

Regulamin świadczenia gwarancyjnych i pozagwarancyjnych usług serwisowych sprzętu przez Euvic S.A. Oddział Warszawa

1. Postanowienia ogólne

1. Drogi Kliencie, niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia na Twoją rzecz usług diagnostycznych oraz serwisowych, gwarancyjnych i pozagwarancyjnych, dotyczących sprzętu komputerowego i peryferyjnego IT oraz urządzeń elektrycznych i elektronicznych RTV/AGD marki Samsung przez Euvic S.A. Oddział Warszawa z siedzibą przy ul. Jagiellońskiej 78, 03-301 Warszawa — oddział Euvic S.A., spółki wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000332547, NIP 527-26-04-418, REGON 141905973.
2. W każdej chwili w sprawie usług objętych Regulaminem możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:
 1. telefonicznie: 22 376 69 00
 2. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:
 - a. dla komputerów i urządzeń peryferyjnych -serwis@euvic.support
 - b. dla urządzeń RTV/AGD Samsung – serwis-samsung@euvic.support
 3. pisemnie na adres: ul Jagiellońska 78, 03-301 Warszawa
 4. za pośrednictwem Formularza Zgłoszeniowego na stronie:
 - a. dla komputerów i urządzeń peryferyjnych:
<https://www.euvic.com/pl/serwis-it/>
 - b. dla urządzeń RTV/AGD Samsung: <https://www.euvic.com/pl/serwis-rtv-i-agd/>
3. W Regulaminie określamy w szczególności: rodzaje usług jakie dla Was świadczymy za pośrednictwem Portalu Internetowego oraz naszego Centrum Serwisowego, warunki świadczenia tych usług, warunki ich zamawiania i odpłatności za nie, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

4. Regulamin udostępniamy nieodpłatnie przed zawarciem Umowy. Regulamin jest także dostępny na stronach internetowych wskazanych w pkt 1.2.4, a na Waszą prośbę możemy go dodatkowo udostępnić w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści poprzez przesłanie go w formacie PDF na wskazany przez Was adres poczty elektronicznej.
5. O ile Regulamin nie stanowi wyraźnie inaczej, postanowienia dotyczące wynagrodzenia, płatności oraz zawierania umów odpłatnych odnoszą się wyłącznie do Serwisu Pozagwarancyjnego.
6. Ilekcrc w Regulaminie postugujemy się jednym z poniższych pojęć, rozumiemy je w sposób następujący:

Dzień Roboczy

dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 17:00

Centrum Serwisowe / Spółka

Euvic S.A. Oddział Warszawa

Formularz Zgłoszeniowy

Usługa Elektroniczna, o której mowa w pkt 2.1 Regulaminu.

Gwarancja

wszelkie gwarancje udzielane przez producentów i/lub dystrybutorów Sprzętu, w tym gwarancję w rozumieniu art. 577 kodeksu cywilnego.

Gwarant

osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wskazana w tym charakterze w Gwarancji lub odpowiadająca za wady Sprzętu na podstawie przepisów o rękojmi za wady.

Klient

(1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w przypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną — która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Serwisową albo korzysta lub zamierza korzystać z Serwisu Gwarancyjnego lub Usługi Elektronicznej.

Konsument

Klient będący osobą fizyczną, dokonujący czynności niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Umowa Serwisowa

umowa zawarta pomiędzy Centrum Serwisowym a Klientem, której przedmiotem jest świadczenie Usług Serwisowych, odpłatnie w przypadku Serwisu Pozagwarancyjnego albo nieodpłatnie w przypadku Serwisu Gwarancyjnego, na zasadach określonych w Regulaminie.

Usługi Serwisowe

czynności mające na celu przeprowadzenie wstępnej diagnozy usterek Sprzętu, wskazanych przez Klienta w Zleceniu Serwisowym, a następnie wykonanie w odniesieniu do zdiagnozowanych usterek czynności serwisowych.

Usługi Elektroniczne

usługa świadczona drogą elektroniczną przez Spółkę za pośrednictwem Portalu Internetowego.

