

Regulamin usługi „Gwarancji”

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Usługodawcę usługi umożliwienia Klientom (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna na rzecz której Usługodawca świadczy usługi na podstawie zawartej z nią umowy) wykonania usługi gwarancyjnej (skierowanej przez Klienta, jego pełnomocnika lub osobę trzecią pod adresem Usługodawcy lub podmiotu zewnętrznego wystąpienie, w którym zgłaszane zostają zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Usługodawcę)(dalej „Usługa”)
2. Usługa dostępna dla klientów (dalej „Klienci”), którzy złożyli zamówienie na usługi naprawy sprzętu elektronicznego w Punkcie Odbioru Sprzętu lub poprzez Odbiór Kuriera, posiadających stosowny Formularz Odbioru Sprzętu oraz „Kod Odbioru Sprzętu”.
3. Lista zewnętrznych Punktów Odbioru Sprzętu (dalej również: „POS”), w których Klient może zrealizować Usługę jest prezentowana telefonicznie lub na stronie internetowej: www.dillcom.pl/serwis lub także poprzez przesłanie odpowiedniej dokumentacji oraz urządzenia na adres rejestrowy Usługodawcy.
4. Usługodawcą jest DILLCOM SERWIS Jan Łajewski z siedzibą i adresem w Warszawie 01-673 przy ul. Podleśna 44 / U1 wpisana do CENTRALNA EWIDENCJA I INFORMACJA O DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ pod numerem NIP 5342531683, REGON 365766340. (dalej Usługodawca)

Postanowienia ogólne:

5. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania gwarancji przez Usługodawcę.
6. Regulamin stosuje się w powiązaniu z regulaminami właściwymi dla danego produktu lub usługi.
7. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem Usługi a regulaminem właściwym dla danego produktu lub usługi przyjmuje się postanowienia regulaminu właściwego dla danego produktu lub usługi.

Ogólne zasady napraw gwarancyjnych:

8. Klient może uzyskać naprawę gwarancyjną w przypadku:
 - a) gdy przedmiot, który zostaje reklamowany posiada odpowiedni dokument potwierdzający naprawę wykonaną przez Usługodawcę.
 - b) gdy przedmiot, który zostaje reklamowany nie posiada widocznych uszkodzeń zewnętrznych, które mogłyby spowodować uszkodzenie reklamowane przez Klienta.

c) gdy przedmiot, który zostaje reklamowany nie posiada innych widocznych uszkodzeń, które mogłyby pośrednio lub bezpośrednio wpłynąć na uszkodzenie reklamowane przez klienta.

9. W przypadku naprawy gwarancyjnej, dotyczącej usług realizowanych w POS, Klient powinien dołączyć kopię posiadanych dokumentów, których reklamacja dotyczy.

10. W przypadku pozostawienia urządzenia w sposób inny, niż poprzez wysłanie go na adres korespondencyjny Usługodawcy, na życzenie Klienta Usługodawca przekazuje mu potwierdzenie złożenia naprawy gwarancyjnej w trybie z nim uzgodnionym.

11. Reklamacje gwarancyjne powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, szczegółowy opis uszkodzenia budzącego zastrzeżenia.

12. Reklamacje gwarancyjne należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, z zastrzeżeniem postanowień rozdziału „Zasady rozstrzygnięcia usługi gwarancyjnej”.

Zasady rozstrzygnięcia usługi gwarancyjnej

13. Klient zobowiązany jest weryfikować wykonanie wybranej usługi niezwłocznie po odebraniu sprzętu.

14. Klient zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Usługodawcy:

a) stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane naprawy w terminie maksymalnie 30 dni roboczych.

b) stwierdzone błędy inne niż błędy wskazane w ust. 2 pkt 1 powyżej, w tym samoczynne uszkodzenie urządzenia poddanego usłudze oferowanej przez Usługodawcę w terminie 3 dni od dnia wystąpienia uszkodzenia.

15. Niezgłoszenie przez Klienta nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi oferowanej przez Usługodawcę w terminie o którym mowa w ust. 14 wygasają.

16. Po otrzymaniu zgłoszenia o którym mowa w ust 2 Usługodawca rozpatrzy sprawę w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji gwarancyjnej.

Rozpatrywanie reklamacji gwarancyjnej

17. Usługodawca niezwłocznie rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

18. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust. 1 możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.

19. Klient jest informowany przed upływem 14 dniowego terminu o przyczynie opóźnienia, okolicznościach które muszą zostać ustalone w wydłużonym terminie i przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

20. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają terminom przewidzianym w obowiązujących przepisach prawa.

21. Odpowiedź na reklamację gwarancyjną udzielana jest w formie pisemnej albo w formie wiadomości e-mail - pod warunkiem, że Klient wyraził zgodę na otrzymanie odpowiedzi na reklamację w tej formie.

22. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.

23. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji gwarancyjnej, Klient może:

- a) odwołać się do Usługodawcy od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
- b) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta
- c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Praw Konsumentów na zasadach określonych w ustawie.
- d) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.

24. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.