



ELC Service Paweł Janicki

NIP: 6392029101, REGON: 525785316, ul. Lotnicza 18/10, 47-400 Racibórz

www.elcservice.pl E-mail: kontakt@elcservice.pl Telefon: +48 537 253 877

Regulamin świadczenia usług serwisowych przez firmę ELC Service

Wersja: v1.0 Obowiązuje od dnia: 05.05.2024

I. Definicje

Regulamin – niniejszy dokument przedstawiający warunki świadczenia usług serwisowych przez firmę ELC Service.

Serwis - firma ELC Service świadcząca usługi napraw urządzeń elektronicznych, automatyki przemysłowej a także elektroniki przemysłu rolniczego.

Klient – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej przekazująca urządzenie do diagnozy i/lub naprawy, będąca stroną umowy.

Umowa – czynność prawna dokonywana w oparciu o oświadczenie woli obu stron. Umowa o świadczenie usługi serwisowej zawierana jest między Serwisem a Klientem po zaakceptowaniu przez Klienta warunków zawartych w Wycenie.

Wycena – dokument stworzony przez Serwis dla Klienta zawierający informacje takie jak zakres i koszt naprawy, cenę komponentów, szacowany czas realizacji naprawy, czas ważności wyceny, warunki gwarancji.

Naprawa – czynności mające na celu przywrócenia Urządzenia do sprawności takie jak wymiana elementów, programowanie, czyszczenie.

Urządzenie – urządzenie elektroniczne przekazane do Serwisu przez Klienta w celu diagnozy i naprawy lub przeprowadzenia działań prewencyjnych.

Formularz – formularz kontaktowy dostępny pod adresem: <https://elcservice.pl/kontakt> Jest to jedna z możliwości kontaktu z Serwisem.

Protokół – protokół przekazania urządzenia dostępny pod adresem: <https://elcservice.pl/wp-content/uploads/Protokol-przekazania-urzadzenia.pdf> Jest to edytowalny formularz w formacie PDF zawierający informacje o przekazywanym Urządzeniu przez Klienta do Serwisu a także dane Klienta.

Gwarancja – zobowiązanie Serwisu w stosunku do Klienta, którego celem jest ochrona interesów Klienta. Wynika ona z odpowiedzialności Serwisu za jakość wykonywanych usług i użytych komponentów/części zamiennych.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin jest dokumentem mającym zastosowanie do wszystkich Klientów zlecających Serwisowi naprawę Urządzenia. Zawiera warunki relacji Klient – Serwis.
2. Zmianę warunków świadczenia usługi lub odstąpienia od regulaminu wymagają woli i pisemnej zgody dwóch stron Umowy.
3. Klient dostarczający Urządzenie do Serwisu lub zlecający odbiór Urządzenia przez Serwis jednocześnie oświadcza, że jest właścicielem Urządzenia lub dysponuje nim i podejmuje działania w imieniu właściciela Urządzenia.
4. Wysyłka Urządzenia przez Klienta, dostarczenie go do Serwisu osobiście lub zlecenie odbioru Urządzenia przez Serwis w siedzibie Klienta jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
5. Akceptując Regulamin Klient zgadza się na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych w związku z przeprowadzeniem kompletnego procesu diagnozy i naprawy Urządzenia. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do przeprowadzenia wyżej wymienionego procesu. Klient oświadcza, że został poinformowany o przysługującym mu prawie dostępu do swoich danych, możliwości ich poprawienia, żądania zaprzestania ich przetwarzania. Administratorem danych osobowych jest firma ELC Service Paweł Janicki, ul. Lotnicza 18/10, 47-400 Racibórz.