Operator Płatności

operator serwisu internetowego „Przelewy24” to jest spółka PayPro SA, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, tel. +48 (61) 642 93 44, WWW: www.przelewy24.pl, e-mail: serwis@przelewy24.pl. PayPro SA – wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014.

Portal Internetowy

dokument elektroniczny, umieszczony na serwerze internetowym, identyfikowany przez unikalny adres URL: <https://wyceny.eo.pl> wraz z podstronami.

Serwis Gwarancyjny

czynności serwisowe wykonywane na rzecz Klientów przez Centrum Serwisowe na podstawie stosownych umów zawartych pomiędzy Gwarantem a Centrum Serwisowym, zmierzające do wykonania w imieniu i na rzecz Gwaranta obowiązków spoczywających na nim w związku z udzieloną Gwarancją lub odpowiedzialnością na podstawie przepisów o rękojmi za wady.

Serwis Pozagwarancyjny

czynności serwisowe wykonywane na rzecz Klientów przez Centrum Serwisowe po upływie okresu obowiązywania gwarancji lub w odniesieniu do usterek i zdarzeń nieobjętych gwarancją ani odpowiedzialnością z tytułu rękojmi, realizowane na

podstawie odrębnego zlecenia Klienta i odpłatnie, na zasadach określonych w obowiązującym cenniku lub indywidualnych ustaleniach z Klientem.

Sprzęt

rzeczy ruchome stanowiące urządzenia elektryczne lub elektroniczne, komputery, urządzenia peryferyjne oraz urządzenia RTV/AGD, będące lub mające być przedmiotem Usług Serwisowych.

Zlecenie Serwisowe

oświadczenie woli Klienta złożone w sposób opisany w Regulaminie, zmierzające bezpośrednio do skorzystania z Serwisu Gwarancyjnego lub Serwisu Pozagwarancyjnego.

2. Usługi świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem portalu internetowego

1. Formularz Zgłoszeniowy — Usługa Elektroniczna umożliwiająca Klientowi skontaktowanie się z Centrum Serwisowym. Skorzystanie z Usługi wymaga podania:
 - adresu poczty elektronicznej Klienta do kontaktu;
 - adresu pod którym znajduje się dane urządzenie (miasto, ulica i kod pocztowy)
 - danych kontaktowych Klienta (imię, nazwisko, numer telefonu)
 - tematu w sprawie którego Klient kontaktuje się z Centrum Serwisowym,
 - treści wiadomości mającej na celu szersze opisanie powodu kontaktu wraz z możliwością dodania załączników.
2. Usługa Elektroniczna Formularza Zgłoszeniowego świadczona jest nieodpłatnie, ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą kliknięcia ikony „Wyślij zgłoszenie”, albo z chwilą wcześniejszego przerwania korzystania z Formularza Zgłoszeniowego przez Klienta.
3. Warunki techniczne sprzętu Klienta niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym postępuje się Spółka:
 1. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do internetu;
 2. dostęp do poczty elektronicznej;
 3. przeglądarka internetowa np.: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej, Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej;

4. zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768;
5. włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.
4. Klient zobowiązuje się korzystać z Portalu Internetowego w sposób zgodny z prawem, dobrymi obyczajami, zgodnie z treścią Regulaminu i z poszanowaniem dóbr osobistych, praw autorskich i własności intelektualnej Spółki oraz osób trzecich.
5. Klient zobowiązuje się do wypełniania Formularza Zgłoszeniowego danymi zgodnymi z prawem i stanem faktycznym.
6. Reklamacje związane ze świadczonymi Usługami Elektronicznymi Klient może składać pocztą elektroniczną na adres serwis@euvic.support. W celu ułatwienia rozpatrzenia reklamacji zaleca się wskazanie w jej treści: informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, żądania Klienta, danych kontaktowych oraz rodzaju Usługi Elektronicznej, której dotyczy reklamacja.
7. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

