

# Regulamin świadczenia Usług serwisowych S.B.E. Polska sp. z o.o.

Definicje:

**Regulamin** - Regulamin świadczenia Usług serwisowych S.B.E. Polska sp. z o.o.

**Serwis** - firma S.B.E. Polska sp. z o.o. z siedzibą główną w Piasecznie 05-500, ul. Puławska 34, NIP 123-08-79-545 REGON 016169755, KRS 171249, GIOŚ E0013902WBW.

**Cennik** - Cennik Usług Serwisowych S.B.E. Polska sp. z o.o.

**Produkt** – urządzenie, które z powodu wady lub uszkodzenia nie będącego wadą wymaga Obsługi w Serwisie.

**Zleceniodawca** - zlecający wykonanie Usługi, którym może być Klient, sprzedawca lub dystrybutor.

**Klient** - osoba fizyczna lub prawna będąca użytkownikiem bądź właścicielem Produktu.

**Formularz** - dokument potwierdzający przekazanie Produktu do Obsługi w Serwisie.

**Usługa/Obsługa** - czynności w skład których kwalifikujemy: logistykę, diagnostykę, Naprawę lub opinię techniczną, testy i kontrolę jakości oraz kontakt z Biurem Obsługi Klienta Serwisu.

**Naprawa** - przywrócenie właściwości użytkowych Produktu w wyniku aktualizacji oprogramowania i/lub wymiany poszczególnych części bądź wymiany Produktu.

**Kosztorys** - indywidualna wycena Obsługi.

**Punkt Przyjęć Serwisu** – miejsce wskazane przez Serwis, w którym można osobiście przekazać Produkt do Obsługi.

## §1 Postanowienia ogólne

Przekazanie Produktu do Obsługi oznacza zaakceptowanie Regulaminu oraz Cennika.

## §2 Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dn. 29.08.1997 o ochronie danych osobowych, Dz. U. 2016r., poz. 922, zwanej dalej Ustawą, jest S.B.E. Polska sp. z o.o. z siedzibą w Piasecznie, 05-500, ul. Puławska 34. Dane są przetwarzane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Usług. Podanie danych jest dobrowolne, ale odmowa ich podania może wpływać na dostępność Usług. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Klient może w dowolnym momencie zażądać zaprzestania przetwarzania swoich danych. W uzasadnionych okolicznościach odbiorcami danych mogą być uprawnione organa państwowe oraz instytucje zajmujące się dochodzeniem należności.

## §3 Zlecenie Obsługi

Serwis wykonuje Usługi w oparciu o posiadane autoryzacje producentów oraz umowy zawarte z operatorami sieci komórkowych i dystrybutorami. Serwis wykonuje także Usługi pogwarancyjne. Sprawdź [tutaj](#) czy uszkodzony Produkt jest obsługiwany przez Serwis.

Zleceniodawca może przekazać Produkt do Obsługi w ramach przedsprzedaży, gwarancji, rękojmi oraz Obsługi odpłatnej.

Zleceniodawcą może być Klient, sprzedawca lub dystrybutor. Z zastrzeżeniem, iż zlecenie wykonania Obsługi w ramach przedsprzedaży i rękojmi nie może być przekazane do Serwisu bezpośrednio przez Klienta.

Zleceniodawca może przekazać Produkt do Obsługi bezpośrednio w Punkcie Przyjęć Serwisu lub za pośrednictwem firmy kurierskiej.

Zlecenia w ramach przedsprzedaży, gwarancji lub rękojmi wymagają od Zleceniodawcy dołączenia dokumentów uprawniających do bezpłatnej Obsługi. Zleceniodawca zostanie obciążony kosztami zgodnie z Cennikiem jeżeli nie dołączy wymaganych dokumentów i/lub przekaże Produkt, którego Serwis nie obsługuje.

Obsługa odpłatna świadczona jest według Cennika oraz Kosztorysu.

Potwierdzeniem przyjęcia Produktu do Obsługi w Serwisie jest Formularz, a przy zleceniu przekazanym poprzez firmę kurierską, oprócz Formularza także numer listu przewozowego przesyłki.