III. Przekazanie Urządzenia

1. Podstawą do przekazania Urządzenia przez Klienta do Serwisu jest wcześniejszy kontakt poprzez:
 - wiadomość e-mail na adres: kontakt@elcservice.pl
 - Formularz kontaktowy na stronie: <https://elcservice.pl/kontakt>
 - rozmowę telefoniczną pod numerem: +48 537 253 877
2. Klient powinien przygotować Urządzenie do przekazania poprzez wykonanie określonych czynności:
 - wykonanie kopii zapasowej parametrów, danych, informacji znajdujących się w pamięci Urządzenia,
 - usunięcie danych wrażliwych lub osobowych z pamięci Urządzenia,
 - przekazać do informacji Serwisu hasła dostępowe jeżeli takowe w Urządzeniu występują,
 - przekazać Serwisowi kopię dokumentacji technicznej jeśli taką posiada (schemat podłączenia Urządzenia, parametry pracy)

3. Przekazanie Urządzenia może nastąpić na jeden z sposobów:
 - Wysyłka za pomocą firmy kurierskiej na adres siedziby Serwisu. Klient ponosi koszty wysyłki, odpowiada za prawidłowe zabezpieczenie Urządzenia i za szkody powstałe w transporcie,
 - Dostarczenie osobiste Urządzenia do siedziby Serwisu,
 - Zlecenie odbioru Urządzenia przez Serwis w siedzibie Klienta. Klient może również zlecić Serwisowi przeprowadzenie diagnozy maszyny lub linii produkcyjnej celem wytypowania uszkodzonego Urządzenia. W takim przypadku Serwis również odbiera Urządzenie od Klienta po przeprowadzonej diagnozie.
4. Do przekazywanego Urządzenia Klient zobowiązany jest dołączyć wypełniony Protokół i zawrzeć w nim określone informacje:
 - Dane firmy (Klienta) wraz z danymi osoby kontaktowej,
 - Cel przekazania Urządzenia (diagnoza usterki i wycena naprawy, naprawa gwarancyjna, przegląd),
 - Dane identyfikacyjne Urządzenia (producent, model, numer seryjny),
 - Informacje o usterce (kody błędów, opis usterki i okoliczności jej występowania).

IV. Diagnoza i wycena

1. Diagnoza Urządzenia jest bezpłatna. Klient wysyłając Urządzenie do Serwisu nie ponosi kosztów wynikających z przeprowadzenia przez Serwis diagnozy i sporządzenia Wyceny.
2. Koszt diagnozy przeprowadzanej przez Serwis w siedzibie Klienta wyceniany jest indywidualnie.
3. Przed przekazaniem Urządzenia do Serwisu Klient powinien wykonać kopię zapasową plików, parametrów, programów bądź wszystkich danych z pamięci urządzenia. Procesy Diagnozy i Naprawy często wiążą się z ingerencją w obwody zawierające układy scalone pamięci, zewnętrzne nośniki danych, układy podtrzymania pamięci i zegary czasu rzeczywistego (moduły RTC). Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub utratę danych w trakcie procesów Diagnozy i Naprawy.
4. Serwis zobowiązuje się do zdiagnozowania usterki Urządzenia i poinformowania Klienta o dostępnych możliwościach, zakresie naprawy, cenie usługi i warunkach gwarancji w przeciągu 7 dni roboczych. Zastrzega się jednak prawo do wydłużenia tego czasu z przyczyn takich jak: skomplikowanie usterki, potrzebę kompletacji elementów koniecznych do przeprowadzenia diagnozy, zdarzenia losowe niezależne od Serwisu.
5. Serwis może odstąpić od wykonania lub zaprzestać wykonywania diagnozy Urządzenia z powodów takich jak: brak dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia diagnozy, brak dostępności części zamiennych, brak możliwości sprawdzenia działania Urządzenia, rozległe uszkodzenia uniemożliwiające naprawę.
6. Klientowi nie przysługuje prawo do składania roszczeń z tytułu uszkodzenia lub utraty danych (punkt 3), wydłużenia czasu diagnozy (punkt 4) i odstąpienia/zaprzestania diagnozy (punkt 5).
7. Klientowi zostaje przesłana Wycena na podany w formularzu lub wiadomości adres e-mail. Warunki zawarte w Wycenie mogą również zostać przedstawione telefonicznie w zależności od wyboru preferowanej formy kontaktu.
8. Czas ważności Wyceny wynosi 30 dni kalendarzowych i liczony jest od wysłania wiadomości przez Serwis lub przekazania informacji telefonicznej Klientowi. Po upływie tego czasu Serwis ma prawo do zmiany warunków zawartych w Wycenie. W przypadku zmiany warunków Wyceny obowiązuje procedura z punktu 7 powyżej.

