

REGULAMIN ŚWIADCZENIA POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

obowiązujący od dnia 01.03.2022 roku

(dalej jako: „Regulamin”)

§ 1

Definicje

Użyte w treści niniejszego Regulaminu określenia oznaczają:

1. Cennik – cennik zawierający ceny Usług wykonywanych przez Serwis (§9). Zamieszczony cennik zawiera sugerowane ceny naprawy, indywidualna wycena zostanie określona po diagnozie urządzenia;
2. Diagnoza – bezpłatna usługa serwisowa, polegająca na sprawdzeniu stanu dostarczonego przez Klienta Produktu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń oraz ewentualnie sporządzeniu wyceny części zamiennych i kosztów naprawy;
3. Formularz Zlecenia – formularz kontaktowy (RMA_Order_form_PL dostępny na <https://www.fibaro.com/pl/support/>), na podstawie którego Klient zleca Serwisowi przeprowadzenie Diagnozy lub wykonanie Usługi;
4. Klient – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej dostarczająca Serwisowi Produkt stanowiący jej własność;
5. Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
6. Numer RMA – indywidualny numer identyfikacyjny Formularza Zlecenia nadany przez Serwis;
7. Serwis – autoryzowany serwis napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych spółki FIBAR GROUP S.A. zlokalizowany w Wysogotowie (62-081) przy ul. Serdeczna 5, posiadający adres email: service@fibaro.com;
8. Produkt – każde urządzenie pierwotnie objęte gwarancją jakości ze strony FIBAR GROUP S.A., której okres upłynął, dostarczone do Serwisu przez Klienta;
9. Usługa/Usługi – wszelkiego rodzaju płatne pogwarancyjne usługi serwisowe dotyczące Produktu dostarczonego przez Klienta;
10. Dane osobowe – informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, przykładowo: nazwisko, adres, numer telefonu.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu wiążą Klienta oraz Serwis w zakresie przeprowadzenia Diagnostyki oraz wykonania Usługi przez Serwis, których przedmiotem jest Produkt przesłany Serwisowi przez Klienta.
2. Czas wykonania Diagnostyki oraz wykonania Usługi, których przedmiotem jest Produkt przesłany Serwisowi przez Klienta uzależniony jest każdorazowo od rodzaju uszkodzenia Produktu oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do wykonania Usługi. Maksymalny czas dokonania Usługi to 14 dni kalendarzowych licząc od dnia zaksięgowania wpłaty zgodnie z §4.
3. Serwis dołoży wszelkich starań, aby przeprowadzenie Diagnostyki oraz wykonanie Usługi wykonywane było bez zbędnej zwłoki.
4. Przesyłanie Produktu pomiędzy Klientem, a Serwisem następuje wyłącznie przesyłką kurierską.

§ 3

Przyjęcie Produktu

1. Przyjęcie Produktu celem przeprowadzenia jego Diagnostyki lub wykonania Usługi następuje wyłącznie poprzez przesłanie przez Klienta Produktu na adres Serwisu wskazany w § 1 pkt 7 niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem kuriera, na koszt Klienta. Do przesyłki należy dołączyć wypełniony i podpisany przez Klienta Formularz Zlecenia. Serwis zastrzega sobie prawo do nieprzyjmowania Produktów przesłanych w inny sposób niż wskazany powyżej.
2. Z chwilą przyjęcia Produktu Serwis nadaje mu indywidualny numer RMA. W dalszych kontaktach z Serwisem Klient zobowiązany jest do posługiwania się przydzielonym numerem RMA. W przeciwnym wypadku czas wykonania Diagnostyki lub Usługi może ulec znacznemu przedłużeniu.
3. Przed wykonaniem jakiegokolwiek Usługi, której przedmiotem jest przyjęty Produkt, Serwis przeprowadza Diagnostykę przyjętego Produktu.
4. Serwis przeprowadza Diagnostykę przyjętego Produktu bezpłatnie, po otrzymaniu Produktu w ramach naprawy pogwarancyjnej wraz z Formularzem Zlecenia wypełnionym zgodnie z § 4 ust. 1 Regulaminu. Klient wysyłając urządzenie do Serwisu po zakończeniu okresu gwarancji, wyraża zgodę na przeprowadzenie Diagnostyki na podstawie Regulaminu i Formularza Zlecenia.
5. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia przyjęcia Produktu przez Serwis nie zostaną spełnione łącznie warunki określone w § 3 ust. 4 niniejszego Regulaminu, Serwis przesyła Klientowi Produkt na adres, z którego zostało ono wysłane, w całości na koszt Klienta.
6. W przypadku niepodjęcia Produktu przez Klienta zastosowanie znajdują odpowiednio postanowienia określone w § 6 niniejszego Regulaminu.

§4

Zlecenie przeprowadzenia Diagnostyki i wykonania Usługi

1. W celu zlecenia Serwisowi przeprowadzenia Diagnostyki lub wykonania Usługi Klient jest zobowiązany wypełnić zgodnie z prawdą wszystkie pola Formularza Zlecenia, podpisać go, a następnie wysłać tak wypełniony Formularz Zlecenia wraz z Produktem na adres Serwisu wskazany w § 1 pkt 7 niniejszego Regulaminu (z dopiskiem „Serwis”).
2. W odpowiedzi na zlecenie, o którym mowa powyżej Serwis poinformuje Klienta drogą mailową, w terminie 3 dni, na podany przez Klienta w Formularzu Zlecenia adres e-mail o numerze RMA nadanym przez Serwis.
3. Zlecając Serwisowi wykonanie Usługi Klient dokonuje zapłaty za zlecaną Usługę w drodze przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Serwis, podając w tytule wpłaty numer RMA nadany przez Serwis oraz wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, w formie pliku PDF, na wskazany adres e-mail podany w formularzu Zlecenia.
4. Zlecając Serwisowi wykonanie Usługi, której przedmiotem jest Produkt, Klient oświadcza, że zapoznał się z treścią Regulaminu oraz akceptuje wszystkie jego postanowienia.

§ 5

Wykonywanie Usługi

1. Po przeprowadzeniu Diagnostyki, Serwis poinformuje Klienta drogą mailową na podany przez Klienta w Formularzu Zlecenia adres e-mail o:
 - wyniku Diagnostyki, możliwości wykonania Usługi oraz kosztach wykonania Usługi oraz numerze rachunku bankowego, na który Klient powinien dokonać wpłaty albo
 - wyniku Diagnostyki oraz o braku możliwości wykonania Usługi.
2. Z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 niniejszego Regulaminu koszt wykonania danego rodzaju Usługi wskazany jest w Cenniku.
3. Serwis jest uprawniony do wskazania innego niż wynikający z Cennika kosztu danej Usługi. W takiej sytuacji wiążący jest koszt Usługi wskazany przez Serwis.
4. W przypadku określonym w § 5 ust. 1 niniejszego Regulaminu, Serwis wykona Usługę tylko i wyłącznie w sytuacji, gdy uprzednio:
 - Klient, w terminie 2 dni, od dnia otrzymania informacji, zgodnie z § 5 ust. 1, drogą mailową wyrazi zgodę na wykonanie przez Serwis Usługi na adres e-mail Serwisu wskazany w § 1 pkt. 7 niniejszego Regulaminu oraz
 - na rachunku bankowym Serwisu zostanie zaksięgowana zapłata za wykonanie Usługi.
5. W przypadku określonym w § 5 ust. 1 pkt 2 niniejszego Regulaminu oraz w przypadku braku zgody wyrażonej w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 1, Serwis przesyła Klientowi Produkt na adres podany przez Klienta w Formularzu Zlecenia, na wyłączny koszt Klienta.
6. W przypadku niepodjęcia przez Klienta Produktu przesłanego przez Serwis odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia określone w § 6 niniejszego Regulaminu. Serwis powiadomi Klienta o przesłaniu Produktu drogą e-mail.
7. Jeżeli w terminie 14 dni od dnia poinformowania Klienta zgodnie z § 5 ust. 1 pkt 1 niniejszego Regulaminu o możliwości wykonania Usługi nie zostaną spełnione łącznie warunki określone w § 5 ust. 4 niniejszego Regulaminu, odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia określone w § 6 niniejszego Regulaminu.
8. Serwis udziela Klientowi 6-miesięcznej gwarancji na wykonaną naprawę.

§ 6 Zwrot Produktu

1. Po wykonaniu Usługi, Serwis przesyła Produkt na adres wskazany przez Klienta w Formularzu Zlecenia.
2. Uszkodzone części Produktu, które zostaną wymienione w trakcie wykonywania Usługi podlegają zwrotowi Klientowi tylko i wyłącznie na jego wyraźne żądanie zawarte w zawiadomieniu, o którym mowa w § 5 ust. 4 pkt 1 niniejszego Regulaminu.
3. Koszt przesyłki określonej w § 6 ust. 1 niniejszego Regulaminu, ponosi w całości Klient. Jeśli strony nie uzgodniły innego sposobu ponoszenia kosztów przesyłki przez Klienta, Klient zwróci Serwisowi koszty przesyłki na podstawie faktury wystawionej przez Serwis.
4. W przypadku zwrotu Serwisowi nieodebranej przez Klienta przesyłki Serwis drogą mailową wezwie Klienta na wskazany przez niego w Formularzu Zlecenia adres e-mail do zamówienia we własnym zakresie kuriera, który dokona odbioru przesyłki bezpośrednio z Serwisu, wskazując w wezwaniu, że nieodebranie Produktu w terminie 14 dni od wezwania Klienta będzie mogło być uznane przez Serwis za zamiar wyzbycia się własności Produktu i po upływie tego terminu będzie mogło być uznane za porzucone zgodnie z art. 180 Kodeksu cywilnego.

