Regulamin świadczenia usług serwisowych

(dalej „Regulamin")

Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług serwisowych w zakresie napraw urządzeń fotograficznych przez FUJIFILM Poland Sp. z o.o., Serwis Aparatów Cyfrowych, z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Krakowiaków 44, 02-255 Warszawa.

I. DEFINICJE

Serwis – punkt naprawy FUJIFILM Poland Sp. z o.o., zlokalizowany w Warszawie, przy ulicy Krakowiaków 44, 02-255 Warszawa. Bud.7, I piętro, telefon: +48 22 487 55 11, e-mail: serwis_ffpl@fujifilm.com, czynny w dni robocze w godzinach od 9:00 do 16:00,

Usługa serwisowa - przegląd, konserwacja, naprawa odpłatna, naprawa gwarancyjna lub każda inna usługa wykonana przez Serwis,

Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zgłasza sprzęt do Usługi Serwisowej**,**

Serwisant - pracownik Serwisu lub osoba reprezentująca Serwis,

Ekspertyza techniczna – ogół czynności podejmowanych przez Serwis w celu określenia przyczyny uszkodzenia Sprzętu, w szczególności w celu ustalenia, czy uszkodzenie objęte jest gwarancją producenta lub rękojmią, określenia czynności naprawczych oraz wyceny kosztów Naprawy w przypadku Naprawy odpłatnej.

Naprawa – ogół czynności naprawczych świadczonych przez Serwis na żądanie Klienta, mających na celu przywrócenie prawidłowego działania Sprzętu, w tym wykonanie Ekspertyzy Technicznej oraz Naprawę Gwarancyjną, jeżeli Sprzęt podlega gwarancji producenta; a także naprawy odpłatne oraz wynikające z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub naprawy z tytułu niezgodności Sprzętu z warunkami umowy sprzedaży,

Formularz – formularz zgłoszenia naprawy, dostępny dla Klienta w Serwisie oraz na specjalnie przygotowanej stronie internetowej Serwisu w formie formularza online lub formularza do samodzielnego wydruku w formacie PDF,

Sprzęt - oznacza oryginalne urządzenie fotograficzne oznaczone marką FUJIFILM.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Każdy Klient oddający Sprzęt do Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem.
2. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi serwisowej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia serwisowego poprzez wypełnienie Formularza serwisowego dostępnego na stronie internetowej Serwisu **https://serwis.fujifilm.pl/**https://serwis.fujifilm.pl/pl/pl poprzez przekazanie sprzętu objętego gwarancją producenta w miejscu jego zakupu wraz z potwierdzeniem przyjęcia.

3. Serwis jest uprawniony do zlecenia wykonania Naprawy partnerskiemu serwisowi z grupy FUJIFILM.
4. Regulamin dostępny jest w siedzibie Serwisu oraz na stronie internetowej: https://serwis.fujifilm.pl/pl/pl/about_us.php.
5. Składając zlecenie wykonania Usługi serwisowej w sposób określony powyżej Klient potwierdza, iż zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść, co oznacza, iż od chwili złożenia formularza serwisowego jest on związany postanowieniami Regulaminu.
6. Złożenie zlecenia Usługi serwisowej wymaga udostępnienia Serwisowi danych osobowych Klienta zawartych w Formularzu w tym: imienia i nazwiska, danych firmy, adresu e-mail, numeru telefonu kontaktowego. Podstawą prawną przetwarzania ww. danych osobowych Klienta jest art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO").
7. Korzystając z Usług Serwisowych Klient wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie przez Serwis danych osobowych podanych przez Klienta w Formularzu lub potwierdzeniu przyjęcia. Wprowadzając lub podając dane, Klient oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są danymi Klienta.
8. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże brak zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Serwis danych osobowych Klienta może uniemożliwiać świadczenie usług przez Serwis.
9. Administratorem danych osobowych jest FUJIFILM.
10. FUJIFILM przechowuje i przetwarza dane osobowe Klienta w celu dokonania Naprawy oraz w celu odesłania sprzętu po Naprawie.
11. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania i usunięcia.

III. PRZYJĘCIE SPRZĘTU DO SERWISU

1. Usługi serwisowe (Naprawy) świadczone są przez Serwis:
    a. nieodpłatnie w okresie gwarancji Sprzętu (Naprawa Gwarancyjna);
    b. odpłatnie po upływie okresu gwarancji albo w przypadku, gdy uszkodzenie Sprzętu jest wyłączone z gwarancji producenta (Naprawa odpłatna).
2. Dostarczając sprzet do Serwisu, Klient jest zobowiązany zapewnić odpowiednie i bezpieczne opakowanie transportowe. W przypadku braku oryginalnego opakowania sprzęt należy zapakować w opakowanie zastępcze w taki sposób, aby zminimalizować ryzyko szkód transportowych (tzn. wypełnione wolne przestrzenie wokół przedmiotu w opakowaniu, starannie zaklejone opakowanie, etc.). Za ewentualne uszkodzenia transportowe powstałe na skutek niewłaściwego zapakowania Urządzenia przez Klienta, Serwis nie ponosi odpowiedzialności.
3. Sprzęt do Naprawy należy dostarczyć bez dodatkowego wyposażenia takiego jak: instrukcji, oprogramowania na CD, kabli USB, AV, zasilających, ładowarek, akumulatorów czy kart pamięci, chyba że rodzaj usterki sprzętu ma związek z którymś z powyższych akcesoriów.
4. W przypadku problemów w komunikacji body-obiektyw na prośbę Serwisu Klient powinien dostarczyć pozostałe elementy niezbędne do prawidłowej diagnozy.
5. W przypadku wystąpienia problemu ze zdiagnozowaniem usterki, Klient zobowiązany będzie na żądanie Serwisu dostarczyć Na zdjęcia, nagrania lub materiały obrazujące problem. – W

