

## Regulamin świadczenia pozagwarancyjnych usług serwisowych przez Centrum Serwisowe Regeneris (Warsaw) Sp. z o.o.

Definicje:

Ilekroć w treści regulaminu użyto następujących terminów, należy przez to rozumieć:

**Centrum Serwisowe** – Regeneris (Warsaw) Sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Jankach, 05-090 Raszyn przy ul. Falenckiej 1b, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000068851, która jest zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT), NIP Nr 525-21-72-306, z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 1.000.054,00 PLN, telefon: 22 7034100, strona internetowa: [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl)

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

**Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> §1 KC, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

**Klient** – Konsument lub Przedsiębiorca, który jest zainteresowany skorzystaniem z odpłatnej pozagwarancyjnej usługi serwisowej świadczonej przez Centrum Serwisowe.

**Regulamin** – opracowany przez Regeneris (Warsaw) Sp. z o. o. z siedzibą w Jankach regulamin o charakterze ogólnych warunków umowy, określający zasady świadczenia pozagwarancyjnych usług serwisowych.

**Raport Usługi** – zestawienie zawierające zakres wykonanej usługi oraz listę wymienionych części w naprawionym urządzeniu.

1. Odpłatne pozagwarancyjne usługi serwisowe świadczone przez Centrum Serwisowe dotyczą ekspertyz oraz napraw urządzeń, którym okres gwarancyjny udzielony przez Producenta sprzętu upłynął lub gdy zakres naprawy nie jest objęty gwarancją Producenta lub rękojmią.
2. Przed skorzystaniem z usługi serwisowej Klient powinien sprawdzić na stronie internetowej Centrum Serwisowego ([www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl)) lub uzgodnić z Centrum Serwisowym w inny sposób (telefon: 22 7034100, formularz do kontaktu internetowego: <http://www.ctdi.pl/formularz-kontaktowy-obsługa-klienta.html>), czy rodzaj urządzenia, który chce zgłosić do naprawy lub wykonania ekspertyzy, może być naprawione lub zdiagnozowane przez Centrum Serwisowe. Centrum Serwisowe prowadzi naprawy i ekspertyzy tylko urządzeń opisanych na stronie internetowej Centrum Serwisowego lub potwierdzonych w inny sposób (podany powyżej). W sytuacji, gdy Klient dostarczy urządzenie, które jest przez Centrum Serwisowe nieobsługiwane, będzie obciążony kosztami dostania i odesłania urządzenia (zgodnie z cennikiem umieszczonym na stronie [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl)). Zwrot takiego urządzenia odbędzie się wyłącznie na koszt Klienta firmą kurierską, z którą Centrum Serwisowe ma podpisaną umowę o świadczenie usług transportowych, chyba że Klient odbierze urządzenie osobiście albo zleci odbiór towaru na własny koszt.

