

## Regulamin Serwisu Wyjazdowego

Dokument powstał na potrzeby określenia warunków i procedur Serwisu Wyjazdowego urządzeń produkowanych przez firmę Control Systems sp. z o.o. sp. k. ul. Południowa 70A, 62-005 Promnice.

### § 1. Informacje ogólne

1. Klient – każda osoba fizyczna i prawna zgłaszająca sprzęt do naprawy.
2. Serwis Wyjazdowy – usługa serwisowa świadczona przez firmę Control Systems na miejscu u Klienta.
3. Diagnostyka – usługa serwisowa płatna polegająca na sprawdzeniu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, przewidywanych kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu.

### § 2. Zakres wykonywanych usług

1. Serwis Wyjazdowy obejmuje naprawę Rozmieniarek Banknotów, Starterów Myjni Automatycznej i Automatów Vendingowych Farmer's Pantry na miejscu u Klienta. Usługa ta obejmuje dojazd do klienta, diagnozę problemu, naprawę lub wymianę uszkodzonych części oraz testowanie sprzętu po naprawie, aby upewnić się, że działa prawidłowo.
2. Serwis Wyjazdowy nie jest usługą gwarancyjną. Warunki gwarancji urządzeń produkowanych przez Control Systems określone są w osobnym dokumencie dostarczonym do każdego z urządzeń: Karta Gwarancyjna.
3. Naprawy wykonywane są na zlecenie Klienta. Całość kosztów związanych z naprawą, dojazdem pracowników na miejsce oraz częściami zamiennymi pokrywa Klient.
4. W celu prawidłowego przebiegu procesu naprawy oraz zapewnienie bezproblemowego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, Klient zobligowany jest udostępnić swoje dane poprzez przesłanie zgłoszenia serwisowego na adres email: [serwis@controlsystems.pl](mailto:serwis@controlsystems.pl)
5. Naprawą może być objęty jedynie sprzęt, którego produkcja została zakończona nie wcześniej niż 5 lat od momentu przesłania zgłoszenia. 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.
6. Koszty Serwisu Wyjazdowego: Koszt dojazdu to 3,80 zł netto/km liczony z siedziby firmy Control Systems do miejsca wykonywania usługi. Koszt przeglądu i diagnozy wynosi 500 zł netto i obejmuje pracę na miejscu do 2h. Koszt każdej rozpoczętej roboczogodziny powyżej 2h to 250 zł netto. Dodatkowo, koszty komponentów są naliczane w zależności od potrzeb na podstawie wstępnej diagnozy.
7. Jeśli podczas wstępnej diagnozy Serwis stwierdzi, że:
  - a) Sprzęt jest w pełni sprawny – Control Systems informuje o tym klienta obciążając go kosztami przeglądu urządzenia i kosztami dojazdu.
  - b) Sprzęt wymaga naprawy – Control Systems informuje Klienta o stwierdzonych uszkodzeniach sprzętu oraz przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej diagnozie, Control Systems obciąża klienta kosztami dojazdu oraz diagnozy zgodnie z czasem przeznaczonym na wykonanie usługi.
8. 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 diagnozy, Serwis poinformuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy.
9. Naprawa sprzętu nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta, w przypadku braku zgody Klienta na pokrycie kosztów, Serwis jest upoważniony do odmowy naprawy sprzętu.
10. W przypadku braku zgody na naprawę, Klient jest zobowiązany pokryć koszt wykonanej diagnozy oraz transportu.
11. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy. Control Systems dokona wszelkich starań by pracownicy na miejscu byli wyposażeni we wszelkie niezbędne części zamienne zgodnie z ich aktualną dostępnością.
12. Po zakończeniu naprawy Control Systems poinformuje Klienta o wysokości opłat za usługę. Klient dokonuje opłaty całości kosztów w gotówce bezpośrednio po wykonaniu usługi.
13. Zespół Serwisowy Control Systems nie posiada na wyposażeniu terminala płatniczego, w związku z czym płatność kartą za usługę nie jest możliwa.
14. 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.
15. Programowanie i kalibracja komponentów niezakupionych w Control Systems zwiększa koszty usługi.

### **§ 3. Odpowiedzialność**

1. Control Systems nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe uszkodzenia, które mogą wystąpić podczas naprawy, chyba że są one bezpośrednio spowodowane przez błędne lub niezgodne ze sztuką działania Zespołu Serwisowego Control Systems. W przypadku stwierdzenia takich uszkodzeń, Control Systems podejmie wszelkie niezbędne kroki, aby naprawić te uszkodzenia bez dodatkowych kosztów dla Klienta.
2. Control Systems dokłada wszelkich starań, aby naprawy były przeprowadzane w sposób szybki i efektywny. Jednakże, niektóre czynniki, takie jak dostępność części zamiennych, mogą wpłynąć na czas naprawy. Control Systems nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane takimi czynnikami.

### **§ 4. 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](mailto: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.

### **§ 5. 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 CONTROL SYSTEMS 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.

### **§ 6. Postanowienia końcowe**

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