

1. USŁUGI WYKONYWANE SĄ PRZEZ LET-DOM JANUSZ MAJER (ZLECENIOBIORCĘ) na zlecenie klienta (Zleceniodawcę). Za zlecenie uznaje się zgłoszenie dokonane: za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej www.servismaszyny.pl, przesłane na adres e-mail: letdom@o2.pl oraz sklep@letdom.pl, dostarczone pisemnie do siedziby zleceniobiorcy lub zgłoszone telefonicznie. Wysłanie zlecenia uznaje się za akceptację niniejszego regulaminu. Raport serwisowy potwierdzający przyjęcie zlecenia i wykonanie stanowią podstawę obciążenia Zleceniodawcy fakturą. Zleceniobiorca wymaga zlecenia zarówno dla napraw, przeglądów wykonywanych odpłatnie jak i dla bezpłatnych napraw gwarancyjnych. W przypadku stwierdzenia, że Zleceniodawca zalega z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Zleceniobiorcy ten ma prawo odmówić wysłania serwisu do maszyny niezależnie czy od tego, czy naprawa jest odpłatna czy nie.
2. ZLECENIODAWCA ZOBOWIĄZANY JEST do zapłaty na rzecz Zleceniobiorcy wynagrodzenia za usługi i naprawy gwarancyjne w takim zakresie, w jakim podmiot udzielający gwarancji odmówił uznania naprawy za naprawę gwarancyjną. Wszczęcie przez Zlecającego procedury reklamacyjnej w tym zakresie nie wpływa na obowiązek zapłaty wynagrodzenia za dokonaną naprawę. Zleceniodawca ma obowiązek zapłaty wynagrodzenia także wtedy, gdy uznanie zasadności naprawy gwarancyjnej wymaga dodatkowych opinii biegłych lub badań laboratoryjnych, a pierwsza decyzja gwaranta wskazuje na odmowę uznania naprawy za gwarancyjną. W przypadku, gdy podmiot udzielający gwarancji uzna zasadność naprawy gwarancyjnej i pokryje jej koszt, Zleceniobiorca zwróci koszt naprawy po potwierdzeniu przez Zleceniodawcę korekty faktury VAT.
3. CZAS REAKCJI I NAPRAWY: Zleceniobiorca zapewnia reakcję serwisu na zgłoszenie usterki w ciągu 7 dni roboczych rozumianą jako potwierdzenie zgłoszenia i konsultacja telefoniczna usterki w ciągu 24h w dni robocze. Finalny czas naprawy zależy od dostępności części z magazynów producenta i stanu rozliczeń Zleceniodawcy. W przypadku zleceń standardowych czas naprawy wynosi 1-30 dni roboczych zależnie od ustaleń z zleceniobiorcą, na co wpływ ma jedynie dostępność części. Przez czas naprawy rozumie się dni robocze z wyłączeniem okresu oczekiwania na akceptację, wyceny przez Zleceniodawcę.
4. PRZYGOTOWANIE MASZyny DO NAPRAWY: Maszyna powinna być przygotowana do wykonania czynności obsługowych lub naprawczych. Za przygotowanie Maszyny uważa się postawienie do dyspozycji serwisu na terenie pracy maszyny, w miejscu utwardzonym i zadaszonym lub dostarczenie do wskazanego punktu serwisowego maszyny umytej, z załączonym osprzętem, którego dotyczy zlecenie. Jeśli maszyna wyposażona jest w stacyjkę powinna być wyposażona w kluczyki, konieczne jest również pozostawienie do dyspozycji serwisanta operatora maszyny, jako osoby najbardziej poinformowanej o usterekach i stanie technicznym sprzętu. W przypadku, jeśli maszyna jest dostarczona zabrudzona lub w inny sposób nieprzygotowana, a stan nieprzygotowania uniemożliwia naprawę zgodną z zasadami BHP, Zleceniobiorca ma prawo żądać należytego przygotowania maszyny lub też obciążyć Zleceniodawcę kosztami przygotowania sprzętu oraz kosztami pracy serwisantów w tym zakresie, w tym także oczekiwania na przygotowanie maszyny. W przypadku konieczności dostarczenia maszyny do serwisu stacjonarnego koszt transportu każdorazowo pokrywa Zleceniodawca.