Zleceniodawca przed przekazaniem do Serwisu jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych oraz zgodności opisu i kompletności Produktu.

Przekazując Produkt do Serwisu poprzez firmę kurierską, Zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego zapakowania Produktu na czas transportu, tak aby nie uległ on uszkodzeniu. Koperty bąbelkowe nie są wystarczającym zabezpieczeniem. Produkt musi być włożony do sztywnego pudełka, odpowiedniego do jego wymiarów. Pustą przestrzeń wewnątrz pudełka należy wypełnić miękkim materiałem opakowaniowym, aby uniemożliwić przemieszczanie się telefonu i kontakt ze ściankami opakowania. Ekran i brzegi Produktu powinny być dokładnie zabezpieczone, najlepiej grubą folią bąbelkową.

Klient zobowiązany jest do zrobienia kopii zapasowej danych, dezaktywacji funkcji, które blokują dostęp do Produktu, wyjęcia karty SIM i zadbania o ochronę swojej prywatności.

Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dane pozostawione w pamięci Produktu, które mogą być utracone w wyniku Obsługi. Klient zobowiązany jest wykonać kopię we własnym zakresie.

Serwis zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia wykonania Usługi.

## **§4 Wykonanie Usługi**

### **Usługa bezpłatna**

Bezpłatna Usługa realizowana jest, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie warunków udostępnionych przez producenta, operatora i/lub dystrybutora.

W przypadku zaistnienia sytuacji, na którą Serwis nie ma wpływu, termin ten może ulec wydłużeniu. Aktualny status Obsługi jest dostępny na stronie [www.sbe-online.pl](http://www.sbe-online.pl). Serwis może dodatkowo wysyłać informacje o szczegółach przedłużającej się Usługi na adres e-mail Zleceniodawcy.

### **Usługa odpłatna**

Serwis przyjmując Produkt do Obsługi może oszacować wstępne koszty, ale o finalny koszt Obsługi zostanie przedstawiona Zleceniodawcy w Kosztorysie.

Kosztorys może być sporządzony po zarejestrowaniu Produktu w systemie informatycznym Serwisu i po sprawdzeniu Produktu przez wykwalifikowanego pracownika Serwisu.

Sporządzony przez Serwis Kosztorys wysyłany jest do Zleceniodawcy jako załącznik PDF w wiadomości e-mail.

Zleceniodawca ma 5 dni (w niektórych przypadkach 10 dni, o czym mowa w Kosztorysie) na akceptację Kosztorysu. Termin ten jest liczony od dnia wysłania Kosztorysu do Zleceniodawcy.

Zleceniodawca na Formularzu może wyznaczyć górną granicę kosztów jakie akceptuje. Jeśli wycena mieści się w zadeklarowanej kwocie wówczas Kosztorys nie jest wysyłany e-mail, a informacja na Formularzu jest równoznaczna z akceptacją.

W przypadku, gdy po zaakceptowaniu Kosztorysu Zleceniodawca zrezygnuje z Usługi, będzie on obciążony kosztami dotychczasowego postępowania oraz materiałów zamówionych lub zakupionych do danej sprawy.

Brak odpowiedzi w wyznaczonym terminie rozumiany jest przez Serwis jako rezygnacja z Obsługi.

W przypadku rezygnacji z Obsługi bądź braku odpowiedzi na Kosztorys, Klient jest obciążony kosztami według Cennika.

## §5 Zwrot Produktu

Po wykonaniu Usługi Produkt jest odbierany osobiście w Punkcie Przyjęć Serwisu lub odsyłany do Zleceniodawcy przez firmę kurierską, w zależności od sposobu wybranego przez Zleceniodawcę.

Odbiór Produktu powinien nastąpić w przeciągu 3 miesięcy od daty poinformowania Zleceniodawcy o zakończeniu Obsługi. W przypadku przekroczenia tego terminu będzie naliczana opłata za magazynowanie w wysokości 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1m<sup>2</sup> powierzchni magazynowej w miesiącu, w którym Serwis magazynuje Produkt, za każdy miesiąc przechowywania. W przypadku nieodebrania Produktu w przeciągu 6 miesięcy od daty zakończenia Obsługi, nieodebrany Produkt zostanie zutylizowany.

