

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH NATRODENT

Definicje

Serwis – Natrodent Nagadowski Troczyński sp. k. świadczący usługi serwisowe sprzętu stomatologicznego i laboratoryjnego.

Usługa Serwisowa – diagnostyka, konserwacja, pomoc zdalna, naprawa gwarancyjna lub pogwarancyjna oraz inne działania związane z obsługą serwisową urządzeń.

Klient – osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca potrzebę realizacji usługi serwisowej.

Zgłoszenie – przekazanie informacji o usterce lub potrzebie serwisowej drogą telefoniczną, mailową lub przez formularz zgłoszeniowy.

Zlecenie – potwierdzone zgłoszenie serwisowe przyjęte do realizacji przez Serwis.

Przewoźnik – firma kurierska lub transportowa realizująca przewóz sprzętu.

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług serwisowych przez Natrodent.
2. Zgłoszenie serwisowe oznacza akceptację niniejszego regulaminu.
3. Usługa serwisowa realizowana jest na podstawie zgłoszenia Klienta.

§2

Proces realizacji serwisu

1. Warunkiem rozpoczęcia realizacji usługi jest zgłoszenie serwisowe, dostarczenie urządzenia do Serwisu lub umożliwienie jego diagnostyki.

2. W pierwszej kolejności podejmowana jest próba rozwiązania problemu zdalnie – szczególnie w przypadku błędów oprogramowania.
3. W przypadku konieczności interwencji technicznej:
 - o Serwis kontaktuje się z Klientem,
 - o ustalany jest zakres działań oraz termin wizyty serwisanta.
4. Po wykonaniu diagnostyki Klient otrzymuje informację o:
 - o zakresie naprawy,
 - o kosztach (jeśli dotyczy),
 - o przewidywanym czasie realizacji.
5. Naprawa rozpoczyna się po akceptacji warunków przez Klienta.
6. Czas realizacji zależy od rodzaju usterki oraz dostępności części.
7. W uzasadnionych przypadkach czas naprawy może ulec wydłużeniu.

§3

Rezygnacja i wycena

1. Klient ma prawo zrezygnować z naprawy po otrzymaniu wyceny.
2. W przypadku rezygnacji Serwis może naliczyć koszt diagnostyki.
3. Brak odpowiedzi na wycenę w ciągu 7 dni roboczych traktowany jest jako rezygnacja z usługi.

§4

Dziennik serwisowy i przeglądy

1. Serwis prowadzi historię obsługi urządzeń Klienta (dziennik serwisowy).
2. Na podstawie zapisów Serwis może:
 - o rekomendować działania serwisowe,
 - o przypominać o przeglądach okresowych.
3. Celem działań prewencyjnych jest zapewnienie ciągłości pracy urządzeń.

§5

Gwarancja

1. Na wykonane naprawy może zostać udzielona gwarancja – jej zakres i czas są określone indywidualnie.

2. Gwarancja obejmuje wyłącznie wykonane czynności i wymienione elementy.
3. Gwarancja nie obejmuje:
 - o uszkodzeń mechanicznych,
 - o niewłaściwego użytkowania,
 - o zdarzeń losowych i czynników zewnętrznych,
 - o oprogramowania (chyba że ustalono inaczej).

§6

Transport sprzętu

1. Serwis umożliwia wysyłkę Sprzętu jak również jego odbiór. Serwis korzysta w tym zakresie z usług Przewoźnika.
2. W przypadku skorzystania z usługi odbioru, Klient zobowiązany jest do zapakowania przesyłki w odpowiedni sposób, zabezpieczając ją przed uszkodzeniami lub zniszczeniem w trakcie transportu.
3. Otrzymanie przez Serwis sprzętu niewłaściwie zabezpieczonego w trakcie transportu lub z oznakami naruszenia opakowania przesyłki zostanie potwierdzone sporządzonym na tę okoliczność protokołem stanu przesyłki, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany.
4. Po otrzymaniu przesyłki Klient winien dokładnie sprawdzić stan opakowania i jej zawartość. Uszkodzenie opakowania przesyłki, jej naruszenie lub zniszczenie należy ujawnić w protokole sporządzanym i podpisanym w obecności przedstawiciela Przewoźnika/ Kuriera niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki.
5. Jeżeli po wydaniu przesyłki zostanie wykryty ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, stan przesyłki podlega protokolarnemu ustaleniu (protokół stanu przesyłki) obejmującemu w szczególności: opis uszkodzenia, nr listu przewozowego, datę i godzinę doręczenia.
6. Odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania ponosi Przewoźnik.

§7

Odpowiedzialność

1. Serwis nie odpowiada za utratę danych znajdujących się na urządzeniach.
2. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie wynikające z przestoju urządzenia.
3. W przypadku braku możliwości naprawy sprzęt może zostać zwrócony Klientowi.

§8

Dane osobowe

1. Natrodent Nagadowski Troczyński sp. k. zapewnia Klientowi poufność informacji przekazywanych w ramach świadczonych usług.
2. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. :
 - o Administratorem danych osobowych Klienta jest Natrodent Nagadowski Troczyński sp. k. , z siedzibą w Łodzi przy ulicy Wierzbowej 46/48, email: info@natrodent.pl, tel.: +48 42 292 06 66,
 - o dane osobowe Klienta przetwarzane będą w celu wykonania usługi serwisowej na podstawie art. 6 ust 1 pkt a) i zgodnie z treścią ogólnego rozporządzenia o ochronie danych;
 - o dane osobowe Klienta będą przechowywane przez okres trwania naprawy, udzielonej gwarancji oraz dwóch lat po utracie gwarancji.
 - o Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - o Klient ma prawo wniesienia skargi do GIODO gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
 - o Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne w celu wykonania usługi serwisowej.

§9

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji na stronie internetowej Natrodent.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
3. Zgłoszenie serwisowe oznacza akceptację regulaminu.
4. W rozumieniu art. 30 ust. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827), Serwis nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną.