

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Definicje

- 1.1. **Serwis** - podmiot świadczący usługi serwisowe, **Proton Audio Jakub Kisieliński** NIP **524 274 38 13**.
- 1.2. **Formularz Zgłoszeniowy** - dokument, wypełniany przez Klienta w celu zlecenia naprawy Urządzenia Audio. Formularz zawiera: niezbędne dane Klienta, opis usterki, informacje dotyczące urządzenia, a także zakres naprawy, które mają zostać wykonane przez Serwis. Formularz jest dostępny pod adresem www.protonaudio.pl/#contact, a dane w nim zawarte są przetwarzane zgodnie z Polityką Prywatności dostępną pod adresem www.protonaudio.pl/polityka.
- 1.3. **Regulamin** - niniejszy dokument, dostępny pod adresem www.protonaudio.pl/regulamin.
- 1.4. **Umowa** - umowa o świadczenie usług serwisowych zawierana pomiędzy Klientem, a Serwisem, w momencie akceptacji przez Klienta Regulaminu. Na mocy tej umowy Serwis zobowiązuje się do wykonania usług naprawy lub konserwacji Urządzeń Audio zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie, a Klient zobowiązuje się do uiszczenia odpowiedniej opłaty za wykonane Usługi Serwisowe, zgodnie ze sporządzoną przez Serwis wyceną.
- 1.5. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, zlecająca naprawę Urządzenia Audio.
- 1.6. **Usługi Serwisowe** - wszelkie czynności mające na celu naprawę/usunięcie usterki/konserwację Urządzenia Audio, w zakresie zleconym przez Klienta.
- 1.7. **Urządzenie Audio** - sprzęt elektroniczny służący do odtwarzania obrazu i/lub dźwięku, a także ich nagrywania, przetwarzania, wzmacniania lub transmitowania.
- 1.8. **Usługa wysyłkowa** - forma świadczenia Usług Serwisowych, w której Klient przesyła Urządzenie Audio do naprawy za pośrednictwem operatora pocztowego, zgodnie z art. 3 pkt 12 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2023 r. poz. 1640, z późn. zm.). Proces obejmuje nadanie przesyłki przez Klienta, dostarczenie urządzenia do miejsca wykonywania działalności przez Serwis, wykonanie naprawy, a następnie odesłanie Urządzenia Audio do Klienta na wskazany przez niego adres.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1. Regulamin określa warunki i zasady serwisowania urządzeń audio.
- 2.2. Złożenie zlecenia usługi serwisowej oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
- 2.3. Podmiotem świadczącym usługi serwisowe jest **Proton Audio Jakub Kisieliński** NIP **524 274 38 13**.
- 2.4. Regulamin jest dostępny pod adresem internetowym protonaudio.pl/regulamin.
- 2.5. Każdy Klient jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili złożenia zlecenia usługi serwisowej.
- 2.6. Regulamin jest dostępny pod adresem internetowym www.protonaudio.pl/regulamin.
- 2.7. Oświadczenia Klienta:
 - 2.7.1. Klient oświadcza, że jest właścicielem urządzenia, przekazywanego Serwisowi.

- 2.7.2. Klient przekazuje Serwisowi dane niezbędne do zrealizowania Usługi serwisowej. Dokument, określający zasady przetwarzania danych osobowych, dostępny jest pod adresem www.protonaudio.pl/polityka.
- 2.7.3. Klient oświadcza, iż podane przez niego dane w Formularzu Zgłoszeniowym są poprawne. W przypadku zmiany danych osobowych podanych w Formularzu Zgłoszeniowym w czasie realizacji Usług Serwisowych, Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Serwis o zmianie, wskazując objęte zmianą dane.
- 2.8. W przypadku niedochowania obowiązku, o którym mowa w pkt 2.7.3., Serwis uznaje ostatni podany adres Klienta za prawidłowy.
- 2.9. Serwis świadczy usługi zarówno w przypadku sprzętów dostarczonych osobiście, jak i nadesłanych kurierem (Usługa wysyłkowa). Korzystając z usługi naprawy wysyłkowej, Klient oświadcza, iż jest świadom ryzyka związanego z transportem urządzenia.
- 2.10. Serwis nie świadczy usług związanych z naprawami urządzeń, posiadających ważną gwarancję producenta