Produkt, za którego Obsługę Serwis naliczył koszty, zostanie wydany po uiszczeniu zapłaty gotówką, kartą płatniczą (dla Produktów odbieranych w Punkcie Przyjęć Serwisu) lub za pobraniem (dla Produktów odsyłanego za pośrednictwem firmy kurierskiej). Faktury z odroczonym terminem płatności Serwis wystawia wyłącznie Zleceniodawcy, z którym zawarł indywidualną umowę o współpracy.

O odbiorze w Punkcie Przyjęć Serwisu Zleceniodawca zostanie poinformowany telefonicznie lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail. Warunkiem wydania Produktu w Punkcie Przyjęć Serwisu, jest zwrot oryginału Formularza. W przypadku zgubienia Formularza lub zniszczenia uniemożliwiającego odczytanie z niego danych, wydanie Produktu nastąpi po przedstawieniu przez Zleceniodawcę oświadczenia o zagubieniu/zniszczeniu Formularza oraz okazaniu dowodu osobistego, ewentualnie innego dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli dane z dokumentu będą niezgodne z danymi zapisanymi na kopii Formularza przechowywanej w Serwisie, Serwis może odmówić wydania Produktu do momentu uzyskania upoważnienia Zleceniodawcy na wydanie Produktu.

Odbierając paczkę z Produktem wysłaną firmą kurierską, odbiorca musi sprawdzić czy przesyłka nie ma zewnętrznych uszkodzeń lub śladów otwierania. Jeśli odbiorca stwierdzi uszkodzenie lub ślady otwierania przesyłki, to w obecności kuriera sprawdza na podstawie załączonych do przesyłki dokumentów czy nie ma braków i/lub uszkodzeń zawartości przesyłki. Jeśli wystąpi jakakolwiek niezgodność, należy postępować zgodnie z wytycznymi wskazanymi w §7 Reklamacje.

## §6 Gwarancja na wykonaną usługę

### **1. Wyłączenie odpowiedzialności.**

W zakresie dopuszczonym przez przepisy prawa, Serwis nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności ani wprost, ani w sposób dorozumiany za żadne szkody lub straty wynikające z utraty zawartości, danych, korzyści, transakcji, umów, przychodów, nawet jeśli do utraty doszło wskutek wady części zamiennych użytych do Naprawy Produktu.

### **2. Warunki gwarancji.**

Gwarancja na wykonaną Naprawę w ramach przedsprzedaży, gwarancji lub rękojmi udzielana jest zgodnie z ogólnodostępnymi zasadami określonymi przez producenta, operatora i/lub dystrybutora oraz zgodnie z przepisami polskiego prawa.

Serwis udziela gwarancji na wykonaną Naprawę i części zamienne wskazane w raporcie z naprawy. Gwarancja udzielana jest na okres 90 dni od daty otrzymania Produktu przez Zleceniodawcę. Gwarancja nie ogranicza, nie wyłącza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z odpowiednich przepisów prawa krajowego.

Udzielona przez Serwis gwarancja dotyczy ponownego występowania tej samej usterki.

Gwarancją są objęte wyłącznie usterki fizyczne wynikające z wad materiałowych i konstrukcyjnych części zamiennych użytych do Naprawy Produktu.

Gwarancja nie obejmuje:

- a) uszkodzeń Produktu spowodowanych działaniem cieczy, kondensacją pary wodnej, zawilgoceniem,

- b) uszkodzeń mechanicznych Produktu, wynikających z użytkowania niezgodnego z instrukcją użytkownika bądź powstałych na skutek niewłaściwego przechowywania,
- c) uszkodzeń Produktu powstałych wskutek działania wysokiej temperatury, ognia, dymu lub pyłu,
- d) uszkodzeń wywołanych oddziaływaniem na Produkt wysokiego napięcia, przepięć elektrycznych, wyładowań elektrycznych i elektrostatycznych lub silnych pól elektromagnetycznych,
- e) uszkodzeń spowodowanych podłączeniem do Urządzenia sprzętu innych producentów lub niezgodnego ze specyfikacją Produktu,
- f) usterek spowodowanych próbami otwierania, naprawy lub modyfikacjami Produktu dokonanymi poza Serwisem,
- g) naturalnego zużycia podzespołów, w tym akumulatora i elementów obudowy, wynikającego z codziennej normalnej eksploatacji.

