

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze OWS określają warunki, na jakich Serwis AUMA Polska realizuje usługi napraw, konserwacji, przeglądów, montażu, uruchomienia urządzeń oraz szkolenia w obsłudze tychże urządzeń.

Usługi napraw dzielą się na usługi gwarancyjne i pogwarancyjne.

Usługi gwarancyjne są to usługi wykonywane w ramach gwarancji własnych produktów marki AUMA, oraz urządzeń wchodzących w grupę AUMA. Warunkiem przyjęcia do naprawy gwarancyjnej jest możliwość stwierdzenia daty zakupu / produkcji urządzenia.

Usługi pogwarancyjne Serwis AUMA Polska wykonuje dla urządzeń grupy AUMA, dla których skończył się termin ochrony gwarancyjnej lub klient utracił prawo do gwarancji.

Procedury zgłoszeń serwisowych oraz sposoby świadczenia usług są wspólne dla serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego.

Warunki świadczenia usług serwisowych spisane w indywidualnej, pisemnej umowie zawartej z klientem, mają pierwszeństwo przed OWS.

## 2. PROCEDURA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

Rozpoczęciem procedury serwisowej jest zgłoszenie przez klienta zapotrzebowania na usługę. Zgłoszenie może być zrobione osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem mailowego zgłoszenia na adres: [serwis@auma.com.pl](mailto:serwis@auma.com.pl)

Naprawa urządzenia dokonywana jest w serwisie lub u klienta. Jest to uzależnione od rodzaju usterki oraz typu urządzenia. W przypadku napraw gwarancyjnych w serwisie, transport urządzenia odbywa się na koszt gwaranta. W przypadku napraw pogwarancyjnych za transport ponosi koszty klient.

Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informacje o urządzeniu : typ, nr zamówieniowy, oraz opis usterki, dane kontaktowe klienta.

Urządzenie powinno być kompletne, nie rozebrane na części składowe.

Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 15.00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 7.00 najbliższego dnia roboczego.

## 3. PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWISOWEJ

Po dostarczeniu urządzenia do serwisu, serwis w ciągu 72 godzin w dni robocze jest zobowiązany rozpatrzyć zgłoszenie i poinformować klienta o statusie naprawy i w przypadku naprawy odpłatnej, przedstawić klientowi kosztorys tej naprawy. Zgłoszenie urządzenia do naprawy, oznacza wyrażenie przez klienta zgody na dokonanie odpłatnej ekspertyzy.

Części zamówione i zakupione do naprawy nie podlegają zwrotowi. Klient w przypadku rezygnacji z naprawy, ponosi koszt związany z ich zakupem.

Wszelkie czynności związane z działaniem serwisu są wykonywane z należytą starannością, wiedzą i zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.

Serwis AUMA Polska dołoży wszelkich starań, aby wykonanie usługi nastąpiło w jak najkrótszym czasie.

Serwis AUMA Polska oferuje na czas naprawy urządzenie zastępcze podobnej klasy i zbliżonych parametrach. Jeżeli klient chce skorzystać z urządzenia w określonym czasie naprawy – jest to użyczenie odpłatne.

Serwis AUMA Polska jest zobowiązany do przedstawienia klientowi protokołów serwisowych, celem potwierdzenia podpisem czasu pracy, dojazdu oraz czasu oczekiwania na możliwość dokonania naprawy, jak również celem potwierdzenia rodzaju i ilości zużytych do napraw części zamiennych. Protokoły serwisowe stanowią podstawę obciążenia usługobiorcy kosztami napraw lub konserwacji oraz wartością zużytych części zamiennych nawet wówczas, gdy nie ma na nich podpisu usługobiorcy.

Uszkodzone części, zużyte płyny po naprawach pogwarancyjnych realizowanych u klienta stanowią własność klienta i jest on zobowiązany odebrać po wykonanej usłudze.

W przypadku wykonania diagnostyki i naprawy w miejscu używania urządzenia, Kupujący zapewni AUMA Polska bezpieczny dostęp do urządzenia, źródło energii i zaplecze techniczne, poinformuje AUMA Polska o wymaganiach z dziedziny BHP obowiązujących w miejscu instalacji oraz (w razie konieczności) zaopatrzy AUMA Polska w szczególne środki ochrony osobistej poza odzieżą roboczą, obuwiem roboczym, kaskiem, ochronnikiem słuchu i okularami ochronnymi. Kupujący wyznaczy także osobę odpowiedzialną za realizację Reklamacji. W przypadku nieobecności tej osoby, przedstawiciel AUMA Polska może odmówić wykonywania czynności.

Wówczas Kupujący ponosi koszty kolejnej wizyty przedstawiciela AUMA Polska, zaś AUMA Polska nie odpowiada za ewentualne szkody poniesione przez Kupującego z powodu przesunięcia terminu.

#### 4. GWARANCJA NA ŚWIADCZONE USŁUGI

Gwarancja na usługę serwisową wynosi 12 miesięcy. Jest to gwarancja na wykonaną pracę i części użyte do naprawy.

Oprócz gwarancji – usługi serwisowe (czyli dzieło podlega również rękojmi). Zgodnie z literą prawa – KC art. 556, 557 §1 i art. 568 – naprawiając urządzenia już używane, po okresie ochrony gwarancyjnej stosuje się jednoroczny okres rękojmi dla konsumentów.

Rękojmia może zostać wyłączona całkowicie, gdy do naprawy zostaną użyte części na wybór których usługodawca nie miał wpływu (np. części używane i zaaprobowane lub dostarczone przez klienta.)

Po naprawie urządzenia, gwarancja jest udzielana wyłącznie w zakresie dokonanej naprawy.

W przypadku powtórnej wymiany części (dotyczy naprawy gwarancyjnej) gwarancja na tę część rozpoczyna się od nowa na okres 12 miesięcy. Natomiast w przypadku rękojmi - biegnie ona dalej.

AUMA POLSKA nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji jakości, jeżeli wadliwość wynika z niewłaściwego i nienależytego użycia Towaru, w szczególności wbrew postanowieniom instrukcji obsługi oraz nieprawidłowego korzystania z Towaru, jego nieprawidłowego przechowywania i przemieszczania, jak również niewłaściwej instalacji, montażu i konserwacji. Gwarancji jakości nie podlegają także wady i uszkodzenia będące następstwem wypadków losowych, uszkodzeń mechanicznych, samowolnych napraw, przeróbek i zmian konstrukcyjnych, korzystania z niewłaściwego oprogramowania lub niewłaściwego wykorzystania oprogramowania.

#### 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Reklamacja na wykonaną usługę winna być złożona przez klienta natychmiast po stwierdzeniu niezgodności Usługi Serwisowej ze Zleceniem serwisowym. Serwis jest zobowiązany ustosunkować się

do reklamacji w terminie 14 dni. Jeżeli termin ten nie zostanie dotrzymany, reklamację należy uznać za uzasadnioną.

W sprawach nie uregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Serwisu, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

Zespół Auma Polska .