

## Regulamin świadczenia usług serwisowych przez firmę EVER Sp. z o.o.

### Postanowienia ogólne.

1. Serwis firmy EVER Sp. z o.o. świadczy usługi polegające m.in. na diagnostyce, naprawie, przeglądach okresowych urządzeń oraz innych pracach uzgodnionych indywidualnie z klientem.
2. Klientami serwisu mogą być zarówno osoby fizyczne, prawne oraz inne zainteresowane podmioty.
3. Za zlecenie wykonania usługi serwisowej uznaje się osobiste dostarczenie urządzenia do siedziby serwisu w Poznaniu przy ul. Wołczyńskiej 19 lub przysłanie go za pośrednictwem poczty, firmy kurierskiej lub innego przewoźnika. W przypadku czynności które mają być wykonane w innej lokalizacji wskazanej przez klienta, zlecenie wykonania usługi powinno być dokonane pisemnie, faxem lub drogą, mailową.
4. Klient poprzez zlecenie wykonania usługi serwisowej jednoznacznie akceptuje postanowienia niniejszego regulaminu i wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji usługi.
5. Zlecający usługę jest zobowiązany do podania danych takich jak adres zwrotny, numer telefonu, ewentualnie adres e-mail i dane płatnika.
6. W przypadku podania niekompletnych, nieczytelnych lub nieprawidłowych danych, o których mowa w punkcie 5, serwis EVER nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne następstwa tego faktu względem klienta lub osób trzecich, m. in. niemożność dostarczenia przesyłki zwrotnej lub jej błędne doręczenie. Wszelkie koszty związane z tym faktem obciążają klienta.
7. W przypadku gdy powyższe okoliczności uniemożliwiają identyfikację klienta, serwis EVER za pośrednictwem strony www.ever.eu wzywa klienta do uzupełnienia brakujących danych lub odbioru sprzętu.
8. Po upływie terminu określonego w wezwaniu serwis EVER zastrzega sobie prawo likwidacji sprzętu w związku z niemożnością ustalenia jego właściciela.
9. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego i kodeksu postępowania cywilnego.

### Naprawy gwarancyjne.

10. Naprawy gwarancyjne są wykonywane zgodnie ze szczegółowymi warunkami gwarancji określonymi w karcie gwarancyjnej reklamowanego urządzenia. Klient zlecając usługę wyraża zgodę na pokrycie ewentualnych kosztów z nich wynikających, np. wymiany akumulatorów, nieuzasadnionego wezwania serwisu lub transportu sprzętu do serwisu i z powrotem.
11. Klient ma prawo do rezygnacji z naprawy i odmowy pokrycia kosztów, o których mowa w punkcie 10, z wyłączeniem opłat wynikających z nieuzasadnionego wezwania serwisu lub zrealizowanej przed momentem rezygnacji usługi transportowej.
12. Na naprawę gwarancyjną i wymienione części zamienne nie jest udzielana dodatkowa gwarancja. O ile szczegółowe Warunki gwarancji nie stanowią inaczej, okres gwarancyjny nie ulega przedłużeniu o czas naprawy.
13. W przypadku niedostarczenia wraz z urządzeniem kompletu dokumentów uprawniających do naprawy gwarancyjnej usługa jest traktowana jako odpłatna.

### Usługi odpłatne.

14. W przypadku zlecenia usługi odpłatnej serwis EVER dokonuje diagnozy i wyceny wraz z propozycją sposobu płatności, która zostaje przedstawiona klientowi drogą mailową lub telefoniczną. W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość przedstawienia wyceny na piśmie lub faksem.
15. Przedstawiona Wycena ma charakter ostateczny, jednak w przypadku wyjątkowo skomplikowanej naprawy serwis EVER zastrzega sobie prawo do korekty kosztów podczas wykonywania usługi.
16. Istnieje możliwość indywidualnych uzgodnień kosztów i warunków naprawy oraz formy płatności między klientem a serwisem.
17. Klient jest zobowiązany do podjęcia decyzji w sprawie wykonania usługi w ciągu 14 dni kalendarzowych od momentu przedstawienia wyceny. Klient po przedstawieniu wyceny ma prawo do rezygnacji z usługi, pod warunkiem pokrycia kosztów ekspertyzy serwisowej określonych w cenniku oraz ewentualnych kosztów transportu urządzenia lub dojazdu serwisu do klienta.