W przypadku gdy zostanie stwierdzona usterka objęta niniejszą gwarancją Serwisu, Serwis nieodpłatnie wykona niezbędną naprawę Produktu poprzez wymianę wadliwych podzespołów wedle własnego uznania i w stosownym czasie. W zakresie dozwolonym przez prawo żadna naprawa nie odnawia ani nie przedłuża okresu niniejszej gwarancji Serwisu. Wymienione w ramach gwarancji Serwisu wadliwe części stają się własnością Serwisu.

W kwestiach nieuregulowanych warunkami niniejszej gwarancji stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

## **§7 Reklamacje**

Zastrzeżenia do Usługi jaką wykonał Serwis, Zleceniodawca ma prawo złożyć w formie reklamacji.

Reklamację należy zgłosić niezwłocznie, nie później niż 5 dni od daty otrzymania Produktu przez Zleceniodawcę.

Reklamację należy przekazać do Biura Obsługi Klienta poprzez narzędzia udostępnione na stronie [www.sbe-online.pl](http://www.sbe-online.pl)

Reklamacja musi zawierać numer raportu Serwisu lub numer IMEI (15 cyfrowy numer identyfikacyjny dostępny po wprowadzeniu kodu: \*#06#) lub numer seryjny reklamowanego urządzenia innego, niż telefon, opis powodu reklamacji oraz prawidłowe dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi.

Do rozpatrzenia reklamacji wykorzystana zostanie zarchiwizowana przez Serwis dokumentacja.

Jeśli Produkt odsyłany jest firmą kurierską i wystąpią niezgodności o jakich mowa w §5 Zwrot Produktu, odbiorca paczki musi wypełnić w obecności kuriera protokół szkody oraz jeżeli to możliwe wykonać zdjęcia uszkodzenia. Protokół podpisują kurier i odbiorca przesyłki. Należy zachować list przewozowy. W celu uzyskania pomocy w procesie reklamacji należy poinformować Serwis o zaistniałej sytuacji.

Jeśli odbiorca paczki w momencie odbioru nie stwierdził zewnętrznego uszkodzenia przesyłki, a po jej otwarciu wykrył występowanie niezgodności, powinien niezwłocznie poinformować Serwis o zaistniałej sytuacji. Zgłoszenie reklamacji po upływie 5 dni roboczych od otrzymania paczki może skutkować odrzuceniem reklamacji przez firmę kurierską.

## **§8 Kontakt z Serwisem**

Serwis udostępnia kontakt z pracownikami Biura Obsługi Klienta w godzinach pracy biura – osobiście w Punkcie Przyjęć Serwisu lub zdalnie poprzez Formularz kontaktowy lub chat na stronie [www.sbe-online.pl](http://www.sbe-online.pl), a także kontakt telefoniczny.

Serwis nie umożliwia kontaktu i przeprowadzania konsultacji bezpośrednio z technikami lub inżynierami.

Serwis nie prowadzi diagnozy na podstawie objawów opisanych przez Klienta – jeśli Produkt nie działa prawidłowo, należy przekazać go do Obsługi.

Informacje o aktualnym statusie Obsługi Produktu można uzyskać na stronie [www.sbe-online.pl](http://www.sbe-online.pl)

## **§9 Postanowienia końcowe**

Regulamin obowiązuje od dnia 27.12.2016, a jego integralną częścią jest Cennik.

Serwis zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu, aktualna wersja z datą obowiązywania udostępniona jest na stronie [www.sbe-online.pl](http://www.sbe-online.pl)