§ 7

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta (dalej: „Administrator”) jest Fibar Group S.A. z siedzibą w Wysogotowie (62-081), przy ul. Serdecznej 3.
 2. Administrator wyznaczył punkt kontaktowy, za pomocą którego Klient może realizować swoje prawa związane z ochroną danych osobowych. Z punktem kontaktowym można skontaktować się pod adresem e-mail: dpo@fibaro.com.
 3. Dane osobowe Klienta są przetwarzane:
 - a. dla wykonania Regulaminu [art. 6 ust. 1. lit. b RODO, odrębnie dla celu:
 - wykonania Regulaminu lub do podjęcia działań przed jej zawarciem;
 - realizacji zgłoszonych Usług;
 - b. prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegającego na możliwości dochodzenia i ochrony przed ewentualnymi roszczeniami;
 - c. obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) indywidualnie dla celu: - wypełniania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów o rachunkowości oraz obowiązków podatkowych.
 4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji powyżej wskazanych celów, w tym w celu i zakresie skorzystania z Usługi.
 5. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom do tego upoważnionym na podstawie przepisów praw, a także naszym podwykonawcom, jeżeli zajdzie taka potrzeba takim jak: np. obsługującej nas kancelarii prawnej, podmiotom świadczącym dla nas usługi IT.
 6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
 7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Usługi:
 - a. nie dłużej jednak niż przez 6 lat od jej realizacji, w celu zadośćuczynienia stosownym przepisom podatkowym (patrz § 7pkt 3 lit.c)
 - b. przez czas trwania umowy – (patrz § 7pkt 3 lit.a)
 - c. przez czas dochodzenia roszczeń dla osób fizycznych lat 6, dla przedsiębiorców 3 lat (patrz § 7pkt 3 lit.b) lub do momentu wniesienia sprzeciwu i uznania jego słuszności przez Fibar Group S.A..
 8. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, wniesienia sprzeciwu.
-

9. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących Uczestnika narusza przepisy RODO.
10. W celu realizacji praw, o których mowa w paragrafie § 7 należy skontaktować się z Punktem Kontaktowym pod adresem e-mail: dpo@fibaro.com.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Wszystkie pozostałe uzgodnienia nieokreślone w treści niniejszego Regulaminu w zakresie przeprowadzenia Diagnozy oraz wykonania Usługi dokonywane będą w formie pisemnej lub wiadomościach mailowych pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie wyniki na tle niniejszego Regulaminu sprawy sporne będą rozstrzygane w oparciu o prawo polskie.
3. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu Kodeksu cywilnego jest sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Serwisem a Klientem, który nie jest konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Serwisu.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące prawa polskiego, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i postanowieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
6. Klient nie może przenieść na osobę trzecią jakichkolwiek swoich wierzytelności wynikających z niniejszego Regulaminu (zakaz cesji), chyba że na powyższe Serwis wyrazi zgodę w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wierzytelności wynikające z niniejszego Regulaminu nie mogą być przedmiotem aportu, chyba że na powyższe Serwis wyrazi zgodę w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Serwis oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w myśl ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych
8. Niniejszy Regulamin został sporządzony w polskiej oraz angielskiej wersji językowej. W razie zaistnienia ewentualnych rozbieżności lub nieścisłości pomiędzy polską a angielską wersją językową Regulaminu wiążąca jest wersja polska.
9. Szczegóły dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem: http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php 3.

10. Platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych.
11. Klient zlecając Usługę pozagwarancyjną dobrowolnie akceptuje niniejszy Regulamin.
12. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 marca 2022 r.

§ 9

Cennik napraw

Zamieszczony cennik zawiera szacunkowe ceny naprawy, indywidualna wycena zostanie określona po diagnozie urządzenia. Ceny nie zawierają kosztów przesyłki.

Nazwa Produktu	Szacunkowa cena naprawy
Intercom	300zł – 750zł
Home Center 2	300zł – 750zł
Home Center 3	300zł – 750zł
Home Center Lite	250zł – 450zł
Home Center 3 Lite	175zł – 250zł
Pozostałe urządzenia	90zł – 150zł