5. DOKUMENTACJA MASZyny DO ZLECENIA: W zleceniu serwisowym dla napraw odpłatnych należy ująć dane Zleceniodawcy wraz z danymi do fakturowania, dane operatora wraz z numerem kontaktowym, dane maszyny: producent, typ, przebieg, informacje o typie pracy wykonywanej w momencie zauważenia usterki oraz opis usterek do usunięcia lub czynności przeglądowych do wykonania. W przypadku napraw gwarancyjnych wykonywanych w siedzibie Zleceniobiorcy należy dodatkowo dostarczyć kopię dowodu zakupu. W przypadku zlecenia napraw gwarancyjnych na obiekcie użytkownika maszyny należy wraz ze zleceniem przesłać wszystkie w/w dokumenty i dołączyć na adres e-mail zdjęcia uszkodzonych elementów i opis usterek w celu wstępnej weryfikacji.
6. USTERKI STWIERDZONE W MASZynie PODCZAS NAPRAWY A NIE ZLECONE DO NAPRAWY W RAMACH ZLECENIA: W przypadku stwierdzonych usterek, nie zleconych wcześniej do naprawy, wykonawca uprzedzi klienta o konieczności usunięcia takich usterek, które mają wpływ na bezpieczeństwo i funkcjonalność pracy maszyny. W wypadku odmowy przez klienta zlecenia naprawy takich usterek, klient zobowiązuje się podpisać oświadczenie o odmowie napraw, co zwalnia wykonawcę od odpowiedzialności z tytułu tych usterek. W razie niezłożenia odpowiedniego oświadczenia mechanik opisze sytuację w raporcie serwisowym, brak zlecenia usunięcia usterek mających wpływ na dalszą eksploatację maszyny lub usunięcie takich usterek przez nieautoryzowany serwis powoduje zwolnienie Zleceniobiorcy z odpowiedzialności za skuteczność naprawy i prawidłową pracę maszyny. Odbiór maszyny przez klienta lub jego pełnomocnika, oznacza potwierdzenie wykonania wszystkich usług zleconych wykonawcy, zgodnie ze zleceniem.
7. ZLECENIA WYKONYWANE W TERENIE (na obiekcie): Wszelkie naprawy i przeglądy eksploatacyjne wykonywane odpłatnie rozliczane są w sposób następujący: dojazd serwisu do 80 km od siedziby zleceniobiorcy rozliczany jest w oparciu o stawki zryczałtowane (120zł netto). Powyżej 80 km od siedziby Zleceniobiorcy należy uwzględnić kilometry podane przez serwisanta w raporcie serwisowym, policzone w oparciu o odległość od bazy serwisu do miejsca postoju maszyny z uwzględnieniem przejazdu najszybszą możliwą drogą (nie najkrótszą), liczone są kilometry na dojazd i powrót do maszyny. Stawka za 1 km dojazdu wynosi odpowiednio: 1,5 PLN netto / km dla dojazdu samochodów serwisowych

do napraw maszyn. W przypadku napraw gwarancyjnych łączonych z przeglądem lub innymi naprawami dojazd do przeglądu zawsze jest odpłatny.

8. **TRANSPORT:** Transport maszyn do warsztatu zawsze jest odpłatny, chyba że został opłacony przez podmiot udzielający gwarancji lub ubezpieczyciela. Stawka za 1 km transportu wynosi odpowiednio: 1,5 PLN netto / km. W przypadku braku możliwości dokonania załadunku z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy zostanie on obciążony kosztami niezrealizowanego transportu.
9. **ROBOCIZNA SERWISU NAPRAWCZEGO:** Stawka za roboczogodzinę wynosi 120zł netto. Czas spędzony przez serwisanta przy maszynie związany z oczekiwaniem na podpisanie raportu, sprawdzaniem maszyny po naprawie przez operatora przed podpisaniem raportu jak również czas oczekiwania na dojazd maszyny do miejsca wykonania naprawy, czas spędzany na tzw. bramkach, portierniach przed zakładami gdzie ze względów bezpieczeństwa konieczna jest kontrola mechanika lub samochodu serwisowego przed wjazdem na obiekt doliczany jest do protokołu jako czas odpłatny niezależnie od typu zlecenia. Podane stawki dotyczą pracy 1 serwisanta.