3. Usługi odpłatnej naprawy lub ekspertyzy świadczone są na podstawie zlecenia udzielonego przez Klienta w formularzu zgłoszenia do naprawy (formularz jest dostępny na stronie: [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl)) oraz po wcześniejszym zapoznaniu się i akceptacji przez niego postanowień niniejszego Regulaminu oraz dostarczeniu urządzenia do Centrum Serwisowego oraz akceptacji kosztorysu naprawy.
4. Centrum Serwisowe przyjmuje zasadę, że Klientem jest podmiot widniejący w zgłoszeniu do naprawy lub nadawca przesyłki. Korespondencja i wymiana informacji o usłudze odbywa się wyłącznie z Klientem, którego dane widnieją na formularzu naprawy lub liście przewozowym. Zmiany danych Klient może dokonać jedynie w formie pisemnej.
5. W celu zawarcia umowy i wykonania odpłatnej usługi w zakresie naprawy lub ekspertyzy, Centrum Serwisowe wymaga podania danych osobowych Klienta w zakresie, w jakim jest to niezbędne do przeprowadzenia tejże usługi. Podanie danych w zgłoszeniu do naprawy jest dobrowolne, ale niezbędne wykonania usługi.
6. Dane osobowe o których mowa w poprzednim punkcie będą przetwarzane przez Centrum Serwisowe zgodnie przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2002 roku Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w celu przeprowadzenia naprawy lub ekspertyzy sprzętu. Centrum Serwisowe umożliwi Klientom wgląd do własnych danych osobowych i zapewnia prawo ich poprawiania. Administratorem bazy danych jest Centrum Serwisowe opisane na wstępie Regulaminu. Gdy Klient w trakcie świadczenia usługi przez Centrum Serwisowe nie poinformuje Centrum Serwisowego o zmianie swoich danych (np. adres korespondencyjny, adres e-mail), to komunikację Centrum Serwisowego na adres podany w zgłoszeniu do naprawy lub liście przewozowym uważa się za prowadzoną skutecznie.
7. Przed dostarczeniem sprzętu do Centrum Serwisowego Klient zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia przesyłki przed uszkodzeniami w transporcie oraz przed wilgocią (np. urządzenie umieszczone w pudełku kartonowym z wypełniaczem pustej przestrzeni). W trakcie przyjęcia urządzenia w Centrum Serwisowym prowadzona jest ocena stanu zabezpieczeń transportowych oraz weryfikowany jest stan urządzenia. Gdy opakowanie zabezpieczające jest uszkodzone, sporządzany jest protokół odbioru przesyłki. Przy nieodpowiednim zabezpieczeniu na czas transportu, reklamacje dodatkowych uszkodzeń mechanicznych lub zawilgocenia sprzętu powstałe w transporcie mogą zostać oddalone, jeżeli brak odpowiedniego zabezpieczenia na czas transportu przesyłki przez nadawcę miał wpływ na powstałe uszkodzenia.
8. Adresem zwrotu urządzenia jest adres nadania przesyłki. Zmiana adresu do odesłania po wykonanej usłudze może być dokonana po wcześniejszym potwierdzeniu przez Centrum Serwisowej takiej możliwości przed zakończeniem świadczenia usługi. Koszty transportu są podane na stronie internetowej Centrum Serwisowego oraz potwierdzane w kosztorysie usługi, przesyłanym do akceptacji przez Klienta .
9. Urządzenia pozostawione do obsługi pozagwarancyjnej w Punkcie Przyjęć Centrum Serwisowego przy ul. Falenckiej 1 B w Jankach są zwracane poprzez ich odbiór w Punkcie Przyjęć.
10. Zapłata za naprawę może być dokonana w formie gotówkowej lub poprzez płatność bankową, kartą płatniczą w Punkcie Przyjęć Centrum Serwisowego przy ul. Falenckiej 1 B w Jankach. Zapłata może być dokonana również poprzez płatność online, przy wykorzystaniu przesłanego linku w wycenie kosztorysowej zgodnie z punktem 14. Przesłany link jest ważny przez 24 godziny od jego aktywacji. Centrum Serwisowe przystąpi do naprawy niezwłocznie po

uzyskaniu płatności od Klienta, w szczególności po pozytywnej autoryzacji dokonanej płatności online. Klienci, z którymi zawarto umowę na płatności przelewowe z odroczonym terminem płatności, rozliczają się za usługi zgodnie z zawartymi umowami.