3. Obowiązki Klienta

1. Przed przekazaniem Sprzętu Spółce celem wykonania Usług Serwisowych, Klient zobowiązany jest:
 1. usunąć hasła dostępowe do Sprzętu objętego Usługą, w tym hasła BIOS i systemu operacyjnego, albo przekazać je Centrum Serwisowemu. Przekazanie haseł może być niezbędne do wykonania Usług Serwisowych. Centrum Serwisowe nie jest uprawnione do używania ich w innym celu niż wykonywanie tych Usług;
 2. zabezpieczyć dane dostępne na Sprzęcie objętym Usługami Serwisowymi (w szczególności dane poufne oraz dane osobowe), w sposób umożliwiający ich odtworzenie i ponowne wykorzystanie, w tym poprzez utworzenie kopii zapasowych tych danych. Centrum Serwisowe wskazuje, że w związku z wykonywaniem Usług Serwisowych nie wykonuje dla Klientów usługi zabezpieczenia danych, w tym w szczególności nie wykonuje ich kopii zapasowych, ani usług obejmujących przywracanie spersonalizowanych ustawień czy konfiguracji Sprzętu, a jednocześnie wykonywanie Usług może prowadzić do utraty tych danych lub spersonalizowanych ustawień czy konfiguracji, np. w sytuacji gdy zgodnie z instrukcjami serwisowymi udostępnianymi przez producentów Sprzętu lub aktualną wiedzą i praktykami serwisowymi konieczne jest

przywrócenie ustawień fabrycznych lub resetowanie oprogramowania danego Sprzętu. Dla uniknięcia wątpliwości Spółka wskazuje, że niniejsze postanowienie nie powoduje wyłączenia lub ograniczenia jej odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Serwisowej względem Klientów będących konsumentami.

3. zapakować Sprzęt przesyłany do Centrum Serwisowego w sposób należyście zabezpieczający go przed uszkodzeniem w transporcie. Instrukcję prawidłowego pakowania Sprzętu można znaleźć przykładowo na stronie FedEx pod adresem internetowym: <https://www.fedex.com/pl-pl/shipping/packaging.html>
 4. terminowo odebrać Sprzęt na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Klient przyjmuje do wiadomości, że wykonanie Usług Serwisowych może wiązać się z dostępem do danych znajdujących się na Sprzęcie.
 3. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane przechowywane na Sprzęcie. Usługi Serwisowe nie obejmują odzyskiwania danych ani przywracania oprogramowania użytkownika.
 4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za to, że zainstalował i korzystał na Sprzęcie z oprogramowania komputerowego bez posiadania stosownego prawa (np. licencji) lub z przekroczeniem granic tego prawa.

4. Serwis Gwarancyjny

1. Spółka wykonuje Serwis Gwarancyjny jako podwykonawca Gwaranta na zasadach i warunkach określonych w Gwarancji.
2. Serwis Gwarancyjny jest wykonywany na podstawie Zlecenia Serwisowego, składanego w sposób wskazany przez Gwaranta.
3. Ważność Gwarancji weryfikowana jest na podstawie okresu jej obowiązywania ustalanego zgodnie z zasadami określonymi przez Gwaranta danego Sprzętu.
4. W przypadku gdy wyniki wstępnej diagnozy wskażą, że Sprzęt wymaga naprawy nieobjętej Gwarancją, na przykład z powodu uszkodzenia mechanicznego, zalania lub użytkowania niezgodnego z warunkami gwarancji producenta, Centrum Serwisowe niezwłocznie poinformuje o tym Klienta, wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej podany w Zleceniu Serwisowym. Wraz z tą wiadomością Centrum Serwisowe prześle Klientowi ofertę zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie serwisowania. Klient może odrzucić ofertę i zrezygnować z naprawy albo zaakceptować ofertę zawarcia Umowy Serwisowej. Oferta będzie wiązała Centrum Serwisowe przez 7 dni od dnia jej

złożenia Klientowi. Po zaakceptowaniu oferty Usługi Serwisowe będą świadczone na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie.

5. W przypadku odrzucenia oferty, o której mowa w pkt. 4.4, Centrum Serwisowe będzie zobowiązane do zwrócenia Sprzętu Klientowi na zasadach określonych w Gwarancji.