10. **PRZYJĘCIE SPRZĘTU DO SERWISU:** Przy przyjmowaniu maszyny wystawiane jest **POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA** Uznaje się, iż osoba wstawiająca maszynę do naprawy jest pełnomocnikiem właściciela dysponenta maszyny uprawnionym do złożenia zlecenia jej naprawy i akceptacji kosztów – nie dotyczy sytuacji, gdy maszyna dostarczana jest za pośrednictwem kuriera lub firmy transportowej. Podpis klienta, jego pełnomocnika lub osoby wstawiającej maszynę do naprawy na zleceniu oznacza: zgodę klienta na obowiązywanie niniejszego regulaminu serwisu w zakresie ogólnych warunków napraw i potwierdzenia, że klient się z nimi zapoznał oraz zawarcie umowy o wykonanie usługi.
11. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRZEDMIOTY POZOSTAWIONE w maszynie:** Zleceniodawca zobowiązany jest usunąć z maszyny wszystkie przedmioty niezwiązane z jej pracą. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za akcesoria i urządzenia zainstalowane na stałe w urządzeniu oraz za inne przedmioty znajdujące się w maszynie przekazane po ich uprzedniej inwentaryzacji i pisemnym pokwitowaniu przekazania.
12. **KOSZTORYS OSZACOWANIE:** Na życzenie klienta zostaną określone szacunkowe koszty naprawy lub zostanie sporządzony kosztorys naprawy maszyny. Koszty szacunkowe to forma określenia kosztów naprawy bez demontażu części, odnosząca się do istoty czynności do wykonania oraz orientacyjne koszty naprawy. Kosztorys stanowi szczegółową listę czynności kosztów naprawy uwzględniającą ewentualny demontaż lub wstępną diagnozę. Koszty podane w kosztorysie są wiążące dla wykonawcy napraw, a wszelkie czynności niewymienione w kosztorysie płatne są dodatkowo. Kosztorys jest bezpłatny, o ile zleceniodawca zleci wykonanie naprawy. W innych przypadkach sporządzenie kosztorysu jest fakturowane na klientów według wywieszonego cennika usług (przeгляд techniczny – 250zł netto). Żadna przewidywana naprawa nie będzie przez wykonawcę podjęta na podstawie kosztorysu, bez wystawienia przez klienta zlecenia wykonania usług, zgodnie z kosztorysem (co jest jednocześnie ze zgodą na wykonanie usługi według kosztorysu).
13. **ODBIÓR PRACY W SERWISU NA OBIEKCIE / W SERWISIE STACJONARNYM:** Zleceniodawca składając zlecenie akceptuje sytuację, w której w przypadku jego osobistej nieobecności na obiekcie, gdzie pracuje maszyna lub braku możliwości osobistego odebrania przedmiotu zlecenia i podpisania dokumentów upoważnia operatora maszyny obecnego na obiekcie lub pracownika odbierającego sprzęt w jego imieniu, przedstawiciela firmy transportowej odbierającej sprzęt do odebrania i podpisania protokołów z naprawy oraz ustaleń serwisu po naprawie oraz nie wnosi zastrzeżeń do tak przeprowadzonego odbioru prac.
14. **ODMOWA PODPISANIA ZLECENIA LUB RAPORTU SERWISOWEGO:** W przypadku, jeśli Zleceniodawca nie podpisze zlecenia lub raportu serwisowego mechanik wykonujący naprawę udokumentuje naprawę oraz zawrze stosowną adnotację w raporcie serwisowym. W takiej sytuacji klient ma 3 dni na złożenie reklamacji na usługę z uzasadnieniem powodu odmowy podpisania dokumentów w formie e-mail lub pisemnie. W przypadku braku złożenia reklamacji protokół będzie traktowany jako zaakceptowany, reklamacje z powodów takich jak nieobecność osoby upoważnionej do podpisania/odbioru prac serwisu na obiekcie, (w trakcie serwisu na obiekcie przy maszynie powinien znajdować się operator lub osoba upoważniona do odbioru pracy serwisanta ze strony zleceniodawcy) nie uwzględnienie przez serwisanta uwag użytkownika w zakresie zmian konstrukcyjnych nie autoryzowanych przez producenta, odmienne od zaleceń producenta zdanie użytkownika o sposobie usunięcia usterek gwarancyjnych, nie są podstawą do reklamacji.