11. **Klient zobowiązany jest przed wysłaniem lub dostarczeniem sprzętu do Centrum Serwisowego zabezpieczyć swoje dane przechowywane w urządzeniu** poprzez wykonanie kopii zapasowej lub pisemnych zapisów wszelkich ważnych treści i danych, w sposób umożliwiający ich odtworzenie i wykorzystanie, **gdyż w toku czynności serwisowych dane w urządzeniu zostaną usunięte**. Zalecamy też usunięcie ze sprzętu wszelkich danych osobistych i informacji wrażliwych znajdujących się na urządzeniu przekazywanym do Centrum Serwisowego.
12. Po otrzymaniu urządzenia i zlecenia zgłoszenia do naprawy, Centrum Serwisowe przystępuje do diagnozy sprzętu i określenia przyczyn wadliwego działania urządzenia oraz przygotowuje kosztorys na wymianę niezbędnych części i naprawę lub ekspertyzę.
13. Diagnoza uszkodzeń (ekspertyza) jest usługą odpłatną, zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie internetowej [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl). W przypadku wykonania zlecenia naprawy, koszty diagnostyki wliczone są w cenę usługi naprawy. Koszt transportu jest naliczany osobno zgodnie z wymienionym wcześniej cennikiem.
14. Klientowi Centrum Serwisowego kosztorys przedstawiany jest drogą elektroniczną (e-mail) lub za pośrednictwem operatora pocztowego. W wyjątkowych wypadkach telefonicznie. Kosztorys wysyłany jest do nadawcy sprzętu celem akceptacji proponowanego zakresu usługi i kosztów. Oferta zawarta w kosztorysie jest ważna przez okres 10 dni od dnia jej przesłania Klientowi. W przypadku braku odpowiedzi Klienta w tym terminie wymagane jest ponowne potwierdzenie wartości kosztorysu przez Centrum Serwisowe.
15. W przypadku, gdy Klient nie zaakceptuje kosztorysu lub nie przekaże odpowiedzi na kosztorys, urządzenie zostanie odesłane do Klienta na jego koszt na zasadach opisanych w pkt. 2 niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem pkt. 18.
16. Po akceptacji kosztorysu przez Klienta i wypełnieniu warunków pkt. 10 niniejszego Regulaminu, Centrum Serwisowe niezwłocznie przystępuje do naprawy urządzenia.
17. Gdy przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami, zgodnie z art. 38 pkt 6 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Konsumentowi zlecającemu Centrum Serwisowemu usługę, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. W pozostałych przypadkach usług, zgodnie z art. 38 pkt. 1 tejże ustawy, Centrum Serwisowe wykonało usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Centrum Serwisowe Konsument utraci prawo odstąpienia od umowy i wyraził na to zgodę.
18. W przypadku, gdy Klient rezygnuje z naprawy odpłatnej, może podjąć decyzję o utylizacji urządzenia przez Centrum Serwisowe (np. poprzez wybór odpowiedniej opcji w przesyłanym kosztorysie drogą elektroniczną lub przez złożenie stosownego oświadczenia woli), przy czym nie zwalnia to Klienta z konieczności poniesienia kosztów diagnozy uszkodzeń (ekspertyzy), określonych w pkt. 13 Regulaminu oraz transportu w jedną stronę zgodnie z cennikiem Centrum Serwisowego, znajdującym się na stronie internetowej [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl).
19. W związku z przepisami dotyczącymi postępowania z zużytym sprzętem elektronicznym, wprowadzonymi ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz.U. 2015 poz. 1688), realizującymi postanowienia dyrektywy Parlamentu

Europejskiego i Rady 2012/19/UE z dnia 4 lipca 2012r. w sprawie zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego (WEEE) (Dz. Urz. UE L 197 z 24.07.2012, str. 38, z późn. zm.), posiadacz zużytego sprzętu jest obowiązany do przekazania go zbierającemu zużyty sprzęt. Gdy Klient nie zgłosi prośby o zwrot wymontowanych części w trakcie zdawania sprzętu w ramach usługi pozagwarancyjnej lub niezwłocznie po zatwierdzeniu kosztorysu, to w przypadku pozostawienia tych części w Centrum Serwisowym Klient przyjmuje do wiadomości, że elementy wymontowane z naprawianego sprzętu elektronicznego, zawierające materiały niebezpieczne dla środowiska zostaną bezpiecznie zutylizowane, zgodnie z przepisami wymienionej ustawy.

