

OGÓLNE WARUNKI SERWISU

I. Zakres zastosowania

1. Ogólne Warunki Serwisu („OWS”) stanowią integralną część każdego zamówienia/umowy sprzedaży, umowy na dostawy i usługi świadczone przez EMPOL BIS S.A., nawet jeśli nie są wyraźnie wskazane w tych zamówieniach/umowach zawieranych pomiędzy spółką EMPOL BIS S.A. a Klientami i określają zasady świadczenia serwisu w ramach przysługujących Klientowi uprawnień z tytułu gwarancji.
2. Warunkiem przyjęcia do realizacji zgłoszenia reklamacyjnego w ramach gwarancji jest uprzednia zapłata przez Klienta całego wynagrodzenia za towar i zrealizowaną usługę.
3. Słownik pojęć użytych w OWS:
adres e-mail EMPOL BIS S.A. – reklamation@empol.pl;
adres e-mail Klienta – adres poczty elektronicznej podany w zgłoszeniu reklamacyjnym;
Klient – kontrahent, który zawarł z EMPOL BIS S.A. umowę sprzedaży;
Protokół Naprawy Serwisowej – protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do OWS;
strony – Klient i EMPOL BIS S.A.
4. Usługa serwisu gwarancyjnego jest realizowana po złożeniu przez Klienta dowodu zakupu, karty gwarancyjnej i zgłoszenia reklamacyjnego, które powinno zawierać wszystkie następujące informacje:
 - a) Nr OFR, nr pozycji
 - b) Szczegółowy opis usterki/wady
 - c) Dodatkowa dokumentacja ułatwiająca identyfikację usterki/wady (zdjęcia, filmy)
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać złożone za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.empol.pl, przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail

EMPOL BIS S.A. lub złożone w formie pisemnej w siedzibie EMPOL BIS S.A. Jeżeli Klient może być nieobecny podczas wizyty serwisowej, w zgłoszeniu należy wskazać osobę upoważnioną, która będzie obecna.

II. Termin i miejsce wizyty serwisowej

1. Rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego przez EMPOL BIS S.A. i przekazanie Klientowi informacji odnośnie terminu realizacji usługi serwisowej następuje w ciągu 7 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Informacja o terminie wizyty serwisowej obejmuje miejsce, dzień i prognozowaną godzinę rozpoczęcia pracy serwisanta i wymaga potwierdzenia ze strony Klienta w drodze wiadomości przesłanej na pocztę elektroniczną EMPOL BIS S.A. w ciągu 3 dni od dnia otrzymania informacji zwrotnej.
2. Warunkiem przystąpienia do realizacji usługi serwisowej przez EMPOL BIS S.A. jest obecność Klienta lub osoby przez niego upoważnionej podczas wizyty serwisowej oraz uzyskanie od Klienta (lub tej osoby):
 - a) potwierdzenia terminu wizyty serwisowej dokonanego drogą elektroniczną stosownie do pkt II ust. 5 OWS;
 - b) podpisu pod Protokołem Naprawy Serwisowej uzupełnionym w części dotyczącej terminu wizyty serwisowej, rozpoczęcia godziny pracy serwisanta, oznaczenia umowy, wyczerpującego opisu usterek zgodnie ze zgłoszeniem reklamacyjnym, danych Klienta, zakresu realizowanych prac serwisowych;
 - c) pisemnego oświadczenia, że (1) usterki wskazane w Protokole Naprawy Serwisowej zostały wyliczone w sposób wyczerpujący oraz że (2) w przypadku stwierdzenia niezasadności wyjazdu Klient wyraża zgodę na obciążenie go wszystkimi kosztami związanymi z wyjazdem ekipy serwisowej.
3. W przypadku nieobecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej podczas wizyty serwisowej w Protokole Naprawy Serwisowej stwierdza się adnotację o nieobecności Klienta lub osoby przez niego upoważnionej. W takiej sytuacji koszty dojazdu oraz koszt pierwszej godziny wizyty

serwisowej oraz koszt noclegu, o których mowa w pkt II ust. 10 OWS ponosi Klient.