15. **ZLECENIA AWARYJNE NA OBIEKCIE:** W przypadku maszyn w okresie gwarancyjnym Zleceniodawca akceptuje sytuację, w której serwisant wykonujący naprawę, ma prawo, jeśli nie będzie mógł nawiązać kontaktu ze zleceniodawcą podczas naprawy (nie będzie on odbierał telefonów podanych w zleceniu), przystąpić do dalszych prac, wliczając w to czynności odpłatne (wykonywane na koszt Zleceniodawcy) bez dodatkowego zlecenia, pomijając przedstawienie kosztorysu i jego akceptację, wyłącznie w sytuacji, gdy nie podjęcie dalszej naprawy może skutkować uszkodzeniem dalszym maszyny, ewentualnie gdy nie podjęcie naprawy może skutkować zagrożeniem bezpieczeństwa pracy lub szkodliwym oddziaływaniem na środowisko naturalne (dotyczy to np. wycieków).
16. **WYDANIE MASZYNY PO NAPRAWIE:** Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odbioru maszyny w terminie do 7 dni od daty zawiadomienia o zakończeniu naprawy. W razie uchybienia przez klienta tego terminu, klient ponosi konsekwencję nie odebrania maszyny. Klient zostanie obciążony karą umowną w wysokości 50 zł netto za każdy dzień zwłoki w

odbiorze maszyny, z tytułu pozostawienia nieodebranej maszyny wykonawcy poczynszy od 8-go dnia kalendarzowego liczonego od daty zawiadomienia o zakończeniu naprawy.

17. **PŁATNOŚCI:** Każda kwota otrzymana od Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę z tytułu zlecenia naprawy przed wydaniem maszyny stanowi zaliczkę rozliczaną przy wystawieniu faktury, chyba że została przez Zleceniodawcę zaliczona na poczet wcześniejszych zobowiązań Zleceniodawcy. Faktury sporządzane są według cenników obowiązujących w momencie składania zlecenia. Oczekiwanie na decyzję producenta po odwołaniu klienta w związku z oddaleniem zgłoszenia gwarancyjnego nie zwalnia z obowiązku uregulowania płatności za wystawione faktury z tytułu usług serwisowych.
18. **CZĘŚCI ZAMIENNE:** Wszelkie niezbędne części do naprawy lub przeglądu dostarcza Zleceniobiorca. W przypadku, jeśli części dostarcza Zleceniodawca wykonawca nie udziela żadnej gwarancji na naprawę. Wykonawca po stwierdzeniu usterki przedstawia Zleceniodawcy kalkulację części zamiennych do naprawy maszyny jedynie na wyraźne żądanie określone wpisem w protokole serwisowym. Jeśli Zleceniodawca nie prosi o kalkulację Zleceniobiorca podejmie naprawę w oparciu o cennik części Zleceniobiorcy.
19. **USŁUGI SERWISOWE WYKONYWANE W RAMACH GWARANCJI PRODUCENTA MASZyny:** O formie naprawy gwarancyjnej decyduje gwarant maszyny. Z zasady gwarancja dotyczy usunięcia wady konstrukcyjnej lub montażowej, wady materiałowej, naprawy podzespołu lub jego wymiany. Z gwarancji producenta wyłączone są materiały eksploatacyjne, części zużywające się, wszelkie usterki wynikające z błędnej eksploatacji lub zaniedbania. W przypadku odmowy przez gwaranta rozliczenia naprawy w ramach świadczenia gwarancyjnego kosztami naprawy zostanie obciążony Zleceniodawca, na co wyraża zgodę akceptując regulamin serwisu. W przypadku negatywnego rozpatrzenia gwarancji istnieje możliwość dalszego procesowania zgłoszenia gwarancyjnego i odwołania od decyzji gwaranta, jednak podjęcie tych działań nie zwalnia z obowiązku uregulowania w terminie należności za dotychczas podjęte czynności serwisowe oraz inne zobowiązania w stosunku do Zleceniobiorcy. Serwis na wyraźne zlecenie może odpłatnie wymienić części i podzespoły, co do których funkcjonowania Zleceniodawca zgłasza wątpliwości i ponowić przekazać zgłoszenie reklamacyjne do gwaranta, w takim wypadku zlecenie będzie odpłatne do momentu ewentualnego uznania reklamacji, będzie wiązało się to z wystawieniem odpowiedniej faktury i koniecznością zapłaty a także obowiązkiem odesłania reklamowanych podzespołów na koszt zleceniodawcy do gwaranta aż do momentu ewentualnej zmiany stanowiska gwaranta. Gwarantem maszyny jest w tym przypadku producent maszyny lub osoba wskazana w dokumentacji gwarancyjnej. W przypadku, jeśli reklamacja zostanie uznana przez gwaranta i zwróci on Zleceniobiorcy koszty usunięcia usterki zostanie wystawiona korekta faktury dotyczącej zlecenia i wszelkie dokonane wcześniej z tytułu danego zlecenia płatności zostaną zwrócone Zleceniodawcy w części zaakceptowanej przez gwaranta, podjęcie procedury odwołania od negatywnej decyzji gwaranta nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku terminowej zapłaty za wykonaną usługę i zamontowane podzespoły. Usterki spowodowane brakiem znajomości instrukcji obsługi maszyny przez operatora co do zasady wyłączają odpowiedzialność z tytułu gwarancji i powodują, że usunięcie usterek jest odpłatne. Warunkiem usunięcia usterek w ramach gwarancji producenta jest regularne serwisowanie maszyny zgodnie z zaleceniami gwaranta.
