



1. Ogólne informacje o zawartości

Niniejszy regulamin określa zasady zawierania umów serwisu. Wszystkie umowy dotyczące sprzedaży w Sklepach Z.H.U. „Puchała” powinny być zawarte w języku polskim.

2. Ogólne informacje na temat serwisu

Właścicielem serwisu „Salon i Serwis Puchała”, ul. Kuziennicza 13A, 59-400 Jawor jest firma Z.H.U. „Puchała” Andrzej Puchała z siedzibą w Godziszowa 37A, 59-407 Mściwojów, wpisana do rejestru CEIDG, posiadającej NIP: 6951012282.

Serwis prowadzi naprawy serwisowe. Przyjmowanie zamówień przez serwis stacjonarny odbywa się bezpośrednio w sklepie, za pomocą formularzy internetowych, telefonicznie oraz pocztą elektroniczną.

Możliwy sposób kontaktu klienta z firmą:

Za pomocą formularzy na stronie internetowej: www.apuchala.pl,

Email: biuro@apuchala.pl,

Telefonicznie: 76 871 10 42 (opłata za połączenie jest zgodna z stawkami operatora)

Osobiście w lokalu sklepu: 59-400 Jawor, ul. Kuziennicza 13A (czynne PN.-PT. 8:00-17:00, SOB. 9:00-14:00)

Aktualna treść regulaminu jest dostępna na stronie internetowej sklepu pod adresem www.apuchala.pl, gdzie możliwe jest nieodpłatne zapoznanie się z jego treścią, jak również nieodpłatne pobranie wersji elektronicznej lub sporządzenie wydruku. Z regulaminem można zapoznać się również stacjonarnie w sklepie.

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie w szczególności przepisy ustawy o prawach konsumenta, oraz Kodeksu cywilnego. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Z.H.U. „Puchała”, a Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

3. Skrócony regulamin serwisu

- A. Klient oświadcza, że zapoznał się z aktualnym cennikiem firmy i pełnym regulaminem serwisu.
- B. Klient akceptuje warunki i zakres zlecenia oraz upoważnia okaziciela zgłoszenia/karty odbioru do odbioru sprzętu.
- C. W przypadku rezygnacji z naprawy odpłatnej naliczona zostanie opłata weryfikacyjna w wysokości 30-50 zł brutto.
- D. W przypadku nie odebrania przekazanego do serwisu sprzętu w ciągu 25 dni roboczych od daty zgłoszenia naprawy lub 7 dni od daty wezwania do odbioru będą naliczane opłaty za bezumowne przechowywanie przedmiotu naprawy w wysokości 2 zł brutto za każdy dzień magazynowania.
- E. ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH: Zleceniodawca wyraża zgodę na przetwarzania danych osobowych przez firmę Z.H.U. „Puchała”, z siedzibą w Godziszowa 37A, 59-407 Mściwojów, w celach informacyjnych i marketingowych, obsługi serwisowej/ gwarancyjnej, księgowych, statystyk serwisowych. W każdej chwili ma prawo cofnąć zgodę na przetwarzanie Twoich danych osobowych kontaktując się z nami w firmie lub mailowo pod adresem: biuro@apuchala.pl. W przypadku zgłoszeń gwarancyjnych Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane Producentowi urządzenia w celu obsługi reklamacji. Więcej informacji w: „Klauzula informacyjna zgodna z RODO”.

4. Warunki świadczenia usługi

A. Wprowadzenie

Szanowny Kliencie, dziękujemy za umożliwienie nam naprawy/weryfikacji Twojego sprzętu. Dołożymy wszelkich starań aby usługa wykonana została na najwyższym poziomie i w możliwie najkrótszym czasie, jednakże w sytuacji niezależnych z naszej strony termin naprawy może zostać wydłużony z powodu dostępności części zamiennych. Informujemy, iż

zakres serwisu powinien być dokładnie sprecyzowany, co pozwoli na szybszą diagnostykę urządzenia i określenie zakresu naprawy. Serwis każdorazowo wyda zalecenia/rekomendację co do kompleksowej naprawy maszyny i wymiany części/podzespołów, przywracając pełną funkcjonalność maszyny i fabryczną specyfikację. Zleceniodawca może dobrowolnie określić zakres naprawy w ramach sugestii serwisu.

Dla zasadnych reklamacji naprawa sprzętu jest bezpłatna w zakresie objętym gwarancją lub odpowiedzialnością wynikającą z przepisów ogólnych. W przypadku takiej naprawy może zachodzić konieczność wykonania dodatkowych czynności nie objętych naprawą gwarancyjną (konserwacja, bieżąca obsługa). Usługa taka będzie wymagała akceptacji i będzie dodatkowo płatna, o jej zakresie i cenie serwis poinformuje przed jej wykonaniem.

