

Ogólne warunki wykonywania usług serwisowych dla konsumentów

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Wykonywania Usług Serwisowych dla Konsumentów („OWS”) mają na celu określenie zasad świadczonych przez firmę Wulkan-Serwis („Serwis”), działający w ramach sieci serwisów Euromaster, usług serwisowych dla klientów będących konsumentami, tj. osób fizycznych zlecających usługi serwisowe, które nie są związane bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową („Klient”)

1.2. OWS są dostępne w Serwisie oraz na jego stronie internetowej: www.wulkan-serwis.pl, w sposób umożliwiający Klientom ich pobranie, odtwarzanie i utrwalenie w każdej chwili. OWS wiążą zarówno Serwis, jak i klienta od momentu ich doręczenia lub udostępnienia Klientowi i stanowią integralną część zawartej umowy.

1.3. Za usługi serwisowe rozumiane są w szczególności: diagnostyka pojazdu, sprawdzanie stanu amortyzatorów, sprawdzanie geometrii kół, przegląd i wymiana klocków hamulcowych, serwisowanie i napełnianie klimatyzacji samochodowej, przegląd pojazdu, wymiana oleju silnikowego oraz żarówek, regulacja i regeneracja reflektorów, naprawa szyb, zawiesznień, usługi wulkanizacyjne.

1.4. Usługi serwisowe świadczone są w siedzibie Serwisu w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 20.00.

1.5. Usługi serwisowe dotyczą samochodów osobowych, samochodów ciężarowych, autobusów.

2. Zlecenia serwisowe

2.1. Umowa zostaje zawarta poprzez dostarczenie do Serwisu pojazdu wraz z jednym kompletem kluczyków oraz sporządzenie i podpisanie przez obie strony formularza zlecenia („Zlecenie”).

2.2. W Zleceniu podawane są następujące dane:

a) numer i data zgłoszenia;

b) oznaczenie Serwisu: firma, adres, NIP, telefon kontaktowy, adres e-mail;

c) oznaczenie Klienta: imię i nazwisko, adres zamieszkania, telefon kontaktowy, adres e-mail;

d) oznaczenie pojazdu: nr. rejestracyjny, nr. nadwozia (VIN), rok produkcji, stan licznika, marka, model, wersja, silnik, pojemność/moc;

e) dodatkowy opis zlecanych usług serwisowych;

f) wynagrodzenie brutto Serwisu za zlecone usługi;

g) uwagi dodatkowe;

h) oświadczenie Klienta o wyrażeniu zgody na wykonywanie przez Serwis jazdy próbnej.

2.3. Serwis określa także szacunkowy czas wykonania usług serwisowych, liczony od chwili przekazania pojazdu, i podaje go do wiadomości Klienta.

2.4. Klient powinien usunąć z przekazywanego pojazdu wszelkie rzeczy osobiste oraz przedmioty wartościowe.

2.5. Jeżeli Klient wyraził zgodę na jazdę próbną, pozostawia wraz z Pojazdem jego dowód rejestracyjny z ważnym badaniem technicznym oraz potwierdzenia zawarcia obowiązującej umowy OC.

3. Wykonanie usługi

3.1. Serwis zobowiązuje się do wykonania usług serwisowych z najwyższą starannością, zgodnie z zawodowym charakterem jego działalności.

3.2. W razie, gdy czas wykonania usługi podany przy przyjęciu zlecenia ulegnie wydłużeniu, z innych przyczyn niż wskazane w pkt. 3.3., Serwis informuje o tym niezwłocznie Klienta – telefonicznie lub mailowo. Klient ma prawo w takim wypadku odstąpić od umowy, w ciągu 3 dni roboczych od daty poinformowania go, w drodze oświadczenia złożonego Serwisowi. Jeżeli dodatkowy czas wykonania usług byłby krótszy niż 3 dni robocze, Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu niezwłocznie. W razie odstąpienia, Klient zobowiązany jest niezwłocznie odebrać pojazd. Jeżeli Serwis wykonał do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy część zleconych usług serwisowych, przysługuje mu wynagrodzenie odpowiadające wartości wykonanych prac i użytych części zamiennych.

3.3. W razie stwierdzenia w trakcie wykonywania zleconych usług serwisowych dodatkowych usterek, wymagających naprawy, Serwis skontaktuje się niezwłocznie z Klientem na podany przez niego numer telefonu bądź adres e-mail, podając: zakres dodatkowych prac, ich koszt oraz termin realizacji. Serwis przystąpi do wykonywania dodatkowych usług po uzyskaniu wyraźnej zgody Klienta.