18. W przypadku braku decyzji ze strony klienta po upływie miesiąca od przedstawienia wyceny serwis EVER zastrzega sobie prawo dokonania zwrotu sprzętu oraz naliczenia opłat jak W punkcie 17.
19. W razie zaistnienia sytuacji opisanej W punkcie 17 znajdują, również zastosowanie postanowienia punktów 25-27.
20. W razie wystąpienia dodatkowych nieprzewidzianych kosztów po zaakceptowaniu wyceny przez klienta ma on prawo do rezygnacji z usługi bez ponoszenia kosztów ekspertyzy serwisowej, za wyjątkiem ewentualnych kosztów związanych z dojazdem serwisu W miejsce świadczenia usługi.
21. W przypadku, gdy serwis EVER stwierdzi niemożność dokonania naprawy, klient nie ponosi kosztów ekspertyzy serwisowej. Na wniosek klienta sprzęt zostanie zwrócony lub bezpłatnie zutylizowany. Po stronie klienta natomiast leży pokrycie ewentualnych kosztów transportu.
22. W szczególnych przypadkach, m.in. gdy naprawa okaże się nieopłacalna, serwis EVER może odstąpić od opłaty za ekspertyzę serwisową.
23. Serwis EVER zobowiązuje się do dołożenia wszelkiej staranności, aby zlecona usługa została wykonana należyście i zgodnie z oczekiwaniami klienta. Na usługę odpłatną jest udzielana gwarancja serwisowa zgodnie z postanowieniami punktów 28-34.

#### **Wydanie sprzętu z serwisu.**

24. Po dokonaniu naprawy klient jest informowany o możliwości i terminie odbioru sprzętu, lub naprawione urządzenie jest wysyłane pod wskazany adres.
25. W przypadku nieodebrania urządzenia z siedziby serwisu po upływie 3 miesięcy od wskazanego terminu, lub dwukrotnie awizowanej przesyłki kurierskiej klient jest wzywany do odbioru urządzenia w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty wystawienia wezwania.
26. Za każdy dodatkowy dzień składowania urządzenia od wyznaczonej ostatecznej daty odbioru zostanie naliczona opłata w wysokości 1 zł netto + VAT.
27. Po upływie 6 miesięcy od daty wystawienia wezwania urządzenie nieodebrane z naprawy podlega likwidacji. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie z tego tytułu.

#### **Gwarancja na odpłatne usługi serwisowe.**

28. EVER Sp. z o.o. udziela rocznej gwarancji na wykonane usługi odpłatne oraz wymienione przy ich wykonywaniu elementy. Gwarancji nie podlegają inne elementy składowe urządzenia. Okres gwarancji biegnie od daty wystawienia faktury za usługę.
29. Zakres i czas obowiązywania udzielonej gwarancji może ulec zmianie w drodze indywidualnych ustaleń między klientem a serwisem. Ustalenia muszą być dokonane w formie pisemnej (mailowej lub jako adnotacja na fakturze za usługę) pod rygorem nieważności.
30. Wszelkie usterki podlegające gwarancji będą usuwane przez serwis EVER bezpłatnie. Koszt transportu sprzętu do serwisu i z powrotem nie obciąża klienta, pod warunkiem dokonania wysyłki zgodnie ze wskazaniem gwaranta.
31. W przypadku gwarancji na usługę wykonaną w obiekcie wskazanym przez klienta, koszt dojazdu serwisu na miejsce naprawy nie obciąża klienta.
32. Gwarancji nie podlegają usterki powstałe W wyniku niezgodnej z przeznaczeniem lub nieprawidłowej eksploatacji urządzenia, klęsk żywiołowych lub działań wojennych, oraz bezpieczniki i elementy zużywalne.
33. Zerwanie plomby gwarancyjnej oraz próby samodzielnego dokonywania napraw powodują utratę gwarancji.
34. W przypadku zgłoszenia usterki nie podlegającej gwarancji zlecenie po uzgodnieniu z klientem może być zrealizowane jako odpłatne.