3. Usługi Serwisowe - wycena i inne opłaty związane ze świadczeniem usług.

- 3.1. Po przekazaniu urządzenia przez Klienta, Serwis wykona diagnozę i zidentyfikuje usterki, a następnie prześle Klientowi ramową wycenę usługi. Naprawa zostanie wykonana wyłącznie po akceptacji wyceny przez Klienta.
- 3.2. Diagnoza wraz z wyceną naprawy jest usługą płatną, której koszt wynosi 150 złotych brutto. Kwota ta jest pobierana od właściciela urządzenia w sytuacji, gdy podejmie on decyzję o nieprzeprowadzeniu naprawy. W przeciwnym przypadku Klient opłaca jedynie koszt naprawy.
- 3.3. Wycena jest szacunkiem końcowego kosztu usługi. Końcowy koszt usługi może ulec zmianie w związku z wykrytymi w trakcie wykonywania usługi innymi usterekami i koniecznymi pracami. Serwis każdorazowo informuje Klienta o wykryciu dodatkowych usterek i konieczności przeprowadzenia związanych z nimi prac.
- 3.4. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej Serwis może zażądać od Klienta zaliczki na poczet przyszłych kosztów naprawy, w kwocie nie wyższej niż 25% kosztu naprawy, wynikającego z diagnozy. Cena usługi serwisowej jest pomniejszana o kwotę uiszczoną przez Klienta zaliczki na poczet kosztów naprawy. Uiszczenie zaliczki jest warunkiem rozpoczęcia Usług Serwisowych w zakresie zleconym przez Klienta.
- 3.5. W sytuacji określonej w pkt 3.4., Klient ma prawo odstąpić od naprawy Urządzenia Audio. Klient ma obowiązek zapłaty za wykonaną Diagnozę, na zasadach określonych w pkt 3.2.
- 3.6. Serwis kwituje przyjęcie urządzenia audio do naprawy. Pokwitowanie jest przekazywane:
- 3.6.1. Klientowi w momencie przekazania urządzenia audio do Serwisu lub,
- 3.6.2. w przypadku Usługi wysyłkowej bądź przekazania Urządzenia Audio przez osobę trzecią, niebędącą właścicielem Urządzenia Audio - na adres mailowy, wskazany przez Klienta w Formularzu Zgłoszeniowym.
- 3.7. Termin naprawy jest każdorazowo ustalany z klientem. W przypadku konieczności wydłużenia terminu naprawy, Serwis informuje Klienta drogą mailową lub telefonicznie.
- 3.8. Serwis może odmówić wykonania usługi, jeśli stan urządzenia nie pozwoli na bezpieczne przeprowadzenie prac lub jeśli wykonanie usługi nie będzie możliwe w określonym terminie.

- 3.9. Usługi świadczone przez Serwis są wykonywane na terenie całej Polski.
- 3.10. W przypadku Usługi wysyłkowej, do kosztu Usługi Serwisowej doliczana jest (poza kosztem wysyłki) kwota 15 złotych brutto za każde Urządzenie Audio, będąca opłatą za zabezpieczenie i przygotowanie Urządzenia Audio do wysyłki zwrotnej. W przypadku niestandardowych gabarytów Urządzenia Audio lub konieczności szczególnego przygotowania przesyłki, kwota doliczana do Usługi Serwisowej będzie ustalana indywidualnie.
- 3.11. Serwis dołoży wszelkich starań, aby urządzenie po wykonanej usłudze serwisowej zostało należycie zabezpieczone do wysyłki, jednak nie ponosi on żadnej odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie. W przypadku uszkodzenia przesyłki, Klientowi zostanie udzielone pełnomocnictwo, uprawniające do prowadzenia procedury reklamacyjnej w wybranej firmie kurierskiej oraz uzyskania odszkodowania.
- 3.12. W przypadku rezygnacji ze strony Klienta/odmowy wykonania usługi, Serwis na życzenie Klienta może poddać przekazane urządzenie utylizacji.
- 3.13. Faktury wystawiane są z 3-dniowym terminem płatności. Serwis preferuje dokonanie płatności za wykonane Usługi Serwisowe przelewem na wskazany na fakturze numer rachunku bankowego. Odbiór lub wysyłka zwrotna Urządzenia Audio może odbyć się jedynie po zaksięgowaniu wpłaty, odpowiadającej całości należnej za wykonaną Usługę Serwisową kwoty.