niektórych wypadkach może się okazać, że Serwis nie jest w stanie odtworzyć warunków, w których występuje Usterka i konieczne jest dysponowanie materiałem od Klienta.

6. Każde urządzenie przesłane/ dostarczone do serwisu jest traktowane jako oddzielne zlecenie naprawy. Koszty weryfikacji naliczają się za każde urządzenie osobno.
7. Po przyjęciu zlecenia Naprawy Serwisant wykonuje Ekspertyzę Techniczną.
8. Czas realizacji Usługi serwisowej jest każdorazowo uzależniony od rodzaju zgłaszanych usterek oraz trudności ich potwierdzenia w Serwisie, rodzaju uszkodzeń i dostępności jednostek oraz podzespołów niezbędnych do wykonania Usługi serwisowej.
9. Serwis dołoży wszelkich starań, aby Usługi serwisowe były wykonywane bez zbędnej zwłoki, w terminie nieprzekraczającym 30 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia Sprzętu w Serwisie do Naprawy.
10. W wyjątkowych wypadkach czas Naprawy może ulec wydłużeniu, w szczególności gdy zajdzie konieczność zlecenia wykonania Naprawy partnerskiemu serwisowi z grupy FUJIFILM bądź wystąpią problemy z dostępnością części zamiennych, o czym Klient zostanie każdorazowo poinformowany.
11. Przed przekazaniem Sprzętu do Naprawy należy wykonać kopie zapasowe informacji zawartych w Sprzęcie, usunąć ze Sprzętu wszelkie dane osobowe. Serwis nie ponosi odpowiedzi za uszkodzenie lub utratę danych znajdujących się na nośnikach Sprzętu przekazanego do Naprawy na przykład na kartach pamięci.
12. Powierzając Sprzęt Serwisowi, Klient akceptuje fakt, iż Ekspertyza techniczna lub Naprawa może wiązać się z koniecznością usunięcia ze sprzętu folii zabezpieczających, szkieł ochronnych, naklejek, ozdób oraz innych elementów, niebędących oryginalnymi częściami Sprzętu. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za ich uszkodzenie, zniszczenie lub usunięcie. Serwis zaleca Klientowi samodzielne usunięcie tych elementów przed oddaniem Sprzętu Serwisowi. Serwis nie ponosi również odpowiedzialności za pozostawione w aparatach typu instax filmy światłoczułe, które mogą ulec zniszczeniu na skutek przeprowadzenia Ekspertyzy Technicznej.

IV. NAPRAWA GWARANCYJNA

1. Serwis świadczy Usługi serwisowe w zakresie napraw gwarancyjnych, do których został upoważniony przez FUJIFILM, obejmujące wyłącznie Sprzęt, posiadający ważną na terenie Polski gwarancję Producenta.
2. W przypadku Naprawy gwarancyjnej Serwis przystępuje do wykonania Naprawy po potwierdzeniu istnienia wady objętej warunkami gwarancji producenta.
3. Warunki gwarancyjne obowiązujące na terytorium Polski są dostępne na stronie Producenta: www.warunkigwarancji.fujifilm.pl
4. Uprawnienia wynikające z udzielonej gwarancji uzupełniają i nie zastępują uprawnień Klienta wynikających z regulacji Kodeksu cywilnego.
5. Serwis żąda okazania lub dostarczenia dowodu zakupu Sprzętu. W przypadku braku dowodu poświadczającego o własności Sprzętu, Serwis odmówi wykonania Usługi serwisowej w ramach Naprawy gwarancyjnej.
6. W przypadku wystosowania przez Klienta żądania naprawy urządzenia przez Serwis po upływie okresu gwarancji lub w przypadku, gdy wada nie podlega gwarancji Serwis może, według uznania Klienta, wykonać odpłatnie taką naprawę uwzględniając wszelkie niezbędne czynności.
7. Serwis nie zwraca Klientowi wymienionych części zamiennych, które podlegają utylizacji po przeprowadzeniu Naprawy.