Warunkiem realizacji serwisu/naprawy w reklamacji jest zgłoszenie usterki i przedstawienie wymaganych dokumentów według zasad opisanych w karcie gwarancyjnej oraz innych przepisach regulujących proces reklamacji. W przypadku zgłoszenia usterki, która nie zostanie zakwalifikowana jako reklamacja zasadna, serwis wyceni usługę, a jej realizacja wymaga akceptacji Klienta.

Do napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych produktów HUSQVARNA GROUP, serwis obowiązkowo używa oryginalnych części zamiennych, gwarantujących oryginalną specyfikację produktu. Stosowanie innych części/zamienników wymaga akceptacji Zleceniodawcy/Klienta. Wszelkie ewentualne roszczenia z tego tytułu należy kierować bezpośrednio do Serwisu gdzie te komponenty były zastosowane.

B. Cena usługi/naprawy

Klient/Zleceniodawca powinien być poinformowany przez Serwis przyjmujący zlecenie o całkowitych kosztach naprawy oraz kosztach dodatkowych. Podstawowa cena naprawy oparta jest o cennik usług danego Serwisu. W wielu przypadkach, dokładna ocena techniczna i wycena usługi będzie możliwa po demontażu sprzętu w zakresie koniecznym do ustalenia koniecznej naprawy. W przypadku rezygnacji z naprawy ponowny montaż urządzenia na tych samych podzespołach nie gwarantuje zakresu jego działania jak w chwili złożenia zlecenia.

Weryfikacja techniczna/oszacowanie wartości i zakresu naprawy jest bezpłatna jeśli stanowi podstawę do zlecenia naprawy w zakresie określonym przez dany serwis.

W pozostałych przypadkach jest to płatna usługa i jej cena zależy od zakresu. Cena i zakresu tej usługi (zwrot urządzenia zmontowanego lub w częściach w przypadku weryfikacji) jest każdorazowo określona przez Serwis przyjmujący zlecenie.

C. Gwarancja na usługę

Gwarancja udzielana na usługę wynosi 3 miesiące od daty odbioru urządzenia i dotyczy wyłącznie elementów, które były przedmiotem naprawy. Warunkiem gwarancji jest wykonanie usługi w zakresie określonym przez serwis.

Podstawą w/w gwarancji jest przedstawienie protokołu z naprawy wraz z dokumentem fiskalnym. Reklamacje usługi rozpatrywane są wyłącznie przez Serwis gdzie usługa była wykonywana.

Dla skutecznej naprawy lub diagnozy urządzenia konieczne będą praktyczne testy maszyny wykonane przez pracownika serwisu w zgodzie z przeznaczeniem maszyn i zasadami eksploatacji opisanymi w instrukcji obsługi.

D. Deklaracja bezpieczeństwa

Serwis każdorazowo zobligowany jest sprawdzić wszystkie elementy bezpieczeństwa w jakie został fabrycznie wyposażony Państwa sprzęt. Dotyczy to także elementów maszyny, które w procesie zużycia eksploatacyjnego stanowią zagrożenie dla operatora i innych osób. W każdej maszynie elementy te zostaną zweryfikowane i w przypadku ich braku lub usterki uzupełnione lub naprawione, co będzie związane z kosztami tych usług. Jeśli Klient/Zleceniodawca nie zgadza się na taką usługę prosimy o podpisanie poniższej deklaracji.

DEKLARACJA BEZPIECZEŃSTWA

Deklaruję niniejszym podpisem, iż zostałem poinformowany o uszkodzeniach lub brakach elementów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo produktu i nie wyraziłem zgody na ich naprawę lub uzupełnienie. Jestem świadom zagrożeń z tego wynikających, w przypadku wypadku, nie będę miał/miała żadnych roszczeń do serwisu, który wykonywał naprawę w przedmiotowej maszynie. Deklaracja ta dotyczy też osób trzecich, które z mojej wiedzy i za moim przyzwoleniem używały produkt bez zabezpieczeń wykazanych na odwrotnej stronie.

Czytelny podpis klienta.

5. Ochrona danych osobowych

Informacje na temat procedur i ochrony danych osobowych zawarte zostały w: „KLAUZULA INFORMACYJNA ZGODNA Z RODO” oraz „POLITYCZE OCHRONY I BEZPIECZEŃSTWA DANYCH OSOBOWYCH”.

Kto jest administratorem moich danych osobowych?

A. Administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym, jak będą wykorzystane przekazane nam Twoje dane osobowe, jest Z.H.U. „Puchała” Andrzej Puchała z siedzibą przy w Godziszowa 37A, 59-407 Mściwojów, tel. 768711042, e-mail: biuro@apuchala.pl.

Jak się z nami skontaktować, aby uzyskać więcej informacji?

B. Aby uzyskać więcej informacji o przetwarzanych Twoich danych osobowych napisz do nas na adres mailowy biuro@apuchala.pl lub adres pocztowy: Z.H.U. „Puchała” Andrzej Puchała, Godziszowa 37A, 59-407 Mściwojów.

