

Regulamin świadczenia usług serwisowych w firmie MokCed Service sp. z o.o

Serwis/Gwarant – MokCed Service sp. z o.o., NIP: 9592002284, email: kontakt@regeneracja-wtryskiwaczy.com.pl, tel.: 737-310-284

Strona internetowa Serwisu – <https://www.regeneracja-wtryskiwaczy.com.pl>

Regulamin – Niniejszy regulamin świadczenia usług serwisowych w firmie MokCed Service sp. z o.o.

Podzespół – przekazywany do naprawy lub diagnozy element układu/systemu paliwowego pojazdu, w szczególności wtryskiwacz lub ich zestaw, pompa paliwowa.

Urządzenie diagnostyczne – jest to urządzenie serwisowe służące do testowania technicznego Podzespołów przekazanych do naprawy lub/i diagnozy, w szczególności stół probierczy.

Usługa serwisowa – Czynności techniczne mające na celu naprawienie lub usprawnienie/ulepszenie działania przekazanego Podzespołu, z ewentualnym użyciem części zamiennych (oryginalnych lub ich zamienników), w szczególności za usługę serwisową rozumiana jest naprawa Podzespołu.

Diagnoza – to czynności techniczne mające na celu ustalenie zakresu i/lub powodu niesprawności Podzespołu oraz możliwości przeprowadzenia usługi serwisowej oraz oszacowania kosztów naprawy.

Klient – osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową zgodnie z treścią art. 221 Kodeksu Cywilnego (konsument) - korzystająca z Diagnozy lub/i Usługi serwisowej wykonywanej przez Serwis.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1 z późn. sprost.).

Zlecenie serwisowe – oświadczenie woli Klienta zawarcia umowy o świadczenie Usług Serwisowych według postanowień Regulaminu.

Całkowity koszt naprawy – jest to sumaryczny koszt naprawy podawany Klientowi po wykonaniu Diagnostyki, zawierający koszt diagnostyki oraz koszt naprawy (robocizny oraz części zamiennych) bez kosztów przesyłki.

Komunikacja elektroniczna – jest to komunikacja z Klientem przeprowadzona za pomocą ogólnie dostępnych środków komunikacji cyfrowej, takich jak: SMS/MMS, email, połączenie video, aplikacje mobilne, komunikatory sieci społecznościowych, komunikator przez profil Google oraz inne.

Kanały komunikacji internetowej – metody i systemy publikacji informacji w sieci Internet, w szczególności profile i kanały w sieciach społecznościowych, profile informacyjne w portalach branżowych i katalogach, strony sieci Bosch Diesel, oraz profil biznesowy Google.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin obowiązuje w firmie MokCed Service sp. z o.o. i określa warunki oraz sposób świadczenia płatnych usług serwisowych.
2. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich umów świadczenia płatnych usług serwisowych zawieranych pomiędzy Klientem a Serwisem (w tym umów zawieranych na odległość bez jednoczesnej obecności stron) i określają zasady zlecenia przez Klienta oraz zasady świadczenia płatnych Usług Serwisowych.
3. Przed skorzystaniem z usługi serwisowej, przekazaniem Podzespołu do Serwisu oraz złożeniem Zlecenia serwisowego Klient zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem.
4. Serwis dopuszcza możliwość ustalenia dodatkowych warunków lub/i wyjątków od Regulaminu. Muszą być jednak one uzgodnione w formie pisemnej i zaakceptowane przez obie strony pod rygorem nieważności.