5. Składanie zleceń serwisowych i postanowienia ogólne dotyczące umów serwisowych

1. Klient może składać Zlecenia Serwisowe w jeden z następujących sposobów:

1. elektronicznie, wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej serwis@euvic.support
 1. elektronicznie, za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego na stronie właściwej dla danego rodzaju Sprzętu, wskazanej w pkt 1.2.4 Regulaminu,
2. elektronicznie, za pośrednictwem dedykowanego Portalu Internetowego;
3. telefonicznie, dzwoniąc na numer infolinii Centrum Serwisowego 22 376 69 00,
4. osobiście, poprzez udanie się do siedziby Centrum Serwisowego,
5. w inny sposób przewidziany przez producenta Sprzętu np. poprzez dedykowane infolinie.

2. Dla złożenia Zlecenia Serwisowego konieczne jest podanie danych osoby składającej Zlecenie (imię, nazwisko, firma, adres poczty elektronicznej), danych Sprzętu (rodzaj, marka, model, numer seryjny, numer IMEI, Model Code), adresu Klienta lub adresu użytkownika Sprzętu, informacji, czy Zlecenie dotyczy Serwisu Gwarancyjnego, oraz opisu usterki. W przypadku Sprzętu objętego Gwarancją konieczne może być przedstawienie dowodu zakupu i karty gwarancyjnej. Podanie tych danych jest niezbędne do zarejestrowania Zlecenia Serwisowego w systemie teleinformatycznym Centrum Serwisowego. Jeżeli Klient nie poda wymaganych danych, Centrum Serwisowe może podjąć próbę kontaktu z Klientem telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w celu ich uzupełnienia.
3. Centrum Serwisowe, niezwłocznie po otrzymaniu wszystkich danych, o których mowa w pkt 5.2, rejestruje Zlecenie Serwisowe w swoim systemie teleinformatycznym oraz podejmuje dalsze działania wskazane w pkt 6.
4. Jeśli Klient składa Zlecenie Serwisowe osobiście, może wraz ze złożeniem Zlecenia Serwisowego przekazać Centrum Serwisowemu Sprzęt będący przedmiotem tego Zlecenia. W takiej sytuacji pracownik wyda Klientowi

potwierdzenie przyjęcia tego Sprzętu przez Centrum Serwisowe. Zwrotne wydanie sprzętu tak przyjętego przez Centrum Serwisowe nastąpi na podstawie okazanego dokumentu potwierdzającego jego przyjęcie przez Centrum Serwisowe osobie wskazanej na potwierdzeniu. W razie braku takiego dokumentu, Centrum Serwisowe wyda sprzęt jedynie osobie wskazanej w Zleceniu Serwisowym za okazaniem dokumentu tożsamości.

5. Świadczenie Usług Serwisowych jest podzielone na dwa etapy. W pierwszej kolejności Strony zawierają Umowę Serwisową na świadczenie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu, a w drugiej kolejności na świadczenie Usług w zakresie serwisowania.
6. Oprócz innych czynności wskazanych w pkt. 6, dla zawarcia Umowy Serwisowej konieczne jest zaakceptowanie przez Klienta postanowień Regulaminu.
7. Centrum Serwisowe będzie się kontaktowało z Klientem we wszelkich sprawach związanych ze Zleceniem Serwisowym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, na wskazane w Zleceniu Serwisowym dane kontaktowe Klienta. W przypadku zmiany danych kontaktowych, Klient zobowiązuje się do poinformowania Centrum Serwisowego o takiej zmianie wraz ze wskazaniem nowych danych do kontaktu.

6. Zawieranie Umów Serwisowych na Serwis Pozagwarancyjny

1. Do zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu dochodzi w następujący sposób:
 1. po zarejestrowaniu w systemie informatycznym Centrum Serwisowego Zlecenia Serwisowego, Centrum Serwisowe wysyła do Klienta, na adres poczty elektronicznej podany w Zleceniu Serwisowym, potwierdzenie rejestracji Zlecenia Serwisowego w tym systemie teleinformatycznym wraz z ofertą zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług Serwisu Pozagwarancyjnego w zakresie diagnostyki Sprzętu;
 2. Oferta, o której mowa w pkt 6.1.1, będzie określała: wynagrodzenie za wykonanie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu; koszt transportu Sprzętu do Centrum Serwisowego i z Centrum Serwisowego do siedziby Klienta, przy czym Klient może zdecydować o dostarczeniu Sprzętu do Centrum Serwisowego na własny koszt i ryzyko; oraz treść Regulaminu w formie umożliwiającej Klientowi jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności. Oferta będzie także zawierała odnośnik do systemu Operatora Płatności umożliwiający zapłatę wynagrodzenia wraz z kosztami transportu.

