

REGULAMIN SERWISU GRAFEN EUROPE

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczonych przez Grafen Europe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Robakowie (62-023), ul. Firmowa 12, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000928027, NIP: 7773320644, REGON: 380206974 – dalej jako: „Grafen Europe” usług serwisowych polegających na:
 - a) naprawie urządzeń gastronomicznych pochodzących z oferty Grafen Europe jak i innych producentów,
 - b) przeglądach urządzeń, diagnozie, pomocy technicznej,
 - c) sprzedaży części zamiennych do oferowanych przez Grafen Europe urządzeń,
 - d) montażu urządzeń.
2. Usługa serwisowa może być nieodpłatna (kiedy realizowana jest w ramach gwarancji udzielonej przez Grafen Europe lub rękojmi - niezgodności towaru z umową - przysługujących na podstawie obowiązujących przepisów prawa) lub odpłatna (jeśli dotyczy naprawy urządzeń nieobjętych gwarancją lub rękojmią lub urządzeń innych producentów).
3. W okresie obowiązywania gwarancji i rękojmi usługa serwisowa w postaci naprawy urządzeń wykonywana jest nieodpłatnie pod warunkiem, że zgłoszenie reklamacyjne jest zasadne tzn. wada lub usterka objęta jest gwarancją lub rękojmią. W innym przypadku obowiązuje cennik serwisowy Grafen Europe określony w punkcie IV ust. 3 Regulaminu). Grafen Europe poinformuje klienta o kosztach odpłatnej naprawy przed jej zrealizowaniem.
4. Naprawa urządzeń polega na wymianie uszkodzonych (wadliwych) elementów lub ich naprawie w celu doprowadzenia do prawidłowego funkcjonowania urządzenia.

II. ZGŁOSZENIE SERWISOWE – ZAMÓWIENIE USŁUGI SERWISOWEJ

1. Zgłoszenie wad lub usterek objętych gwarancją oraz zamówienie Usługi serwisowej odbywa się każdorazowo wyłącznie za pośrednictwem platformy <https://shop.grafen.com/serwis.html>. W ramach zgłoszenia, w celu szybkiej obsługi zgłoszenia, klient powinien przedstawić następujące, posiadane przez siebie dane i informacje: kopię faktury/rachunku, zdjęcie tabliczki znamionowej, szczegółowy opis usterki, numer seryjny urządzenia, numer telefonu do osoby odpowiedzialnej po stronie użytkownika/klienta za kontakt z serwisem, adres instalacji/miejsca, w którym urządzenie się znajduje, protokołu montażu i uruchomienia urządzenia (jeśli dotyczy). Jeżeli zgłoszenie zawiera braki uniemożliwiające podjęcie czynności serwisowych, GRAFEN EUROPE zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do osoby zgłaszającej o przekazanie dalszych danych i informacji. W przypadku klientów będących konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego lub indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta – zgłoszenie wad i usterek może nastąpić również w każdy inny sposób (np. mailowo na adres: [serwis@grafen.com] lub pisemnie: ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo). Podanie przez konsumenta lub indywidualnego przedsiębiorcy o uprawnieniach

konsumenta wszystkich danych wskazanych w zdaniu pierwszym nie jest konieczne do rozpoczęcia procedury weryfikacji zgłoszonej wady lub usterki przez GRAFEN EUROPE.

2. Świadczenie usług objętych Regulaminem może odbyć się w siedzibie/miejscu zamieszkania Klienta lub w siedzibie Grafen Europe – po dostarczeniu przez Klienta urządzenia. Klient może przekazać urządzenie bezpośrednio w siedzibie Grafen Europe albo przesyłając je na adres: ul. Składowa 3, 62-023 Koninko. Możliwy jest również odbiór urządzenia od Klienta – po wcześniejszym uzgodnieniu.

III. NAPRAWY GWARANCYJNE

1. Naprawy gwarancyjne realizowane są i wykonywane jedynie w przypadku, jeśli dane urządzenie objęte jest gwarancją udzieloną przez GRAFEN EUROPE zgodnie z warunkami gwarancji określonymi dla danego Urządzenia, lub rękojmią.
2. Naprawy gwarancyjne wykonywane są bezpłatnie, jeżeli wada lub usterka objęta jest gwarancją lub rękojmią.
3. Gwarancją nie są objęte: wady i usterki niewynikające z wad fabrycznych, uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych, uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania, przechowywania lub konserwacji urządzenia, wad powstałych w wyniku nieprawidłowej instalacji, modyfikacji, przeróbek, samodzielnych napraw, chyba że co innego wynika z udzielonej przez GRAFEN EUROPE gwarancji.
4. W przypadku, jeśli przedmiotem naprawy jest urządzenie objęte gwarancją a naprawa jest niemożliwa lub nieopłacalna, Grafen Europe może podjąć decyzję o zwrocie ceny zakupu lub wymianie urządzenia na urządzenie wolne od wad (powyższe nie uchybia przepisom dotyczącym konsumentów i indywidualnych przedsiębiorców o uprawnieniach konsumenta, jeśli przyznają one korzystniejsze uprawnienia).

