

Regulamin Świadczenia Usług Serwisowych Grupa Pionik sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia Ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług serwisowych przez Grupa Pionik sp. z o.o. z siedzibą pod adresem ul.Haller 26 44-200 Rybnik, NIP: 6423233564, zwaną dalej „Serwisantem”.

Regulamin jest skierowany do klientów, którymi mogą być osoby fizyczne (konsument), osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej.

Usługi serwisu polegają w szczególności na: diagnozie, naprawie gwarancyjnej i pogwarancyjnej urządzeń marki Samsung, obsłudze reklamacji oraz innych czynnościach związanych z utrzymaniem sprawności technicznej sprzętu.

Złożenie zlecenia naprawy (osobiście, online lub telefonicznie) jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu w pełnym zakresie.

Regulamin dostępny jest w siedzibie serwisu w formie papierowej oraz na stronie internetowej serwisu.

§ 2. Definicje

Serwis – Grupa Pionik sp. z o.o., autoryzowany serwis Samsung.

Klient – podmiot zawierający umowę z serwisem na świadczenie usług.

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Sprzęt – urządzenie elektroniczne marki Samsung oddane do Serwisu w celu wykonania usługi.

Zlecenie naprawy – formularz lub dokument potwierdzający przyjęcie sprzętu do serwisu, zawierający opis sprzętu, wstępny opis usterki oraz dane klienta.

Diagnoza – czynność polegająca na weryfikacji stanu technicznego sprzętu oraz przygotowania kosztorysu naprawy.

Naprawa gwarancyjna – nieodpłatna naprawa sprzętu objęta ważną gwarancją producenta (Samsung).

Naprawa pogwarancyjna – odpłatna naprawa sprzętu nieobjęta gwarancją lub po jej upływie.

Cennik – dokument dostępny w serwisie oraz na jego stronie internetowej, określający stawki za usługi serwisowe, w tym koszt diagnozy.

§ 3. Zasady składania i realizacji zlecenia

Zlecenie można złożyć:

- osobiście w siedzibie serwisu
- poprzez formularz online na stronie internetowej serwisu.

Przyjęcie sprzętu do serwisu potwierdzone jest wydaniem klientowi dokumentu „Zlecenie naprawy” lub jego odpowiednika.

Po przyjęciu sprzętu, serwis przeprowadza diagnozę.

Czas wykonania diagnozy wynosi 1-3 dni roboczych. W przypadku skomplikowanych usterek termin ten może ulec wydłużeniu, o czym serwis poinformuje klienta.

Po przeprowadzeniu diagnozy, serwis przedstawia klientowi kosztorys naprawy (w przypadku naprawy pogwarancyjnej) lub informuje o zakwalifikowaniu naprawy do gwarancji.

Klient ma obowiązek wyrazić werbalną lub mailową zgodę na przedstawiony kosztorys przed rozpoczęciem naprawy pogwarancyjnej.

W trakcie naprawy mogą zostać ujawnione dodatkowe usterki. W takim przypadku serwis niezwłocznie poinformuje o tym klienta i przedstawi aneks do kosztorysu. Dalsze prace wymagają ponownej zgody klienta.

§ 4. Prawa Konsumenta

Konsument, który zawarł umowę na odległość, ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podawania przyczyny, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

Prawo do odstąpienia nie przysługuje, jeżeli serwis wykonał w pełni usługę za wyraźną, uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po wykonaniu usługi.

W przypadku odstąpienia od umowy po wykonaniu diagnozy, konsument zobowiązany jest uiścić opłatę za diagnozę zgodnie z cennikiem serwisu.

§ 5. Naprawa Gwarancyjna

Serwis, jako podmiot autoryzowany przez Samsung, wykonuje naprawy gwarancyjne na warunkach i w zakresie określonym przez producenta.

Zakwalifikowanie naprawy jako gwarancyjnej zależy od oceny producenta (Samsung). Serwis dokonuje wstępnej weryfikacji, ostateczna decyzja należy do producenta.

Wymienione w ramach naprawy gwarancyjnej części zużyte przechodzą na własność producenta i nie podlegają zwrotowi do klienta.

§ 6. Naprawa Pogwarancyjna

Serwis wykonuje odpłatne naprawy sprzętu nieobjętego gwarancją.

Koszt naprawy pogwarancyjnej obejmuje koszt części zamiennych oraz usługi serwisowej, zgodnie z przedstawionym i zaakceptowanym przez klienta kosztorysem.

Serwis może zażądać zaliczki na poczet naprawy, której wysokość jest ustalana indywidualnie.

Wymienione w trakcie naprawy części zużyte przechodzą na własność serwisu i nie podlegają zwrotowi, chyba że klient wyraził wolę ich odbioru w momencie składania zlecenia naprawy.

§ 7. Odbiór i Płatność

Serwis powiadamia klienta o zakończeniu naprawy (gotowości sprzętu do odbioru) drogą mailową lub telefoniczną.

Warunkiem wydania sprzętu jest okazanie dokumentu zlecenia naprawy (lub jego kopii) oraz uregulowanie wszystkich należności (w przypadku naprawy pogwarancyjnej).

W przypadku odbioru Sprzętu przez osobę trzecią, wymagane jest posiadanie zlecenia naprawy z pisemnym upoważnieniem od klienta lub jego kopii oraz okazanie dowodu tożsamości przez osobę upoważnioną.

§ 8. Gwarancja na Usługę

Na wykonaną naprawę pogwarancyjną Serwis udziela gwarancji na okres 12 miesięcy od dnia odbioru sprzętu przez klienta.

Gwarancja obejmuje wady powstałe z przyczyn leżących po stronie wykonanej usługi lub zastosowanych części.

Gwarancja nie obejmuje:

- Uszkodzeń mechanicznych powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania.
- Uszkodzeń spowodowanych przez siłę wyższą (przebiecie, zalanie, upadek).
- Usterek wynikających z wad oprogramowania lub działania siły wyższej.
- Uszkodzeń elementów, które nie były przedmiotem naprawy.

§ 9. Procedura Reklamacyjna

Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą wykonanej usługi.

Reklamację należy zgłosić w punkcie serwisowym, nie później niż w ciągu 14 dni od stwierdzenia niezgodności usługi z umową.

Reklamacja powinna zawierać dane klienta, opis przedmiotu reklamacji oraz numer zlecenia naprawy.

Serwis rozpatrzy reklamację w terminie do 14 dni od jej otrzymania. O wyniku reklamacji klient zostanie poinformowany w wybranej przez siebie formie.

W przypadku uznania reklamacji, serwis usunie wady nieodpłatnie.

§ 10. Dane Osobowe (RODO)

Administratorem danych osobowych klienta jest Grupa Pionik sp. z o.o.

Dane przetwarzane są w celu realizacji usługi serwisowej, a podstawą przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

Dane klienta mogą być przekazane producentowi sprzętu (Samsung) w celu realizacji naprawy gwarancyjnej lub ustalenia uprawnień gwarancyjnych.

Klient ma prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych znajdują się w polityce prywatności, dostępnej w siedzibie serwisu oraz na jego stronie internetowej.