V. Naprawa

1. Akceptacja przez Klienta warunków przedstawionych w Wycenie oznacza zawarcie Umowy o świadczenie usługi serwisowej między Klientem a Serwisem.
2. W przypadku rezygnacji Klienta z wykonania usługi Naprawy po wcześniejszym zaakceptowaniu Wyceny, Serwis może obciążyć Klienta kosztami wynikającymi z tytułu zakupionych komponentów/części zamiennych i poświęconego czasu.
3. Serwis przystępuje do Naprawy Urządzenia po skompletowaniu potrzebnych komponentów i części zamiennych jeśli nie posiada ich na stanie magazynowym.
4. Serwis zobowiązuje się dokonać Naprawy w sposób rzetelny, zgodny z zasadami prawidłowej naprawy Urządzeń elektronicznych. Mając wzgląd na interes Klienta jakim jest niezawodna praca Urządzenia użyje dobrej klasy komponentów do Naprawy. Wykonana Naprawa nie zmieni aspektów bezpieczeństwa korzystania z Urządzenia.
5. Serwis zobowiązuje się do wykonania Naprawy w czasie nie dłuższym niż czas realizacji podany w Wycenie. Zastrzega się jednak prawo do wydłużenia tego czasu z przyczyn takich jak: dostępność części zamiennych/komponentów potrzebnych do wykonania Naprawy i ich czas dostawy, poziom skomplikowania Naprawy niemożliwy do oszacowania na etapie sporządzania Wyceny, zdarzenia losowe niezależne od Serwisu.
6. W przypadku, gdy podczas trwającej Naprawy ujawnione zostanie uszkodzenie niemożliwe do zdiagnozowania na wcześniejszym etapie Serwis może wysłać Klientowi zaktualizowaną Wycenę powiększoną o koszt komponentów/części zamiennych i czynności serwisowych. Brak akceptacji warunków przedstawionych w zaktualizowanej Wycenie skutkuje zaprzestaniem wykonywania Naprawy (punkt 7). Serwis może również obciążyć Klienta poniesionymi do tego czasu kosztami (punkt 2).
7. Serwis może odstąpić od wykonania lub zaprzestać wykonywania Naprawy Urządzenia z powodów takich jak: dodatkowe uszkodzenia ujawnione dopiero na etapie Naprawy, brak dostępności komponentów/części zamiennych potrzebnych do Naprawy tego uszkodzenia.

8. Klientowi nie przysługuje prawo do składania roszczeń z tytułu wydłużenia czasu Naprawy (punkt 5), odstąpienia lub zaprzestania wykonywania Naprawy (punkt 7).
9. Serwis nie ma obowiązku przekazania Klientowi uszkodzonych komponentów/części zdemontowanych z Urządzenia w trakcie przeprowadzonego procesu Naprawy. O chęci ich otrzymania Klient powinien poinformować Serwis jeszcze na etapie sporządzania Wyceny.
10. Po zakończonej Naprawie Serwis przesyła Klientowi informację o wysyłce lub możliwości odbioru Urządzenia na podany w formularzu lub wiadomości adres e-mail. Informacja może również zostać przekazana telefonicznie w zależności od wyboru preferowanej formy kontaktu. Zostaje również wystawiona Faktura VAT i przesłana na adres e-mail Klienta.

