

## **Regulamin świadczenia odpłatnych usług serwisowych i/lub kalibracji pogwarancyjnej przez PRO Sp. z o.o. Bielsko - Biała**

1. Przepisy zawarte w niniejszym regulaminie określają zakres i warunki, na jakich firma PRO Sp. z o.o. ul. Strażacka 76 43-382 Bielsko – Biała świadczy odpłatne usługi serwisowe i/lub kalibracji pogwarancyjnej.
2. Przekazanie produktów do naprawy odpłatnej oznacza akceptację w całości niniejszego regulaminu oraz wszystkich jego załączników.
3. Firma PRO Sp. z o.o. ul. Strażacka 76 43-382 Bielsko – Biała zastrzega sobie prawo do zmiany i poszerzenia niniejszego regulaminu. Ewentualne zmiany obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji regulaminu na stronie internetowej <https://firma-pro.com/pl/> oraz w siedzibie naszej firmy.
4. Zleceniodawca przed przekazaniem towaru dokonuje rejestracji zgłoszenia na stronie <https://firma-pro.com/pl/> - „Zgłoszenie reklamacyjne”. Następnie zleceniodawca przesyła towar na swój koszt na adres **PRO Sp. z o.o. ul. Londzina 106 43-382 Bielsko – Biała Panattoni Park IV Hala nr 3 rampy 29-41** z dopiskiem „Serwis pogwarancyjny” oraz dodatkowo na przesyłce umieszcza nr pod jakim zostało zarejestrowane zgłoszenie w systemie elektronicznym. Towar, który zostanie przesłany do serwisu bez uprzedniej rejestracji elektronicznej nie będzie przyjęty i zostanie odesłany zwrótnie na koszt zleceniodawcy. Towar wyposażony w akcesoria takie jak: ładowarka, detektor, pilot bezwzględnie powinien zostać dostarczony z tymi akcesoriami. W przypadku ich braku, zleceniodawca zostanie poproszony o dostanie. Zleceniodawca zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia towaru, tak aby uchronić go przed uszkodzeniem w trakcie transportu. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe elementy przesłane z produktem, nie należące do jego standardowego wyposażenia.
5. Potwierdzeniem przyjęcia towaru do serwisu jest wysłany mail do zleceniodawcy z informacją, że towar został przyjęty do serwisu.
6. Po otrzymaniu towaru serwis dokonuje wstępnej ekspertyzy (koszt ekspertyzy zgodny z cennikiem będącym załącznikiem do regulaminu), polegającej na sprawdzeniu jego stanu, kontroli wskazań, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy. Przed wykonaniem odpłatnej usługi serwisowej i/lub kalibracji pogwarancyjnej zleceniodawcy zostaje wysłany kosztorys naprawy dostarczonego towaru w formie raportu, który zawiera konieczne do wykonania czynności serwisowe oraz wykaz niezbędnych części zamiennych. Serwis nie wykonuje napraw częściowych. Kosztorys przesyłany jest wyłącznie pocztą elektroniczną.
7. Zleceniodawca ma 14 dni na podjęcie decyzji odnośnie akceptacji lub braku akceptacji kosztów usługi serwisowej i/lub kalibracji pogwarancyjnej. W przypadku akceptacji kosztów usługi zleceniodawca nie ponosi kosztów wystawionej ekspertyzy. W przypadku braku akceptacji kosztów zleceniodawca obciążany jest kosztem ekspertyzy. Naprawa odpłatna dokonywana jest po otrzymaniu od zleceniodawcy pisemnej akceptacji kosztorysu w formie odpowiedzi na mail z serwisu z zachowaniem ciągłości korespondencji.

8. W przypadku braku odpowiedzi w terminie 14 dni od wysłania ekspertyzy towar zostanie odesłany bez naprawy bez uprzedniego kontaktu z obciążeniem za ekspertyzę oraz na koszt zleceniodawcy.
9. W przypadku, gdy po otrzymaniu kosztorysu naprawy zleceniodawca rezygnuje z jej wykonania, serwis dokonuje zwrotu towaru złożonego do stanu w jakim towar został dostarczony do serwisu. Zleceniodawca ponosi koszty ekspertyzy oraz transportu związane z odesłaniem nie naprawionego towaru.
10. W przypadku akceptacji kosztorysu przez zleceniodawcę zostaje wystawiona faktura VAT zawierająca koszt usługi serwisowej oraz koszt usługi transportowej.
11. W przypadku braku akceptacji kosztorysu przez zleceniodawcę zostaje wystawiona faktura VAT zawierająca koszt ekspertyzy oraz koszt usługi transportowej.
12. Towar zostaje odesłany do zleceniodawcy za pośrednictwem firmy kurierskiej.
13. Serwis PRO Sp. z o.o. udziela gwarancji na okres 6 miesięcy na wykonaną naprawę i/lub kalibrację pogwarancyjną oraz na wymienione części zamienne. Gwarancja nie obejmuje prac oraz części w towarze, których naprawa nie dotyczyła. Gwarancja nie obejmuje również uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania.
14. Regulamin świadczenia usług obowiązuje od dnia 01.03.2024 a jego integralną częścią jest cennik odpłatnych usług serwisowych.