Skąd mamy Twoje dane?

C. Posiadane przez nas Twoje dane osobowe otrzymaliśmy od Ciebie: podczas pierwszej i kolejnej wizyty w sklepie lub serwisie, w trakcie realizacji zleceń/zamówień, podczas wystawiania faktur, w trakcie kontaktu telefonicznego bądź mailowego oraz podczas korzystania z serwisów społecznościowych gdy polubili Państwo nasze strony.

Jaki jest cel i podstawa prawna przetwarzania Twoich danych osobowych przez nas?

D. Dane osobowe zbierane są przez nas w celu niezbędnym do wykonania umowy (zlecenia) w tym do: realizacja obsługi serwisowej powierzonych nam urządzeń, obsługi reklamacji, obsługi zgłoszeń, kontaktowaniem się z Tobą w celach związanych ze świadczonymi usługami.

Dodatkowo, przepisy prawa wymagają od nas przetwarzania Twoich danych dla celów podatkowych i rachunkowych.

Przetwarzamy również Twoje dane osobowe w celach wskazanych poniżej, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu firmy którym jest:

- prowadzenie wobec Ciebie działań marketingowych w tym prowadzenia marketingu bezpośredniego własnych usług,
- kontaktowanie się z Tobą, w tym w celach związanych z dozwolonymi działaniami marketingowymi, poprzez dostępne kanały komunikacji, w szczególności i za Twoją zgodą – przez e-mail oraz telefon w tym sms,
- zapewnienie bezpieczeństwa usług, które świadczymy Ci drogą elektroniczną,
- obsługa Twoich próśb przekazywanych w szczególności działowi obsługi Klienta oraz przez formularz kontaktowy w sytuacji, gdy nie są one związane wprost z wykonaniem umowy,
- organizacja programów lojalnościowych, konkursów oraz akcji promocyjnych, w których możesz wziąć udział,
- windykacja należności: prowadzenie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych,
- prowadzenie analiz statystycznych,
- przechowywanie danych dla celów archiwizacyjnych, oraz zapewnienie rozliczalności (wykazania spełnienia przez nas obowiązków wynikających z przepisów prawa).

Czy musisz podawać nam swoje dane osobowe?

E. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do wykonania umowy/zlecenia. Wymagamy podania przez Ciebie następujących danych osobowych, aby móc zawrzeć i wykonać umowę zawartą z Tobą, a tym samym świadczyć Ci usługę:

- w przypadku osób fizycznych: numer telefonu kontaktowego, dane urządzenia;
- w przypadku firm: telefon oraz informacje o firmie i jej adresie oraz NIP (w przypadku firm), dane urządzenia;

Jeżeli wymagają tego przepisy prawa, możemy wymagać od Ciebie podania innych danych niezbędnych np. ze względów rachunkowych lub podatkowych. Poza tymi przypadkami podanie Twoich danych jest dobrowolne.

Jakie masz uprawnienia w zakresie przetwarzania danych?

F. Gwarantujemy spełnienie wszystkich Twoich praw wynikających z ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, tj. prawo dostępu, sprostowania oraz usunięcia Twoich danych, ograniczenia ich przetwarzania, prawo do ich przenoszenia, niepodlegania zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu, a także prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Masz prawo wnieść skargę w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych (adres: Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Komu udostępniamy Twoje dane osobowe?

G. Twoje dane osobowe udostępniamy stronom transakcji, które zawierasz z nami oraz podmiotom wspierającym nas w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czyli takim, które zapewniają usługi płatnicze (t.j. obsługę terminala płatniczego oraz systemy bankowe udzielające kredytów lub leasingu na zakup urządzeń). Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane również dystrybutorowi posiadanego przez Ciebie urządzenia w celach związanych z obsługą zgłoszeń gwarancyjnych i reklamacji. Możemy przekazać Twoje dane osobowe organom publicznym walczącym z oszustwami i nadużyciami która są upoważnione z mocy prawa.

H. Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

Jak długo przechowujemy Twoje dane osobowe?

I. Przechowujemy Twoje dane osobowe przez czas obowiązywania umowy zawartej z Tobą, a także po jej zakończeniu w celach:

- dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy,
- wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych,
- zapobiegania nadużyciom i oszustwom,
- statystycznych i archiwizacyjnych,
- maksymalnie przez okres 10 lat od dnia zakończenia wykonania umowy.

Przechowujemy Twoje dane osobowe dla celów marketingowych przez okres obowiązywania umowy lub do momentu wniesienia przez Ciebie sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, w zależności od tego, które z tych zdarzeń wystąpi wcześniej.,

Czy przetwarzamy Twoje dane w sposób automatyczny?

J. Administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym nie stosuje profilowania.

Pełny regulamin serwisu i ochrony danych osobowych dostępny na: www.apuchala.pl

.....
Czytelny podpis Klienta