pracownika działu serwisu w celu dokończenia usługi serwisowej
2. Czas usługi pracownika działu serwisu jest liczony w jednostkach czasu. Najmniejszą jednostką czasu usługi jest 30 min. (0,5 h).

VII. ROZLICZENIA, DOKUMENTACJA, PŁATNOŚCI

1. Usługi serwisowe dokumentowane są raportami serwisowymi. Raport serwisowy zawiera opis awarii, usterki lub zakres przeglądu wg zgłoszenia, diagnostykę techniczną, listę wykonanych czynności, listę zamontowanych części oraz godziny pracy i dane dotyczące dojazdu pracownika działu serwisu. Raport serwisowy jest podstawą do wystawienia faktury za usługę serwisową.
2. Użytkownik jest zobowiązany zapewnić w zakładzie obecność pracownika upoważnionego do odbioru usługi serwisowej i podpisania raportu serwisowego. Brak osoby upoważnionej w czasie zakończenia pracy serwisu skutkuje podpisaniem jednostronnym przez pracownika działu serwisu i jest wystarczająca podstawą do wystawienia faktury. Oczekiwanie na odbiór usługi serwisowej lub podpisanie raportu serwisowego doliczane jest do czasu pracy pracownika działu serwisu.
3. Odebranie usługi serwisowej przez osobę upoważnioną Klienta / Użytkownika poprzez podpisanie raportu serwisowego oznacza potwierdzenie danych weryfikowalnych: stan zastany (awaria, usterka, przegląd), czas pracy, zakres czynności, wymienione części.
4. Na uwagi krytyczne ze strony Użytkownika, jego odmienne zdanie co do okoliczności związanych z wykonywaną usługą, bądź rodzajem naprawy (gwarancyjna czy niegwarancyjna, płatna czy bezpłatna itp.) przewidziane jest specjalne, dedykowane do tego celu pole na raporcie serwisowym i tam powinny być one wpisane. Niepodpisanie raportu serwisowego z powodu odmiennego zadania co do okoliczności usługi skutkuje

podpisaniem jednostronnym przez pracownika działu serwisu i stanowić będzie pełnoprawną podstawę do wystawiania faktury za usługę serwisową i części zamienne.

5. Wszelkie kwestie sporne dotyczące zakwalifikowania usługi serwisowej jako gwarancyjnej (bezpłatnej) rozstrzygane są przez producenta. W tym celu zawsze wymagane jest przedstawienie producentowi wadliwych części do ekspertyzy. W przypadku niewydania lub utracenia przez Użytkownika tych części urządzenia, które miałby podlegać bezpłatnej naprawie, nie będzie możliwe zastosowanie trybu usługi gwarancyjnej i usługa będzie płatna.

VIII . GWARANCJA NA WYKONANĄ NAPRAWĘ ORAZ CZĘŚCI ZAMIENNE

1. Gwarancja na wykonaną naprawę (usługę serwisową)

1. DESPOL sp. z o.o. udziela 3 (trzymiesięcznej) gwarancji na wykonaną naprawę serwisową, liczonej od daty zakończenia usługi serwisowej, potwierdzonej raportem serwisowym.
2. Gwarancja, o której mowa powyżej, obejmuje wyłącznie usterki powstałe w wyniku wadliwego wykonania usługi serwisowej przez DESPOL, w zakresie czynności faktycznie wykonanych i opisanych w raporcie serwisowym.
3. Gwarancja nie obejmuje:
   a) usterek dotyczących elementów urządzenia, które nie były przedmiotem naprawy,
   b) usterek powstałych w wyniku nieprawidłowego użytkowania urządzenia, niezgodnego z instrukcją obsługi, przeznaczeniem urządzenia lub zasadami eksploatacji,
   c) uszkodzeń wynikających z braku właściwej konserwacji, czyszczenia, przeglądów okresowych lub ingerencji osób trzecich,
   d) naturalnego zużycia elementów eksploatacyjnych.
4. Wystąpienie usterki w okresie gwarancji nie oznacza automatycznego uznania jej za objętą gwarancją – każdorazowo wymaga ona weryfikacji przez dział serwisu DESPOL.

2. Gwarancja na części zamienne

1. Części zamienne sprzedawane lub montowane przez DESPOL w ramach usługi serwisowej objęte są gwarancją producenta danej części, na warunkach i w okresie przez niego określonym.
2. Ocena, czy dana część zamienna podlega gwarancji, dokonywana jest przez producenta tej części, w szczególności na podstawie oględzin, ekspertyzy technicznej lub procedury reklamacyjnej producenta.
3. DESPOL nie ponosi odpowiedzialności za decyzję producenta części dotyczącą uznania lub odrzucenia roszczenia gwarancyjnego.
4. Warunkiem rozpatrzenia roszczenia gwarancyjnego jest przesłanie wadliwej części do oceny producentowi. Brak możliwości przekazania części do ekspertyzy może skutkować odmową uznania gwarancji.

Gwarancja na naprawę oraz części zamienne nie przedłuża i nie odnawia gwarancji producenta urządzenia jako całości. W zakresie nieuregulowanym niniejszymi postanowieniami zastosowanie mają zapisy Karty Gwarancyjnej producenta.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zgłoszenie serwisowe, o którym mowa w niniejszych Ogólnych Warunkach Serwisu, w tym w szczególności wezwanie serwisu DESPOL Sp. z o.o. w jakiejkolwiek dopuszczalnej formie, jest równoznaczne ze złożeniem zlecenia wykonania usługi serwisowej.
2. Zlecenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, realizowane jest na zasadach określonych w niniejszych Ogólnych Warunkach Serwisu oraz według aktualnego Cennika Usług Serwisowych Despol, obowiązującego w dniu wykonania usługi.
3. Aktualny Cennik Usług Serwisowych udostępniany jest Klientowi na jego zapytanie.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWS stosowane są ogólne przepisy Kodeksu Cywilnego.

Despol Sp. z o.o.
02-884 Warszawa,
ul Puławska 506/508
tel. 22 380 44 88
e-mail: info@despol.pl
www.despol.pl

NIP: 521-008-34-43
Sąd Rejonowy dla m.st W-wy XIV Wydz.
Gospodarczy KRS: 0000033353
Regon: 002004634, BDO: 000035203
Kapitał zakładowy 1 600 000 zł

ING Bank Śląski S.A.
Konto PLN:
22 1050 1025 1000 0023 1377 1830
Konto EUR:
PL87 10501025 1000 0023 1377 2697
SWIFT: INGBPLPW