3. Oferta, o której mowa w pkt 6.1.1, będzie obowiązywała przez 7 dni od dnia jej złożenia i wygaśnie po bezskutecznym upływie tego terminu. W stosunkach pomiędzy Klientem a Centrum Serwisowym nie stosuje się przepisów Kodeksu cywilnego o milczącym przyjęciu oferty (art. 68² Kodeksu cywilnego).
 4. Do akceptacji oferty, o której mowa w pkt 6.1.1, nie stosuje się art. 68¹ Kodeksu cywilnego dotyczącego odpowiedzi na ofertę z zastrzeżeniem zmian lub uzupełnień.
 5. Centrum Serwisowe nie wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia o przyjęciu oferty, o której mowa w pkt 6.1.1. Dla zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu wystarczające będzie niezwłoczne wykonanie przez Klienta jego zobowiązań z tej Umowy, to jest uiszczenie:
 - wynagrodzenia wraz z kosztami transportu w kwotach wynikających z oferty, o której mowa w pkt 6.1.1; albo
 - wynagrodzenia w kwocie wynikającej z oferty, o której mowa w pkt 6.1.1, jeżeli Klient zdecydował się dostarczyć Sprzęt do Centrum Serwisowego na własny koszt i ryzyko.Umowa Serwisowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania właściwej kwoty na rachunku Centrum Serwisowego.
2. Jeśli nie dojdzie do zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu w sposób przewidziany w punkcie poprzedzającym, Zlecenie Serwisowe jest zamykane, co nie stoi na przeszkodzie ponownemu jego zgłoszeniu przez Klienta.
 3. Niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu, Klient dostarczy Sprzęt będący przedmiotem Umowy do Centrum Serwisowego, chyba że przekazał go Centrum Serwisowemu przy składaniu Zlecenia Serwisowego.
 4. Centrum Serwisowe wykona Usługę w zakresie diagnostyki Sprzętu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia dostarczenia Sprzętu do Centrum Serwisowego. Jeżeli Klient przekazał Sprzęt osobiście przy składaniu Zlecenia Serwisowego, termin ten jest liczony od dnia zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu.
 5. W przypadku gdy po wykonaniu Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu okaże się, że Sprzęt nie wymaga świadczenia Usług w zakresie serwisowania, Centrum Serwisowe poinformuje o tym Klienta, przesyłając stosowną wiadomość na adres poczty elektronicznej wskazany w Zleceniu Serwisowym. Jeżeli Klient pokrył koszty transportu Sprzętu, o których mowa w pkt 6.1.2, Centrum Serwisowe

prześle Sprzęt na adres Klienta. Jeżeli Klient nie pokrył tych kosztów, będzie zobowiązany do odbioru Sprzętu na własny koszt i ryzyko.