Zlecenie serwisowe

1. Złożenie Zlecenia serwisowego jest równoznaczne z zawarciem umowy na wykonanie Usługi Serwisowej.
2. Firma MokCed Service sp. z o.o. publikuje informacje o zakresie oferowanych Usług Serwisowych na Stronie Internetowej Serwisu. Udziela takich informacji także w rozmowie telefonicznej oraz w korespondencji elektronicznej.
3. Przed złożeniem Zlecenia serwisowego Klient powinien upewnić się czy Podzespoł, który Klient zamierza dostarczyć do Serwisu może być przez Serwis zdiagnozowany lub/i naprawiony. Powinien także upewnić się czy nieprawidłowe działanie pojazdu spowodowane jest uszkodzeniem lub nieprawidłową pracą dostarczanego Podzespołu.
4. Zalecanym sposobem demontażu oraz późniejszego montażu naprawionego Podzespołu z/do pojazdu jest skorzystanie z usług profesjonalnego warsztatu samochodowego.
5. Jeżeli Klient decyduje się na samodzielny demontaż Podzespołu, który zamierza dostarczyć do Serwisu, powinien przestrzegać instrukcji technicznych, zaleceń producentów oraz kierować się odpowiednią wiedzą techniczną. Nieprawidłowy demontaż Podzespołu może spowodować jego nieodwracalne uszkodzenie i brak możliwości jego naprawy. Zaś późniejszy nieprawidłowy montaż naprawionego Podzespołu może spowodować uszkodzenie Podzespołu, co może być powodem utraty Gwarancji.
6. W skład Ceny Usługi serwisowej (całkowitego kosztu naprawy) wchodzi koszt diagnozy, koszt robocizny niezbędnej do jego naprawy oraz koszty części zamiennych. Końcowa cena jest zależna od typu i modelu Podzespołu.
7. Serwis może podać szacowaną, całkowitą cenę usługi serwisowej dotyczącej danego Podzespołu (w cenniku dostępnym na Stronie internetowej Serwisu, w rozmowie telefonicznej lub korespondencji elektronicznej). Serwis zastrzega sobie jednak prawo do określenia dokładnego, wiążącego, całkowitego kosztu usługi serwisowej po wykonaniu Diagnozy Podzespołu.
8. Akceptowalnymi formami dostarczenia Podzespołów do naprawy lub/i diagnozy jest przesyłka kurierska lub pocztowa oraz bezpośrednie dostarczenie Podzespołów przez Klienta. Koszt przesyłki kurierskiej lub pocztowej Podzespołu do Serwisu jest ustalany indywidualnie z Klientem.
9. Serwis nie odbiera przesyłek „za pobraniem” z Podzespołami do naprawy.

10. W przypadku osobistego dostarczenia Podzespołu do Serwisu, Zlecenie serwisowe jest przygotowywane i składane na miejscu za pomocą Karty Zlecenia.

11. W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu Karta Zlecenia jest uzupełniana na podstawie danych podanych przy przesyłce i/lub informacji pozyskanych od klienta w inny sposób (na przykład rozmowa telefoniczna, komunikacja SMS, komunikacja email).

12. Przesłanie Podzespołu przez Klienta do Serwisu jest równoznaczne z:

- a. złożeniem Zlecenia serwisowego,
- b. akceptacją Regulaminu,
- c. wyrażeniem zgody na przystąpienie do czynności serwisowych,
- d. wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych przez Klienta lub/i przesyłce w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Serwisowej.
- e. wyrażeniem zgody Klienta i przyjęciem do wiadomości, iż po przystąpieniu do czynności serwisowych przez Serwis, Klient traci prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość.

13. Za datę Zlecenia serwisowego w przypadku przesłania Podzespołu uznaje się dzień doręczenia przesyłki z Podzespołem do serwisu przez kuriera, pocztę lub innego przewoźnika.

14. Podzespół, który Klient przesyła do serwisu powinien zostać starannie zapakowany w sposób zapobiegający jego uszkodzeniom w transporcie.

15. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Podzespołu w transporcie do Serwisu, które wynikają z niestarannego zapakowania i/lub złego zabezpieczenia Podzespołu.

16. W przypadku wątpliwości dotyczących wysyłki Podzespołu Klient powinien skontaktować się z firmą kurierską lub/i bezpośrednio z Serwisem.