20. Klient przyjmuje do wiadomości, że w trakcie czynności serwisowych elementów lutowanych (szczególnie płyty głównej), mimo dokładania staranności w prowadzeniu naprawy, może dojść do jej uszkodzenia i w rezultacie okazać się, że uszkodzenie jest nienaprawialne. To uszkodzenie może wystąpić przy wymianie elementów lutowanych ze względu na specyfikę procesu lutowania. Przy wymianie elementów elektronicznych (np. BGA) możliwe jest uszkodzenie pól lutowniczych, co w rezultacie powoduje trwałe uszkodzenie sprzętu i brak możliwości naprawy. W sporadycznych przypadkach może nastąpić pogorszenie działania urządzenia lub jego całkowita niezdatność do użytkowania. Sytuacja taka może również nastąpić przy wymianie oprogramowania.
21. Centrum Serwisowe dokonuje diagnozy (ekspertyzy) i naprawy usterki, uszkodzenia lub elementu wskazanego przez Klienta w zleceniu naprawy. Usterki nie wskazane przez Klienta mogą pozostać niezwyfikowane.
22. Podczas wykonywania usługi możliwe jest wykrycie przez Centrum Serwisowe dodatkowych uszkodzeń w sprzęcie, co może wymagać zmiany kosztorysu i przedstawienia nowej wyceny na wykonywaną usługę. Gdy Klient nie wyrazi zgody na dodatkowe koszty (zmieniony kosztorys), Centrum Serwisowe zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania wcześniejszej zaakceptowanego zlecenia, gdy realizacja poprzednio zaakceptowanej usługi bez zaakceptowania nowej wyceny, jest niemożliwa technicznie lub prowadzi do nieskutecznej naprawy podstawowej funkcjonalności urządzenia, która była zgłaszana przez Klienta, co nie zwalnia Klienta z poniesienia kosztów ekspertyzy i transportu zgodnej z cennikiem Centrum Serwisowego umieszczonego na stronie [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl)
23. W przypadku naprawy urządzenia, które uległo uszkodzeniu na skutek upadku/ zalania/ zamoczenia/ kontaktu z cieczą, gdy Centrum Serwisowe ocenia, że naprawa może być nieskuteczna z powodu stwierdzonych uszkodzeń, wykonanie takiej naprawy będzie przeprowadzone po uzyskaniu potwierdzenia i dodatkowej zgody Klienta, i na jego ryzyko. W wyżej wymienionych przypadkach Centrum Serwisowe zastrzega sobie możliwość zwrotu nienaprawionego urządzenia z usterkami innymi niż w trakcie przyjmowania go do serwisu (ze względu na przyczyny i charakter uszkodzeń), przy czym nie zwalnia to Klienta z konieczności poniesienia kosztów diagnozy uszkodzeń (ekspertyzy), określonych w pkt. 13 Regulaminu oraz transportu zgodnych z cennikiem Centrum Serwisowego, znajdującym się na stronie internetowej [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl).
24. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na naprawę tylko części uszkodzeń, które zostały wykryte i wskazane w przesłanym kosztorysie usługi, Centrum Serwisowe nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzenia związane z uszkodzeniami (elementami), na których naprawę Klient nie wyraził zgody.