IV. NAPRAWY URZĄDZEŃ NIEOBJĘTYCH GWARANCJĄ I RĘKOJMIĄ

1. Niniejszej postanowienia dotyczące naprawy urządzeń nieobjętych gwarancją i rękojmią dotyczą zarówno urządzeń oferowanych przez GRAFEN EUROPE, które nie były objęte gwarancją lub rękojmią jak również urządzeń których okres gwarancji i okres odpowiedzialności z tytułu rękojmi upłynął, a także urządzeń innych producentów i urządzeń objętych gwarancją, jeśli wada lub uszkodzenie nie jest nią objęte (punkt III ust. 3 Regulaminu).
2. Usługa naprawy urządzeń nieobjętych gwarancją lub rękojmią jest odpłatna.
3. Cennik serwisowy GRAFEN EUROPE przedstawia się następująco:
 - a) koszty - roboczogodzina 260 zł/netto/h;
 - b) dojazd 5 zł/km lub ryczałt 100 zł (do 30km) od najbliższego punktu serwisowegoPowyższe kwoty są kwotami netto i każdorazowo zostaną powiększone o należny podatek VAT (23%). Cennik stanowi podstawę ustalenia wynagrodzenia GRAFEN EUROPE z tytułu realizacji zleconej Usługi serwisowej. Wynagrodzenie nie obejmuje kosztów dodatkowych związanych z zakupem wymienianych części.
4. W przypadku usługi odpłatnej serwis GRAFEN EUROPE dokonuje diagnozy i wyceny zgłoszonej usterki – przed wykonaniem naprawy.
5. Realizacja Usługi serwisowej rozpoczyna się od chwili przyjęcia zgłoszenia do realizacji GRAFEN EUROPE.
6. W przypadku, jeśli zgłoszenie naprawy pierwotnie ma odbyć się nieodpłatnie zaś serwis stwierdzi, że zgłoszenie jest nieuzasadnione lub dotyczy wad/uszkodzeń, które nie podlegają nieodpłatnej

naprawie, klient niebędący konsumentem w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego lub indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta może zostać obciążony kosztami dojazdu serwisu – zgodnie z cennikiem.

V. REALIZACJA USŁUGI

1. Grafen Europe podejmie wszelkie starania, aby zgłoszoną wadę i usterkę usunąć w możliwe najkrótszym terminie.
2. W przypadku, jeśli naprawa urządzenia wymagać będzie pozyskania części zamiennych, których standardowo Grafen Europe nie posiada w magazynie czas wykonania usługi może ulec wydłużeniu o czas niezbędny na pozyskanie części zamiennych.
3. O wydłużeniu czasu realizacji usługi serwisowej Klient zostanie powiadomiony mailowo.
4. Po wykonaniu Usługi serwisowej naprawione urządzenie jest wydawane Klientowi w sposób z nim uprzednio uzgodniony.

VI. POSTANOWIENIE KOŃCOWE

1. Odpowiedzialność odszkodowawcza Grafen Europe wobec klienta niebędącego konsumentem albo indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta jest ograniczona do kwoty nieprzekraczającej wynagrodzenia za wykonanie Usługi serwisowej.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego, przy czym w stosunku do Klientów niebędących konsumentami lub indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta całkowicie wyłączona jest odpowiedzialność GRAFEN EUROPE z tytułu rękojmi.
3. Klient jest zobowiązany do informowania GRAFEN EUROPE o każdej zmianie adresu podanego do korespondencji do zwrotu urządzenia.
4. Klient zlecając Usługę serwisową potwierdza fakt zapoznania się z Regulaminem i jego akceptację.
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące prywatności oraz ochrony danych osobowych zostały zawarte w polityce prywatności dostępnej pod adresem <https://grafen.com/polityka-prywatnosci-i-cookies/>.