Przebieg usługi serwisowej

1. Usługa serwisowa jest realizowana według najlepszej wiedzy technicznej Serwisu.

2. Oferowany zakres Usługi serwisowej dla danego Podzespołu podawane są przez Serwis na jego stronach internetowych.
3. Usługa serwisowa wykonywana jest w czasie godzin pracy Serwisu.
4. Usługa serwisowa składa się z dwóch etapów: Diagnozy oraz naprawy.
5. Diagnoza jest płatna według cennika Serwisu. Koszt diagnozy jest zależny od typu i modelu Podzespołu. Serwis może także odstąpić od opłaty za diagnozę.
6. Po otrzymaniu Podzespołu i rozpoczęciu realizacji Zlecenia serwisowego serwis wykonuje Diagnozę, mającą na celu określenie możliwości jego naprawy, dostępności części zamiennych oraz czasu potrzebnego na wykonanie naprawy.
7. Diagnoza polega na wykonaniu czynności technicznych o charakterze sprawdzającym/testowym i/lub diagnostycznym mających na celu ustalenie możliwości przeprowadzenia naprawy oraz oszacowania jej kosztów.
8. Potwierdzeniem Diagnozy oraz ewentualnej naprawy jest protokół z urządzenia diagnostycznego, gdzie Podzespół został przetestowany. Protokół jest dołączany do naprawionego Podzespołu. Dokumentem może być wydruk ze stołu probierczego oraz test elektryczny (w przypadku wtryskiwaczy piezoelektrycznych).
9. Po wykonaniu Diagnozy, jej wyniki, koszty naprawy oraz możliwy termin wykonania naprawy przekazywane są klientowi telefonicznie lub za pomocą komunikacji elektronicznej.
10. Do podjęcia naprawy Podzespołu wymagana jest akceptacja przez Klienta przekazanych warunków oraz Całkowitych kosztów naprawy.
11. Klient akceptuje Całkowite koszty oraz warunki naprawy poprzez rozmowę telefoniczną lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
12. Po przedstawieniu Całkowitych kosztów oraz warunków naprawy Klient ma prawo do odmowy dalszego wykonywania naprawy. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do zapłaty Serwisowi kosztów Diagnozy oraz kosztów odesłania Podzespołu.

13. Jeżeli Klienta nie podejmie decyzji dotyczącej dalszej naprawy Podzespołu w ciągu 14 dni od przedstawienia kosztów oraz warunków naprawy Serwis ma prawo do obciążenia Klienta kosztami Diagnostyki oraz do odesłania Podzespołu za pobraniem.

14. Jeżeli Serwis w wyniku Diagnostyki stwierdzi, iż naprawa Podzespołu jest niemożliwa ze względów technicznych (brak technologii naprawy lub brak dostępności części zamiennych), Serwis poinformuje o tym Klienta oraz naliczy Klientowi opłatę za Diagnostykę. Ponadto Serwis dokona wysyłki Podzespołu za pobraniem lub też informuje o konieczności odbioru Podzespołu

15. Jeżeli Serwis w wyniku Diagnostyki stwierdzi, iż Podzespół jest sprawny, Serwis poinformuje o tym Klienta oraz naliczy Klientowi opłatę za Diagnostykę. Ponadto Serwis dokona wysyłki Podzespołu za pobraniem lub też informuje o konieczności odbioru Podzespołu.

16. W przypadku brak możliwości naprawy Podzespołu Serwis może zaproponować Klientowi jego utylizację.

Wydanie lub wysyłka

1. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie od Serwisu informacji o postępach Usługi serwisowej za pomocą komunikacji telefonicznej lub/i elektronicznej, w szczególności informacji o wykonaniu Diagnostyki oraz jej wynikach.

2. Po wykonaniu naprawy Klient jest informowany o możliwości i terminie odbioru Podzespołu, lub/i o możliwości odesłania go przesyłką kurierską oraz o możliwych sposobach płatności za wykonaną usługę.