6. W przypadku gdy po wykonaniu Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu okaże się, że Sprzęt wymaga świadczenia Usług w zakresie serwisowania, Centrum Serwisowe podejmie czynności określone poniżej.
 1. poinformuje o tym Klienta, przesyłając stosowną wiadomość na adres poczty elektronicznej wskazany w Zleceniu Serwisowym, i wraz z tą wiadomością prześle Klientowi ofertę zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie serwisowania;
 2. Oferta, o której mowa w pkt 6.6.1, będzie określała zakres Usług w zakresie serwisowania Sprzętu oraz wynagrodzenie kosztorysowe za ich wykonanie, uwzględniające koszt części zamiennych niezbędnych do wykonania Usług. Oferta będzie również określała koszt transportu Sprzętu z Centrum Serwisowego do siedziby Klienta, jeżeli Klient nie zdecyduje się odebrać Sprzętu na własny koszt i ryzyko lub nie pokrył tych kosztów wcześniej. Oferta będzie także zawierała odnośnik do systemu Operatora Płatności umożliwiający zapłatę wynagrodzenia wraz z kosztami transportu;
 3. Oferta, o której mowa w pkt 6.6.1, będzie obowiązywała przez 7 dni od dnia jej złożenia i wygaśnie po bezskutecznym upływie tego terminu. W stosunkach pomiędzy Klientem a Centrum Serwisowym nie stosuje się przepisów Kodeksu cywilnego o milczącym przyjęciu oferty (art. 68² Kodeksu cywilnego);
 4. Do akceptacji oferty, o której mowa w pkt 6.6.1, nie stosuje się art. 68¹ Kodeksu cywilnego dotyczącego odpowiedzi na ofertę z zastrzeżeniem zmian lub uzupełnień;
 5. Centrum Serwisowe nie wymaga złożenia przez Klienta oświadczenia o przyjęciu oferty, o której mowa w pkt 6.6.1. Dla zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie serwisowania wystarczające będzie niezwłoczne wykonanie przez Klienta jego zobowiązań z tej Umowy, to jest uiszczenie:
 - wynagrodzenia za wykonanie Usług w zakresie serwisowania;
 - wynagrodzenia wraz z kosztem transportu Sprzętu z Centrum Serwisowego do siedziby Klienta, jeżeli Klient zdecydował się nie odbierać Sprzętu z Centrum Serwisowego na własny koszt i ryzyko lub nie pokrył tych kosztów wcześniej.Umowa Serwisowa jest zawierana z chwilą zaksięgowania na rachunku Centrum Serwisowego kwoty wynagrodzenia wraz z kosztami transportu,

o których mowa w pkt 6.6.1, albo — jeżeli Klient zdecydował się odebrać Sprzęt z Centrum Serwisowego na własny koszt i ryzyko — kwoty wynagrodzenia.

7. Jeśli nie dojdzie do zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie serwisowania Sprzętu w sposób przewidziany w punkcie poprzedzającym Centrum Serwisowe odeśle Sprzęt z powrotem do siedziby Klienta, o ile koszt takiego transportu został pokryty przez Klienta. Jeśli taki koszt nie został pokryty, Centrum Serwisowe wezwie Klienta do odbioru tego Sprzętu na własny koszt i ryzyko.
8. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania Usług w zakresie serwisowania zajdzie konieczność przeprowadzenia prac, które mimo zachowania należytej staranności nie były możliwe do przewidzenia w zestawieniu prac planowanych będących podstawą obliczenia wynagrodzenia, Centrum Serwisowe prześle Klientowi ofertę ich wykonania na nowych zasadach. Do tak przesłanej oferty odpowiednie zastosowanie mają zapisy pkt. 6.6 powyżej. W razie niewyrażenia przez Klienta zgody na dodatkowe prace, posiada on prawo odstąpienia od Umowy, przy czym zobowiązany będzie zapłacić Centrum Serwisowemu odpowiednio wynagrodzenie za czynności naprawy już wykonane przez Centrum Serwisowe.
9. Usługi w zakresie serwisowania Sprzętu zostaną wykonane niezwłocznie, z uwzględnieniem zakresu tych Usług oraz dostępności części zamiennych. Termin wykonania Usług nie będzie jednak dłuższy niż 30 dni od dnia zawarcia Umowy Serwisowej na świadczenie Usług w zakresie serwisowania.
10. Po zakończeniu naprawy Centrum Serwisowe informuje Klienta o jej zakończeniu i obowiązku odbioru Sprzętu na własny koszt i ryzyko, jeśli taki koszt nie został pokryty przez Klienta.
11. Centrum Serwisowe informuje, iż w przypadku zalania, w urządzeniu mogą wystąpić trwałe lub postępujące uszkodzenia, w tym korozja mająca wpływ na funkcjonowanie poszczególnych elementów urządzenia. W takim wypadku, wstępna diagnoza nie pozwala na wykrycie wszystkich możliwych skutków zalania, a dalsze usterki powstałe na skutek zalania mogą ujawnić się lub wystąpić w trakcie, jak i po naprawie. W takim wypadku ich usunięcie w ramach usługi serwisowej wymaga dodatkowych uzgodnień z Klientem w zakresie kosztów naprawy i faktycznej możliwości usunięcia usterki. W przypadku urządzenia, które uległo zalaniu, usługa serwisu dotyczy aktualnego stanu urządzenia i uzgodnionego zakresu naprawy. Z uwagi na zalanie, pomimo przeprowadzonej usługi, możliwy jest dalszy proces korozji urządzenia oraz występowanie nieobjętych dodatkowym uzgodnieniem, usterek powstałych na skutek zalania.