V. NAPRAWA ODPŁATNA

1. W przypadku Naprawy odpłatnej Serwis przystępuje do wykonania Naprawy po wyrażeniu przez Klienta zgody na dokonanie Naprawy w określonym zakresie i akceptacji przez Klienta kosztorysu Naprawy. Klient wyrażając zgodę na Naprawę odpłatną jednocześnie zobowiązany jest do podania danych niezbędnych do wystawienia faktury, jak również danych do wysyłki Sprzętu oraz wskazania formy płatności.
2. Brak akceptacji kosztorysu w przeciągu 7 dni roboczych od daty przesłania jest równoznaczny z rezygnacją z Usługi serwisowej. Serwis zastrzega sobie prawo do ewentualnego ponowienia wiadomości mailowej oraz wydłużenia czasu odpowiedzi od Klienta, na wyraźną prośbę Klienta.
3. Serwis zastrzega możliwość zmiany kosztów naprawy, po dokonaniu wstępnej Ekspertyzy Technicznej, o czym zobowiązany jest poinformować Klienta i uzyskać jego akceptację.
4. Klient ponosi koszty wykonania Ekspertyzy Technicznej tylko wtedy, gdy Klient odstąpi od Naprawy odpłatnej:
    a. 120,00 zł brutto w przypadku aparatu klasy kompakt (A, E, F, HS, J, S, T, XP, Z, instax),
    b. 189,00 zł brutto w przypadku aparatów klasy GFX, X, Real 3D, obiektywów klasy GF, XC, XF i lamp błyskowych.
5. Serwis ma prawo odmówić dokonania Naprawy odpłatnej w przypadku, gdy:
    a. nie dysponuje on częściami zamiennymi niezbędnymi do dokonania Naprawy, a nie ma możliwości ich pozyskania,
    b. urządzenie jest po nieautoryzowanej ingerencji,
    c. Naprawa jest nieopłacalna to jest koszt Naprawy przekracza wartość Sprzętu,
    d. Sprzęt jest uszkodzony mechanicznie lub jest po zalaniu, zapiaszczeniu bądź upadku,
    e. Klient żąda jedynie Naprawy częściowej, która nie doprowadzi do powrotu do całkowitej sprawności lub funkcjonalności naprawianego Sprzętu.
6. Przed przystąpieniem do Naprawy odpłatnej Serwis może zażądać od Klienta zaliczki na poczet przyszłych kosztów Naprawy odpłatnej.
7. Warunkiem wydania Sprzętu po naprawie jest uiszczenie przez Klienta zapłaty za wykonaną Usługę serwisową.
8. Klient zobowiązany jest dokonać sprawdzenia sprzętu przy jego odbiorze. Dokonanie odbioru naprawionego Sprzętu bez zastrzeżeń uznaje się jako akceptację poprawności wykonania Usługi serwisowej.
9. Gwarancja na Naprawę udzielana jest na okres 6 miesięcy od daty wykonania, z wyłączeniem następujących usług: czyszczenie zabrudzeń wizjera, matrycy, elementów obiektywu lub aparatu (po zalaniu, zapiaszczeniu).
10. Serwis nie zwraca Klientowi wymienionych części zamiennych, które podlegają utylizacji po przeprowadzeniu Naprawy, chyba że Klient wyraźnie zaznaczył przy akceptacji prośbę o zwrot zużytych części

VI. ODBIÓR SPRZĘTU

1. Klient zobowiązany jest do odbioru Sprzętu w terminie 14 dni od dnia zawiadomienia o zakończeniu Usługi serwisowej bądź też od wezwania do odbioru nienaprawionego Sprzętu, w przypadku niewyrażenia zgody przez Klienta na dokonanie Odpłatnej Naprawy.

2. Odbiór naprawionego Sprzętu może nastąpić przez Klienta osobiście w siedzibie Serwisu lub poprzez wysłanie Sprzętu kurierem na adres do wysyłki podany przez Klienta.

3. Jeżeli Sprzęt nie zostanie odebrany przez Klienta w uzgodnionym terminie, Serwis w pierwszej kolejności wzywa Klienta do odbioru Sprzętu w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Klienta wezwania z równoczesnym poinformowaniem go o wysokości opłat za bezumowne przechowywanie Sprzętu naliczanych w przypadku nieodebrania Sprzętu. Przechowywanie Sprzętu przez Serwis odbywa się na koszt i ryzyko Klienta.

4. Serwis jest uprawniony do naliczania Klientowi opłat za bezumowne przechowywanie Sprzętu. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1m2 powierzchni magazynowej w mieście siedziby Serwisu naliczanej za każdy miesiąc przechowania. Klient zobowiązany jest do zwrotu Serwisowi opłaty w terminie 7 dni od otrzymania wezwania.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Serwis zastrzega sobie zwrot nienaprawionego Sprzętu Klientowi z powodu braku części na rynku oraz innych niezależnych od Serwisu czynników.
2. Serwis zastrzega sobie możliwość zwrotu Klientowi nienaprawionego Sprzętu o odmiennych objawach niż wskazane w chwili przyjęcia Sprzętu.
3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za wady i uszkodzenia wykryte w trakcie wykonywania Usługi serwisowej.
4. Serwis nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści, jeśli szkoda nie jest winą Serwisu lub czas wykonania Usługi Serwisowej wydłuża się z przyczyn od Serwisu niezależnych.
5. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Klientami, będącymi Konsumentami jest sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
6. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Serwisem a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Serwisu.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i postanowieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.