4. Odbiór urządzeń audio po wykonanej Usłudze Serwisowej

- 4.1. Odbiór sprzętu może nastąpić po dokonaniu opłaty za wykonanie zleconych przez Klienta Usług Serwisowych.
- 4.2. Serwis informuje Klienta o wykonaniu Usługi Serwisowej i możliwości dokonania odbioru Urządzenia Audio.
- 4.3. Odbiór osobisty powinien nastąpić w terminie 7 dni od dnia przekazania przez Serwis informacji o możliwości dokonania odbioru Urządzenia Audio.
- 4.4. Strony mogą zawrzeć porozumienie w sprawie wydłużenia terminu na dokonanie odbioru Urządzenia Audio. Serwis zastrzega sobie możliwość odmowy zawarcia porozumienia, w razie stwierdzenia braku przestrzeni magazynowej, umożliwiającą dłuższe przechowanie Urządzenia Audio.
- 4.5. Jeżeli urządzenie nie zostanie odebrane w uzgodnionym terminie, Serwis wzywa Klienta w sposób z nim uzgodniony, do odbioru sprzętu w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania.
- 4.6. Nieodebranie urządzenia w tym terminie określonym w pkt 4.3., będzie skutkowało rozpoczęciem naliczania opłaty za magazynowanie w wysokości 20 złotych za każdy rozpoczęty dzień przechowywania, z wyjątkiem sytuacji, gdy Serwis i Klient zawrą porozumienie w sprawie wydłużenia terminu odbioru. W przypadku naliczenia opłaty za magazynowanie, urządzenie będzie wydane Klientowi dopiero po uregulowaniu należności.

5. Gwarancja

- 5.1. Na wykonaną usługę serwisową Serwis udziela gwarancji w wymiarze 3 miesięcy.
- 5.2. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania ewentualnej naprawy gwarancyjnej w przypadku, gdy:

- 5.2.1. Urządzenie Audio wymaga naprawy nieobjętej gwarancją – np. gdy uprzednio zlecona naprawa obejmowała swoim zakresem naprawę określonych podzespołów, a Klient zgłasza usterkę elementu, niebędącą podstawą zlecenia, w ramach którego domaga się naprawy gwarancyjnej;
- 5.2.2. stwierdzona zostanie ingerencja w jakikolwiek komponent urządzenia;
- 5.2.3. urządzenie będzie nosiło ślady zalania lub innego, niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania.
- 5.3. Naprawa w ramach gwarancji jest bezpłatna.
- 5.4. W przypadku, gdy wyniki wstępnej diagnozy wykażą zaistnienie sytuacji, o której mowa w pkt 5.2.1.-5.2.3., Klient może:
 - 5.4.1. podjąć decyzję o zleceniu naprawy na zasadach określonych w pkt 4 niniejszego Regulaminu;
 - 5.4.2. odstąpić od naprawy i odebrać urządzenie audio po uiszczeniu opłaty za diagnozę i sporządzenie wyceny naprawy, w wysokości 150 złotych brutto.

6. Reklamacja

- 6.1. Klient ma prawo zgłosić pisemną reklamację w zakresie niezgodności Usługi Serwisowej z Umową.
- 6.2. Reklamacja powinna zostać wysłana na adres mailowy: serwis@protonaudio.pl.
- 6.3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta, numer zlecenia, przedmiot reklamacji oraz żądania związane z reklamacją.
- 6.4. Serwis ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

7. Postanowienia końcowe

- 7.1. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji na stronie www.protonaudio.pl/regulamin.
- 7.2. Serwis zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do Regulaminu.
- 7.3. Wszelkie informacje i oświadczenia Serwisu uważa się za doręczone poprzez przesłanie na wskazany w Formularzu Zgłoszeniowym adres poczty elektronicznej Klienta.
- 7.4. Wszelkie informacje i oświadczenia Klienta, w tym dotyczące rozwiązania Umowy, uważa się za doręczone poprzez przesłanie na adres poczty elektronicznej: serwis@protonaudio.pl.
- 7.5. Wypełniając Formularz Zgłoszeniowy, dostępny na www.protonaudio.pl/#contact, Klient akceptuje warunki wskazane w Formularzu oraz w Regulaminie jako warunki Umowy, wiążącej Klienta i Serwis.
- 7.6. Serwis odpowiada wyłącznie na oświadczenia złożone na piśmie lub mailem z adresu, podanego w Formularzu Zgłoszeniowym.
- 7.7. Jeśli w Umowie lub Regulaminie znajdują się postanowienia nieważne lub nieskuteczne, nie powoduje to nieważności pozostałych postanowień, a postanowienia nieważne lub nieskuteczne zostaną zastąpione bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 7.8. Umowa i Regulamin stanowią wyłączną i całkowitą podstawę stosunku prawnego zawieranego przez Strony.
- 7.9. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
- 7.10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

- 7.11. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu lub Umowy jest prawo polskie, a rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Serwisem a Klientem, poddaje się pod jurysdykcję sądów polskich.