3.4. Klient, ze względów bezpieczeństwa nie ma prawa przebywać na hali serwisowej. Każdorazowe wejście na halę serwisową odbywa się na ryzyko i odpowiedzialność klienta

4. Odbiór pojazdu.

4.1. Klient zobowiązany jest do odbioru pojazdu w terminie:

a) podanym przez Serwis przy przyjęciu zlecenia,

b) podanym przez Serwis Klientowi telefonicznie lub mailowo, jeśli okazało się, że szacunkowy czas wykonania usługi uległ przedłużeniu,

c) podanym przez Serwis Klientowi w związku z koniecznością wykonania dodatkowych usług serwisowych, w myśl pkt. 3.3. OWU

4.2. Odbiór pojazdu oraz zwrot pozostawionych wraz z nim kluczyków i dokumentów (dowód rejestracyjny, polisa OC) zostaje potwierdzony przez obie Strony na formularzu Zlecenia.

5. Zapłata

5.1. Wraz z odbiorem Pojazdu Klient zobowiązany jest do uiszczenia wynagrodzenia za wykonane usługi serwisowe.

5.2. Wynagrodzenie odpowiada wynagrodzeniu podanemu na Zleceniu. Może zostać zwiększone jedynie w razie wykonania prac dodatkowych, o których mowa w pkt. 3.3. OWU, o kwotę podaną Klientowi podczas zawiadomienia.

5.3. Wynagrodzenie płatne jest na podstawie paragonu wystawianego przez Serwis, gotówką lub kartą płatniczą w kasie.

6. Reklamacje

6.1. W razie wadliwego wykonania usług Klientowi przysługują wobec Serwisu roszczenia m.in. na podstawie rękojmi za wady fizyczne lub prawne, uregulowane w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w art. 556 i n. Kodeksu cywilnego oraz na podstawie udzielonej gwarancji jakości, zgodnie z pkt 7 poniżej.

6.2. W razie stwierdzenia wadliwego wykonania usług Klient może zgłosić reklamację, np.:

-ustnie podczas odbioru pojazdu;

-telefonicznie, pisemnie lub w drodze wiadomości e-mail, jeśli wykryje wadę po odbiorze pojazdu.

6.3. W reklamacji powinny zostać podane następujące informacje: dane kontaktowe Klienta, dane pojazdu, data stwierdzenia wady i jej rodzaj, żądania Klienta w związku z wadą- np. jej naprawy lub obniżenia wynagrodzenia za usługi. Brak podania wszystkich ww. informacji nie skutkuje jedną odmową rozpatrzenia reklamacji.

6.4. Serwis ustosunkuje się do zgłoszenia reklamacji w ciągu 14 dni. W razie braku odpowiedzi w tym terminie, reklamację uznaje się za uzasadnioną.

6.5. Klient ma obowiązek dostarczyć na koszt Serwisu pojazd celem usunięcia zgłaszanych wad.

6.6. Serwis oświadcza, iż nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, w tym nie korzysta z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o ile obowiązek taki nie zostanie na niego nałożony przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

7. Gwarancja

7.1. Serwis udziela Klientowi gwarancji na usługi serwisowe przez okres 6 miesięcy od daty odbioru pojazdu. Niniejsze OWU stanowią jednocześnie dokument gwarancyjny.

7.2. Gwarancja obejmuje jedynie wykonane usługi serwisowe, zgodnie z zakresem podanym na Zleceniu, z ewentualnymi modyfikacjami w myśl pkt. 3.3. OWU. Zakres terytorialny gwarancji obejmuje obszar Rzeczypospolitej Polskiej. Na zamontowane urządzenia bądź części obowiązuje każdorazowo gwarancja producenta/dystrybutora.

7.3. Klient może żądać od Serwisu wyłącznie ponownego wykonania wadliwej usługi serwisowej.

7.4. Ponowne wykonanie usługi serwisowej nastąpi w ciągu 30 dni od daty dostarczenia pojazdu do Serwisu.

7.5. Okres gwarancji wskazany w pkt. 7.1., zostaje automatycznie wydłużony o czas w którym na skutek wykrytej wady Klient nie mógł korzystać z pojazdu lub jego części. W razie wykonania napraw istotnych, okres gwarancji biegnie na nowo od chwili wydania pojazdu po przeprowadzeniu ponownej usługi serwisowej.