VI. Gwarancja

1. Serwis udziela Gwarancji po wykonanej Naprawie na zakres wykonanych prac a także użyte komponenty/części zamienne.
2. Warunki gwarancji udzielanej przez Serwis po wykonanej Naprawie znajdują się w Wycenie przesłanej Klientowi.
3. Standardowy okres gwarancji wynosi 12 miesięcy, chyba że Wycena przesłana Klientowi stanowi inaczej. Na okres gwarancji mają wpływ takie czynniki jak: stan ogólny, uszkodzenia wnętrza i obudowy Urządzenia, wcześniejsze ingerencje innych osób lub serwisów i powstałe w tym wyniku uszkodzenia, rodzaj i jakość użytych komponentów/części zamiennych.
4. Okres gwarancji liczony jest od dnia odbioru Urządzenia przez Klienta (odbiór przesyłki kurierskiej lub osobisty w siedzibie Serwisu).
5. Serwis udzielając gwarancji umieszcza na Urządzeniu plomby gwarancyjne. Warunkiem obowiązywania okresu gwarancyjnego jest zachowanie plomb w nienaruszonym stanie.
6. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń wynikających z nieprawidłowej eksploatacji (niezgodnej z dokumentacją producenta Urządzenia), wadliwego montażu, usterek sieci elektrycznej lub energetycznej (w tym zdarzeń losowych takich jak przepięcia lub spadki napięcia) a także z zaniechania przez Klienta wymaganych czynności konserwacyjnych znajdujących się w dokumentacji Urządzenia.
7. Brak uregulowania należności przez Klienta względem Serwisu za wykonaną Naprawę wyłącza jego odpowiedzialność z tytułu Gwarancji.
8. Do przekazania Urządzenia celem wykonania Naprawy gwarancyjnej stosuje się procedurę z punktu III. Regulaminu pt. „Przekazanie Urządzenia”
9. Po otrzymaniu Urządzenia Serwis w terminie 14 dni kalendarzowych nieodpłatnie rozpatrzy zasadność zgłoszenia (diagnoza Urządzenia) i wykona Naprawę w przypadku pozytywnego rozpatrzenia. Zastrzega się jednak prawo do wydłużenia tego czasu z przyczyn takich jak: skomplikowanie usterki, potrzebę kompletacji elementów koniecznych do przeprowadzenia diagnozy, zdarzenia losowe niezależne od Serwisu.
10. W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy gwarancyjnej po wcześniejszym pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia, Serwis zwróci Klientowi swoje wynagrodzenie za wcześniej wykonaną Naprawę.

VII. Płatność

1. Informacje odnośnie sposobu i warunku płatności zawarte są w Wycenie przesłanej Klientowi.
2. Klient może dokonać płatności na jeden z sposobów:
 - płatność gotówką
 - przelew na rachunek bankowy wskazany w Wycenie
3. Warunkami płatności są dwie możliwości:
 - Faktura VAT po wykonanej Naprawie
 - Faktura proforma po sporządzonej Wycenie
4. Warunki i sposoby płatności za usługi wykonane w siedzibie Klienta ustalane są indywidualnie.
5. Obowiązujący termin płatności to termin płatności na wystawionej fakturze.

VIII. Odbiór Urządzenia

1. Informacje odnośnie zwrotu Urządzenia zawarte są w Protokole, który Klient przekazuje Serwisowi wraz z Urządzeniem.
2. Serwis może zwrócić Urządzenie Klientowi na jeden z sposobów:
 - Wysyłka za pomocą firmy kurierskiej na adres siedziby Klienta
 - Odbiór osobisty Urządzenia przez Klienta w siedzibie Serwisu
 - Zwrot wraz z montażem wykonanym przez Serwis w maszynie Klienta
3. W przypadku wyboru odbioru osobistego Klient zobowiązany jest odebrać Urządzenie z Serwisu w terminie 30 dni kalendarzowych od otrzymania informacji o zakończeniu Naprawy i możliwości odbioru Urządzenia.
4. Po tym okresie zostaje wysłane Klientowi przypomnienie będące wezwaniem do odbioru Urządzenia. Brak odpowiedzi ze strony Klienta skutkuje przeniesieniem własności Urządzenia na rzecz Serwisu po upływie 6 miesięcy od wysłania przypomnienia. Dodatkowo Serwis po tym okresie może obciążyć Klienta kosztami wynikającymi z transportu i utylizacji Urządzenia.