20. **MASZYNA ZASTĘPCZA:** Zleceniobiorca posiada flotę maszyn zastępczych które mogą być udostępnione odpłatnie na czas naprawy, chęć skorzystania z takiej opcji należy zgłosić Zleceniobiorcy przed podjęciem działań serwisowych w celu ustalenia terminu odbioru maszyny zastępczej. Udzielając maszyny zastępczej zleceniobiorca wymaga podpisania właściwej umowy najmu oraz ogólnych warunków najmu. Zleceniobiorca może udostępnić maszynę bezpłatnie w szczególnie uzasadnionych przypadkach wyłącznie stałym kontrahentom, którzy terminowo regulują zobowiązania wobec Zleceniobiorcy, w sytuacji gdy znacząco wydłuża się termin przewidziany na usunięcie usterki, przy czym maszyna zastępcza jest wtedy udostępniana w siedzibie Zleceniobiorcy i tam musi być zwrócona po zakończeniu okresu udostępnienia. Kwestię dostępności maszyn zastępczych mogą regulować osobne umowy serwisowe i pakiety promocyjne oferowane przy sprzedaży maszyn nowych przez Zleceniobiorcę, w takich sytuacjach maszyna może być udostępniona w przypadku i na warunkach wskazanych w osobnej umowie, jednak obowiązkiem zgłaszającego serwis jest poinformowanie w zleceniu o zawarciu takiej umowy i zamiarze skorzystania z tej opcji.
21. **SERWIS LET-DOM / ZLECENIOBIORCA ZASTRZEGA SOBIE PRAWO** zmiany regulaminu bez powiadomienia, ze skutkiem do zdarzeń i zleceń serwisowych udzielanych po dokonaniu zmiany. Aktualny regulamin zawsze dostępny jest na stronie internetowej www.servismaszyny.pl oraz w siedzibie firmy.
22. **ADMINISTRATOREM DANYCH OSOBOWYCH ZLECENIODAWCY JEST** Let-Dom Janusz Majer z siedzibą w Łędzinach, ul. Lipowa 65 (43-140). Kontakt z administratorem możliwy jest poprzez wysłanie korespondencji na adres e-mail: letdom@o2.pl lub kontakt telefoniczny: +48 668 472 606. W ramach realizacji zamówienia będą przetwarzane dane w postaci: imienia i nazwiska, adresu, numeru telefonu, celem realizacji zamówienia. Dane będą przetwarzane w celu realizacji złożonego zlecenia. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zrealizowania zlecenia. Niepodanie danych osobowych skutkuje brakiem możliwości zrealizowania zlecenia. Twoje dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji zamówienia. Po realizacji zamówienia Twoje dane mogą być w niezbędnym zakresie przechowane do czasu przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych związanych z zleceniem i do czasu przedawnienia zobowiązań/ należności podatkowych związanych z realizacją zamówienia. Informujemy również,

że: a. Masz prawo do żądania od administratora dostępu do twoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania; b. Ponadto masz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych przez administratora; c. Jeżeli uważasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza prawo, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych; d. Twoje dane osobowe zostaną przekazywane koordynatorowi przetwarzającemu dane na zlecenie Let-Dom Janusz Majer, w związku z koniecznością realizacją zlecenia.

23. SPORY: Wszelkie spory wynikłe z wykonania usług naprawy maszyn przez zleceniobiorcę, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.