7.6. Gwarancja opisana powyżej nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. W razie wykonywania uprawnień z gwarancji, bieg terminu do wykonania uprawnień z rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia Serwisu o wykrytej wadzie. Termin ten biegnie dalej w razie odmowy wykonania przez Serwis obowiązków wynikających z gwarancji bądź bezskutecznego upływu terminu do ich wykonania.

7.7. Jeżeli wykorzystane w ramach świadczenia usług serwisowych elementy lub części będą objęte gwarancją producenta/dystrybutora, Serwis przenosi uprawnienia do wykonywania tej gwarancji na Klienta.

7.8. W sytuacji opisanej w pkt. 7.7. powyżej, w razie wątpliwości, niniejsze OWS stanowią także umowę przelewu roszczeń i uprawnień przysługujących Serwisowi tytułem przedmiotowej gwarancji. Powyższe nie ogranicza uprawnień Stron do zawarcia odrębnej umowy przelewu roszczeń i uprawnień.

7.9. Z gwarancji wyłączone są wszelkie usterki nie wynikające z wadliwie wykonanej usługi serwisowej, za które odpowiedzialność ponosi bądź użytkownik, bądź osoba trzecia.

8. Dane osobowe

8.1. Administratorami danych osobowych przekazywanych przez Klienta, m.in. w Zleceniu, dokumentach pozostawionych wraz z Pojazdem lub gromadzonych w drodze monitoringu przez Serwis są Euromaster Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olsztynie (10-454), ul. Leonharda 9, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000298900, posiadająca numer NIP: 7393669122, numer REGON: 280273169, kapitał zakładowy: 7060 000,00 zł oraz Serwis.

8.2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne w celu prawidłowej realizacji Umowy.

8.3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu i w zakresie niezbędnym dla prawidłowej realizacji Umowy, tj. w szczególności w celu jej zawarcia, zrealizowania, zmiany, rozwiązania, dokonania rozliczeń bądź rozpatrzenia reklamacji.

8.4. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do prawidłowej realizacji Umowy oraz rozpatrywania reklamacji i wzajemnych roszczeń stron.

8.5. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do żądania od Administratorów dostępu do jej danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.

8.6. Klient oświadcza i zapewnia, iż podane przez niego dane osobowe są jego danymi oraz, iż są one zgodne z prawdą.

8.7. Klient przyjmuje do wiadomości, iż ze względów bezpieczeństwa oraz w celu poprawienia jakości usług serwisowych- teren Serwisu znajduje się pod stałym monitoringiem, zaś niektóre rozmowy i ustalenia mogą być dodatkowo nagrywane. Zapisy monitoringu i nagrania rozmów będą należycie zabezpieczone przed dostępem osób trzecich i mogą być wykorzystane jedynie w uzasadnionych przypadkach (np. na prośbę Policji, w postępowaniu sądowym). Stosowanie monitoringu nie oznacza przyjęcia dodatkowej odpowiedzialności za mienie pozostawione w Serwisie przez Klienta.

9. Postanowienia końcowe

9.1. Postanowienia niniejszych OWS należy interpretować zgodnie z postanowieniami ustaw przyznających konsumentom szczególne uprawnienia. W szczególności, Klient nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2017.683-tekst jedn.). Postanowienia niniejszych OWS mniej korzystne dla Klienta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

9.2. Serwis może wprowadzić zmiany do niniejszych OWS jedynie z ważnych przyczyn, w szczególności takich jak:

a) zmiana obowiązujących przepisów prawa, która pociąga za sobą konieczność zmiany niniejszych OWS;

b) wydania przez odpowiednie organy orzeczenia lub decyzji wskazujących, iż należy zaniechać stosowania postanowień podobnych lub identycznych z postanowieniami niniejszych OWS;

c) zmiana wewnętrznych procedur przyjmowana i realizacji zleceń, do której będą musiały zostać odpowiednio dostosowane postanowienia niniejszych OWS.

9.3. O każdej zmianie OWS Serwis poinformuje Klientów w drodze udostępnienia aktualnej wersji OWS w jego siedzibie oraz na stronie internetowej: www.wulkan-serwis.pl Zmieniana treść OWS będzie miała zastosowanie do umów zawieranych po ich doręczeniu lub udostępnieniu Klientom.

9.4. Niniejsze OWS obowiązują od dnia 01.01.2018 r.