3. Klient zobowiązuje się do odbioru Podzespołu lub wyraża zgodę na wysłanie go przesyłką kurierską „za pobraniem” niezwłocznie po wykonaniu naprawy.

4. Do naprawionego Podzespołu dołączany jest protokół ze stołu probierczego po naprawie oraz warunki gwarancji. Ponadto Klient otrzymuje powyższe informacje w wiadomości email (o ile wyraża na to zgodę).

5. Dokumenty związane z płatnością za Usługę serwisową, w szczególności faktura, mogą być przesłane za pomocą komunikacji elektronicznej lub załączane do odsyłanego Podzespołu.

6. Sposób zwrotu Podzespołu oraz sposób zapłaty za usługę mogą być również ustalone w porozumieniu z Klientem.

7. Serwis podaje również wytyczne i zalecenia do montażu Podzespołu w pojeździe lub do dalszego użytkowania Układu paliwowego. Zalecenia te Serwis może podawać na swojej stronie internetowej. Serwis każdorazowo dołącza do naprawionego Podzespołu zalecenia montażowe oraz informacje o konieczności ich spełnienia. Ponadto Klient otrzymuje powyższe informacje w wiadomości email (o ile wyraża na to zgodę).

8. Spełnienie zaleceń i wytycznych do montażu Podzespołu jest wymagane do zachowania gwarancji na naprawę.

9. Klient, w momencie otrzymania przesyłki z Podzespołem jest zobowiązany sprawdzić stan przesyłki (czy nie została uszkodzona, czy w trakcie transportu nie nastąpiło uszkodzenie Podzespołu oraz czy przesyłka jest kompletna). W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości Klient zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie pracownika firmy kurierskiej i sporządzenia odpowiedniego protokołu oraz przekazania go firmie kurierskiej. W przypadku wątpliwości i uwag dotyczących otrzymanej przesyłki, Klient niezwłocznie powinien skontaktować się z Serwisem i/lub firmą kurierską.

Gwarancja oraz reklamacje

1. Gwarantem wykonanej Usługi serwisowej jest Serwis, który udziela na wykonane naprawy Podzespołów 12-miesięcznej gwarancji.

2. Warunki gwarancji podane są na Stronie internetowej Serwisu.

3. Klient ma prawo złożyć do Serwisu reklamację do wykonanej Usługi serwisowej Podzespołu za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na Stronie internetowej Serwisu.

4. Serwis wymaga Reklamacji złożonej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego oraz dostarczenia do Serwisu Podzespołu będącego przedmiotem składanej reklamacji w stanie umożliwiającym wykonanie Diagnostyki.

5. Niezbędnymi elementami reklamacji jest dokładny opis usterki oraz protokół naprawy ze stołu probierczego, który został dołączony do Podzespołu. W przypadku wtryskiwaczy piezoelektrycznych wymagany jest także protokół z testów elektrycznych, który został dołączony do Podzespołu.

6. Serwis udzieli odpowiedzi na złożoną przez Klienta reklamację w terminie do 14 dni od dnia otrzymania formularza reklamacji oraz Podzespołu będącego przedmiotem reklamacji.

7. Reklamacje będą uwzględnione tylko w przypadku spełnienia warunków Gwarancji podanych na Stronie internetowej Serwisu.

8. Złożenie reklamacji oznacza jednocześnie zgodę do ingerencji w Podzespół dostarczony do Serwisu w celu realizacji reklamacji.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta.

2. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu z ważnych przyczyn. Do umów zawartych w wyniku Zlecenia Serwisowego, których Zlecenie zostało złożone przed datą zmiany Regulaminu, obowiązuje Regulamin w dotychczasowej treści.

3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Regulaminu w przypadku, gdy Klient nie jest Konsumentem poddane będą pod rozstrzygnięcie przed Sąd właściwy ze względu na siedzibę Serwisu.