

OGÓLNE WARUNKI SERWISOWE

Dokument powstał na potrzeby określenia warunków i procedur przyjmowania sprzętu na serwis przez firmę Control Systems, ul. Południowa 70A, 62-005 Promnice.

§ 1. Informacje ogólne

1. Klient – każda osoba fizyczna i prawna zgłaszająca sprzęt do naprawy.
2. Serwis – dział serwisowy firmy Control Systems.
3. Diagnostyka – usługa serwisowa płatna polegająca na sprawdzeniu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, przewidywanych kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu.

§ 2. Zakres wykonywanych usług

1. Naprawy wykonywane są na zlecenie Klienta. Całość kosztów związanych z naprawą i transportem pokrywa Klient.
2. W celu prawidłowego przebiegu procesu naprawy oraz zapewnienie bezproblemowego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, Klient zobligowany jest udostępnić swoje dane poprzez wypełnienie formularza serwisowego dostępnego na stronie www.controlsystems.pl/wsparcie/.
Załączenie poprawnie wypełnionego formularza do przesyłki uprawnia Klienta do otrzymania 15% rabatu, bądź załączenie danych osobowych: imię i nazwisko, adres, nr telefonu kontaktowego, adres poczty elektronicznej (mail), przyczyny naprawy oraz numeru seryjnego sprzętu. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w §4.
3. Naprawą może być objęty jedynie sprzęt, którego produkcja została zakończona nie wcześniej niż 5 lat temu. Naprawa sprzętu, którego produkcja została zakończona w okresie poprzedzającym okres wskazany w zdaniu poprzedzającym, może być wykonana na podstawie indywidualnego zgłoszenia klienta po uprzednim ustaleniu przez Serwis dostępności części zamiennych do tego sprzętu i pisemnym wyrażeniu zgody na przyjęcie sprzętu do naprawy.
4. Po otrzymaniu sprzętu Serwis w ciągu 3 dni roboczych dokonuje wstępnej diagnostyki i określa przewidywane koszty jego naprawy. W okresie świątecznym oraz urlopowym termin ten może się wydłużyć. Informacje o prognozowanym terminie diagnostyki można uzyskać telefonicznie.
5. Jeśli podczas wstępnej diagnostyki Serwis stwierdzi, że:
 - a) Sprzęt jest w pełni sprawny – Control Systems dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi za pośrednictwem kuriera na koszt Klienta, obciążając go kosztami diagnostyki w wysokości określonej w aktualnym cenniku usług serwisowych.
 - b) Sprzęt wymaga naprawy – Serwis informuje Klienta o stwierdzonych uszkodzeniach sprzętu oraz przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej diagnostyce, Control Systems dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi, obciążając go jednocześnie kosztami diagnostyki.
6. W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia sprzętu skutkujące wzrostem kosztów naprawy w stosunku do kosztów naprawy przewidywanych w czasie wstępnej diagnostyki, Serwis poinformuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy.
7. Naprawa sprzętu nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta, w przypadku braku zgody Klienta na pokrycie kosztów, Serwis jest upoważniony do odmowy naprawy sprzętu.
8. W przypadku braku zgody na naprawę, Klient jest zobowiązany pokryć koszt wykonanej diagnostyki oraz transportu.
9. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy.
10. Po zakończeniu naprawy Control Systems poinformuje Klienta o wysokości opłat za usługę za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź telefonicznie.
11. Opłata za wykonaną usługę serwisową dokonywana jest domyślnie za pobraniem, przy odbiorze sprzętu od firmy kurierskiej. Istnieje możliwość przedpłaty na rachunek bankowy wskazany na dokumencie, w przypadku wyboru tej opcji towar zostanie wysłany po zaksięgowaniu płatności.
12. Usługi serwisowe do kwoty 70 zł netto w przypadku napraw i diagnostyki kontrolerów G-13.mft i do 200 zł netto w przypadku reszty sprzętu, Serwis realizuje bez konsultacji z Klientem.
13. Wymienione podczas serwisu części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego żądanie. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez Control Systems do recyklingu lub utylizacji po upływie 30 dni.
14. Programowanie i kalibracja komponentów niezakupionych w Control Systems zwiększa koszty usługi.

§ 3. Zwroty i reklamacje

1. Usługa serwisowa pozagwarancyjna nie podlega zwrotom.
2. Klient ma możliwość złożenia reklamacji dotyczącej naprawy przesyłając wiadomość pod adres: bok@controlsystems.pl. Wiadomość powinna zawierać informację na temat sprzętu oraz dokument potwierdzający skorzystanie z usługi serwisowej pogwarancyjnej. Każde zgłoszenie rozpatrywane jest indywidualnie, a Klientowi zostanie przekazane stanowisko w ustawowo regulowanym terminie.

§ 4. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektyw 95/46/WE (ogólne rozporządzenia o ochronie danych, dalej: RODO), jest CONTROLSYSTEMS sp. z o.o. sp.k. z siedzibą ul. Południowa 70A, Promnice (62-005), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd Rejonowy w Poznaniu, pod numerem KRS 0000859286, REGON 386995831, NIP 7773365090.
2. Przetwarzaniu podlegają następujące rodzaje/kategorie danych oraz dane:
 - a) Imię i nazwisko, Nazwa Firmy
 - b) Adres
 - c) Numer telefonu
 - d) Adres e-mail
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji celów z zakresie skorzystania z usługi serwisu.
4. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowych.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Usług, nie dłużej jednak niż przez 6 lat od jej realizacji, w celu zadośćuczynienia stosownym przepisom podatkowym.

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Klient korzysta z usługi serwisu pogwarancyjnego na zasadach regulaminu obowiązującego w dniu zgłoszenia zlecenia.
2. Przesłanie przez Klienta sprzętu do Serwisu jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
3. Niniejszy dokument jest ważny do dnia 31 grudnia 2024 roku.