25. Klient przyjmuje do wiadomości, że w trakcie naprawy telefonu może zostać przywrócona fabryczna specyfikacja urządzenia, gdy urządzenie jest jeszcze w okresie gwarancji udzielonej przez Producenta. Również język Menu może zostać przywrócony do stanu zgodnego z kodem produktu, przez co dostępny język będzie taki, jaki został przewidziany dla danego telefonu.
26. Reklamacje napraw wykonanych przez Centrum Serwisowe powinny być wnoszone niezwłocznie, najlepiej w ciągu 14 dni licząc od daty stwierdzenia wady.
27. Gwarancja na wykonaną usługę i wymienione części wskazane w Raporcie Usługi jest udzielana na okres 90 dni od daty otrzymania urządzenia przez Klienta z zastrzeżeniem punktu 23 i 24. Wady fizyczne wymienionych części lub wadliwie wykonana usługa ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane bezpłatnie w możliwie krótkim terminie nie przekraczającym 30 dni od daty dostarczenia urządzenia do Centrum Serwisowego. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanych częściach lub wynikających z nieprawidłowo wykonanej usługi.
28. Gwarancją nie są objęte:
  - Mechaniczne uszkodzenia i wywołane nimi wady
  - Uszkodzenia na skutek niewłaściwego, niezgodnego z instrukcją obsługi użytkowania i przechowywania produktu
  - Uszkodzenia spowodowane przez czynniki zewnętrzne takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą Centrum Serwisowego).
  - Uszkodzenia powstałe na skutek samowolnych napraw i przeróbek dokonanych przez Kupującego lub osoby nieupoważnione
  - Uszkodzenia wynikające z naturalnego zużycia takie jak: zarysowania, zabrudzenia, otarcia, wytarcia napisów, itp.
  - Uszkodzenia spowodowane użytkowaniem urządzenia ze zmodyfikowanym oprogramowaniem systemowym, niezaaprobowanym przez producenta urządzenia
  - Funkcjonowanie usług i/lub treści multimedialnych firm trzecich dostępnych za pośrednictwem urządzenia
29. Pracownicy Centrum Serwisowego są upoważnieni do oceny przyczyn wad produktu lub wykonanej usługi.
30. Termin naprawy może ulec wydłużeniu w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Centrum Serwisowego tj. niedostępności lub trudności z dostępnością na rynku części, które są niezbędne do przeprowadzenia naprawy oraz innych zakłóceń spowodowanych okolicznościami sił wyższych jak klęski żywiołowe, niepokoje społeczne, itp. Centrum Serwisowe zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy, jeśli przyczyny nie ustaną i wykonanie naprawy będzie niemożliwe. W takim przypadku Centrum Serwisowe zwróci (odeśle) urządzenie bez naprawy na swój koszt, a w przypadku przedpłaty – zwróci ją na konto Klienta nie później niż w ciągu 10 dni roboczych.
31. Uprawnienia z gwarancji nie obejmują prawa kupującego do domagania się zwrotu utraconych zysków w związku z wadami produktu.
32. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o okres przebywania urządzenia w Centrum Serwisowym.
33. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

34. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi dla Klientów, którzy nie są Konsumentami jest wyłączona.
35. Centrum Serwisowe nie przekazuje telefonów (ani innych urządzeń) zastępczych na czas trwania naprawy pozagwarancyjnej (usługi odpłatnej).
36. Wycena w kosztorysach wystawiana jest w walucie polskiej (PLN), w odpowiednich pozycjach uwidocznione są kwoty netto i brutto.
37. Centrum Serwisowe prowadzi usługi pozagwarancyjne dla obsługiwanych urządzeń dostarczanych do serwisu (i odsyłanych) wyłącznie z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jeżeli urządzenie nie zostanie odebrane w uzgodnionym terminie, Centrum Serwisowe wzywa Klienta pisemnie lub w inny uzgodniony sposób do odbioru urządzenia w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie terminu Centrum Serwisowe jest uprawnione do naliczania opłat za bezumowne przechowywanie telefonu. Przechowanie następuje na koszt i ryzyko klienta. Opłata za przechowanie wynosi 10 PLN netto za każdy miesiąc przechowania.
38. Nieodebranie sprzętu nie pomniejsza w żaden sposób należności Klienta wobec Centrum Serwisowego, wynikających z przeprowadzonych napraw i/lub diagnozy w urządzeniu Klienta.
39. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie właściwe przepisy polskiego prawa.