4. Za moment rozpoczęcia wykonywania usługi serwisu uznaje się godzinę wskazaną w Protokole Naprawy Serwisowej jako godzina rozpoczęcia wizyty serwisowej.
5. Za moment zakończenia wykonywania usługi serwisu uznaje się godzinę wskazaną w Protokole Naprawy Serwisowej jako godzina zakończenia wizyty serwisowej.
6. Usługa serwisu może być realizowana w obecności Klienta lub innej pisemnie upoważnionej przez niego osoby. Dopuszcza się wskazanie osoby upoważnionej drogą e-mail.
7. Wyjazd serwisu na zgłoszenie Klienta uważa się za niezasadny w szczególności jeżeli:
 - a) nie stwierdzi się usterek wskazanych w zgłoszeniu reklamacyjnym;
 - b) przyczyna usterek wskazanych w zgłoszeniu reklamacyjnym będzie inna niż wada konstrukcji (np. błędny montaż);
 - c) Klient nie zapewni pracownikom serwisu dostępu do zareklamowanego towaru/konstrukcji.
8. Stwierdzenie niezasadności wyjazdu serwisowego skutkuje obciążeniem Klienta kosztami wyjazdu wskazanymi w ust. 9 i 10.
9. Niezasadność wyjazdu serwisowego stwierdza ze strony EMPOL BIS S.A. serwisant na podstawie Protokołu Naprawy Serwisowej, w którym dokumentuje się przebieg wizyty serwisowej, oraz innych informacji udokumentowanych w formie pisemnej lub fotograficznej. Koszty wyjazdu obejmują koszty dojazdu, pracy, noclegu serwisanta oraz zużytych materiałów i są rozliczane na zasadach określonych w pkt II ust. 10 OWS. Wysokość kosztów stwierdza się w pisemnej informacji skierowanej do Klienta, stanowiącej wezwanie do ich zapłaty.
10. Podstawowe koszty dotyczące niezasadnych wyjazdów serwisowych i serwisów odpłatnych, liczone są w następujący sposób:
 - 1) koszt dojazdu: 0,50 EURO netto za każdy kilometr liczony od siedziby EMPOL BIS S.A. do Klienta i z powrotem,

- 2) koszt pracy: 48 EURO netto za każdą rozpoczętą godzinę pracy serwisanta – w przypadku dwóch lub więcej serwisantów, koszt pracy liczony jest jako iloczyn liczby serwisantów, ilości rozpoczętych godzin i stawki godzinowej,
 - 3) koszt noclegu: 65 EURO netto za osobę (ryczałt),
 - 4) materiały: według zużycia.
11. W sytuacji gdy po przybyciu na miejsce reklamacji serwisant stwierdzi, że przedmiotem zgłoszenia reklamacyjnego jest usterka/są usterki, które nie są objęte gwarancją, usługa serwisowa w ich zakresie może być realizowana odpłatnie, po uprzednim uzgodnieniu warunków i dokonaniu zapłaty. Wynagrodzenie EMPOL BIS S.A. należne od Klienta za wykonanie usługi serwisu odpłatnego ustala się stosownie do zasad określonych w pkt II ust. 10 OWS i stwierdza w Protokole Naprawy Serwisowej.

III. Odbiór prac serwisowych

1. Po wykonaniu usługi serwisowej strony dokonują odbioru prac serwisowych przez podpisanie sporządzonego przez EMPOL BIS S.A. Protokołu Naprawy Serwisowej przez Klienta (lub osobę przez niego upoważnioną) oraz przedstawiciela EMPOL BIS S.A.
2. Nieobecność Klienta lub osoby upoważnionej w momencie zakończenia wizyty serwisowej oraz odmowa podpisania przez przedstawiciela Klienta Protokołu Naprawy Serwisowej uprawnia EMPOL BIS S.A. do jednostronnego odbioru prac serwisowych.
3. W przypadku jednostronnego odbioru prac serwisowych, Protokół Naprawy Serwisowej jest podpisywany wyłącznie przez przedstawiciela EMPOL BIS S.A. oraz doręczany w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta.
4. W przypadku jednostronnego odbioru prac serwisowych Protokołem Naprawy Serwisowej uważa się, że Klient zaakceptował w pełni treść Protokołu Naprawy Serwisowej i nie posiada żadnych roszczeń względem EMPOL BIS S.A. z tytułu usterek, których dotyczyło zgłoszenie reklamacyjne uznając, że zostały one usunięte.

5. Wszelkie zastrzeżenia dotyczące prac serwisowych, Klient powinien zgłaszać w Protokole Naprawy Serwisowej zaraz po zakończeniu prac serwisowych, umożliwiając serwisantowi usunięcie ich podczas danej wizyty. Klient jest obowiązany sprawdzić, czy zgłoszona usterka została usunięta pod rygorem nieuwzględnienia kolejnej reklamacji dotyczącej tej samej usterki.