12. W przypadku gdy Klient jest Konsumentem, a Umowa Serwisowa została zawarta na odległość, termin na wykonanie Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu lub Usług w zakresie serwisowania, o których mowa odpowiednio w pkt 6.4 i 6.9, rozpocznie bieg po upływie terminu do skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia od umowy na zasadach określonych w pkt 11. Jeżeli jednak Klient zażądał wykonania Usług w zakresie diagnostyki Sprzętu lub Usług w zakresie serwisowania przed upływem terminu do skorzystania z tego prawa, Usługi te zostaną wykonane w terminach wskazanych odpowiednio w pkt 6.4 i 6.9.

7. Odbiór sprzętu

1. Klient zobowiązany jest do odbioru sprzętu w terminie 14 dni od dnia:
 1. poinformowania Klienta, że Sprzęt nie wymaga świadczenia Usług w zakresie serwisowania, zgodnie z pkt. 6.5 Regulaminu;
 2. wezwania Klienta do odbioru tego Sprzętu na własny koszt i ryzyko, o którym mowa w pkt. 6.7 Regulaminu;
 3. poinformowania Klienta o zakończeniu Usługi i obowiązku odbioru Sprzętu, zgodnie z pkt 6.9 Regulaminu.
2. W razie zwłoki Klienta w odbiorze Sprzętu w terminie przekraczającym 3 miesiące, liczonym na zasadach określonych w pkt. 7.1 powyżej, Klient upoważnia Centrum Serwisowe do przekazania Sprzętu do utylizacji w jego imieniu.
3. Centrum Serwisowe, zobowiązuje się wezwać Klienta do odbioru Sprzętu i zawiadomić Klienta o zbliżającym się terminie utylizacji na wskazany przez niego w Zleceniu Serwisowym adres poczty elektronicznej w terminie:
 1. Pierwsze zawiadomienie — po upływie 2 miesięcy liczonych zgodnie z pkt 7.1 powyżej;
 2. Drugie zawiadomienie — 1 miesiąc przed przekazaniem Sprzętu do utylizacji;
 3. Trzecie zawiadomienie – 14 dni przed przekazaniem Sprzętu do utylizacji.

8. Sposoby i terminy płatności

1. Wszelkie płatności z tytułu Usług mogą być dokonywane w następujący sposób:
 1. płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem Operatora Płatności
 2. przelewem bankowym na rachunek bankowy Euvic S.A. Oddział Warszawa nr 58 2490 0005 0000 4530 3244 5441;

3. w przypadku Zlecenia Serwisowego składanego na zasadach określonych w pkt 5.1.4 Regulaminu — w gotówce;
2. Termin płatności wynosi 7 dni od dnia otrzymania oferty, o której mowa w pkt 6.1.1 lub 6.6.1.
3. W przypadku Serwisu Pozagwarancyjnego warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usług Serwisowych jest uprzednie uiszczenie przez Klienta wynagrodzenia. Zapis ten nie dotyczy Serwisu Gwarancyjnego, który jest realizowany na zasadach określonych w gwarancji lub przepisach o rękojmi.

9. Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasad dostępu do tych procedur

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentekich.php.
2. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Centrum Serwisowe); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

10. Reklamacja

1. Klient posiada prawo w każdej chwili złożyć reklamację Usług Serwisowych wykonywanych przez Centrum Serwisowe.
2. Reklamacje można składać elektronicznie, wysyłając je na adres poczty elektronicznej serwis@euvic.support
3. Składając reklamację Klient winien wskazać w niej swoje imię, nazwisko, adres i/ lub adres poczty elektronicznej, numer naprawy, numer seryjny urządzenia, a także opisać powód złożenia reklamacji. Bez podania tych danych możliwe są trudności w kompleksowym udzieleniu odpowiedzi na reklamację Klienta.
4. Centrum Serwisowe dokłada starań, aby rozpatrywać reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia ich złożenia. Jeżeli sprawa opisana przez Konsumenta jest szczególnie skomplikowana i rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi w tym terminie nie będzie możliwe, Centrum Serwisowe poinformuje Klienta, przed upływem tego terminu, o przyczynie opóźnienia oraz nowym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi. Nowy termin nie będzie dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji.
5. Na reklamację Centrum Serwisowe odpowiada w formie elektronicznej poprzez przesłanie odpowiedzi na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej.

11. Prawo do odstąpienia od umowy

1. Klient będący Konsumentem, który zawarł Umowę Serwisową na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 11.6 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia Centrum Serwisowemu przed jego upływem. Oświadczenie może zostać złożone na

przykład:

- pisemnie na adres Centrum Serwisowego wskazany we wstępie Regulaminu;

2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do ustawy o prawach konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest jako Załącznik nr 1 do Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy Serwisowej.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Serwisowej zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.
5. Centrum Serwisowe ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy Serwisowej, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty transportu Sprzętu jeśli takie zostały uiszczone. Centrum Serwisowe dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
6. Jeśli konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy po tym jak zażądał wykonania Usługi Serwisowej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu m.in. do umów o świadczenie usług, jeżeli Centrum Serwisowe wykonało w pełni Usługę Serwisową za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Centrum Serwisowe utraci prawo odstąpienia od umowy.

12. Postanowienia dotyczące przedsiębiorców

1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz zawarte w nim postanowienia dotyczą wyłącznie Klientów niebędących Konsumentami.
2. Z chwilą wydania przez Centrum Serwisowe Sprzętu przewoźnikowi na Klienta niebędącego Konsumentem przechodzą korzyści i ciężary związane ze Sprzętem oraz niebezpieczeństwo jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia. W takim przypadku Centrum Serwisowe nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Sprzętu powstałe od chwili przyjęcia go do przewozu do chwili wydania go Klientowi ani za opóźnienie w przewozie przesyłki.

3. W razie przesłania Sprzętu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient niebędący Konsumentem jest obowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Sprzętu, jest obowiązany dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
4. Odpowiedzialność Centrum Serwisowego z tytułu rękojmi za wykonane naprawy w związku z Umową Serwisową wobec Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.
5. W przypadku Klientów niebędących Konsumentami Centrum Serwisowe może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn, przesyłając Klientowi stosowne oświadczenie.
6. Odpowiedzialność Spółki w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona — zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak i w odniesieniu do wszystkich roszczeń łącznie — do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Serwisowej, nie więcej jednak niż do kwoty 5000 złotych. Spółka ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta niebędącego Konsumentem wyłącznie za straty, które poniósł on w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy Serwisowej, tj. *damnum emergens*, z wyłączeniem odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści, tj. *lucrum cessans*.

13. Przetwarzanie danych osobowych

1. Korzystanie z Usług i Usług Elektronicznych wymaga przetwarzania przez Centrum Serwisowe danych osobowych Klientów. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące tego przetwarzania oraz zasady, którymi kieruje się Centrum Serwisowe, znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie: <https://www.euvic.com/pl/rodo/>

14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. Kwestie sporne, które mogą powstać w związku z wykonywaniem Umowy Serwisowej, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Spółki. Postanowienie to nie ma zastosowania do Klientów będących Konsumentami.

Każdy Klient oddający Sprzęt do Centrum Serwisowego zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Dostarczając Sprzęt do naprawy, Klient dobrowolnie akceptuje Regulamin. Regulamin stanowi integralną część Umowy Serwisowej i określa wzajemne prawa oraz obowiązki Stron. Wszelkie odstępstwa od jego postanowień wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

– Adresat: Euvic S.A. Oddział w Warszawie, ul. Jagiellońska 78, 03-301 Warszawa

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi serwisowej odnośnie do sprzętu (producent, urządzenie, model-typ MTM, S/N):

– Data zawarcia umowy:

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

– Adres konsumenta(-ów):

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data: