

OGÓLNE WARUNKI SERWISOWE - OWS

§1 DEFINICJE:

1. **„Producent”** – spółka BTI Gumkowski spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, spółka komandytowa z siedzibą w miejscowości Suchy Las, przy ul. Obornickiej nr 71, kod pocztowy: 62-002 wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000520520, posiadający NIP 9721251263;
2. **„Klient”** – kontrahent zawierający z Producentem umowę sprzedaży usług w ramach prowadzonej przez niego działalności. Jednocześnie, jest to osoba, która Niniejsze OWS stosuje się do Przedsiębiorców oraz do Konsumentów chyba że OWS wyraźnie wyłącza zastosowanie danego przepisu do Konsumentów;
3. **„Konsument”** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
4. **„Przedsiębiorca”** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1 k.c., prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
5. **„Adres e-mail Producenta”** – serwis@kipi.pl;
6. **„Adres e-mail Klienta”** – obowiązuje podany w zgłoszeniu serwisowym;
7. **„Cennik”** – cennik stanowiący załącznik nr 1 do Serwis OWS;
8. **„OWS”** – niniejsze Ogólne Warunki Serwisu wraz ze zmianami i wszystkimi załącznikami;
9. **„Diagnostyka”** – badanie Produktu, którego dotyczy usługa, mające na celu stwierdzenie rodzaju uszkodzeń Produktu, możliwości jego naprawy, kosztów jego naprawy oraz tego czy w danym przypadku Klientowi przysługuje uprawnienie z tytułu gwarancji;
10. **„Produkty”** – towary sprzedawane przez Producenta w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, będące przedmiotem usług serwisowych. W ich skład wchodzi Produkty nowe, części zamienne do tych Produktów;
11. **„Części zamienne”** - towary nowe, będące częściami składowymi Produktów, dostarczane Klientowi w ramach postępowania gwarancyjnego,
12. **„Zgłoszenie serwisowe”** – zgłoszenie inicjujące wykonanie Serwisu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszych OWS.
13. **„Oferta”** – oferta wykonania usługi płatnej lub gwarancyjnej, którą Producent przedstawia Klientowi do akceptacji.
14. **„Protokół rozpoczęcia”** - Protokół, podpisywany przez Strony, który potwierdza zaakceptowanie Oferty usługi świadczonej przez Producenta.

15. **„Protokół zakończenia”** - Protokół, podpisywany przez Strony, który potwierdza wykonanie usług zawartych w zakresie Oferty, a także usług, które zostały wykonane dodatkowo na życzenie Klienta, w trakcie wykonywanych usług opisanych w Protokole Rozpoczęcia i Ofercie usługi.
16. **„Przewoźnik”** – kurier, firma transportowa lub spedycyjna;
17. **„Serwis”** – usługa serwisu świadczona przez Producenta w ramach gwarancji lub odpłatnie, polegająca na Diagnostyce Produktu oraz jego naprawie, wymianie części lub asyście przy uruchomieniu Produktu;
18. **„Serwis Gwarancyjny”** – Serwis świadczony przez Producenta w ramach przysługujących Klientowi uprawnień z tytułu gwarancji, zgodnie z Warunkami Gwarancji Produktu;
19. **„Serwis Odpłatny”** – Serwis świadczony przez Producenta odpłatnie, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Klientem;
20. **„Strony”** - Producent i Klient;
21. **„Usługi”** - usługi świadczone i sprzedawane przez Producenta w ramach prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, będące przedmiotem usług serwisowych;

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Warunki Serwisu stanowią integralną część umów sprzedaży Produktów, związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy Producentem a Klientami i określają zasady wykonywania serwisu w ramach postępowania gwarancyjnego.
2. Użyte w dalszej części niniejszych Warunków Serwisu określenia oznaczają świadczenie usług serwisowych przez Producenta następuje w ramach postępowania gwarancyjnego, zgodnie z Warunkami Gwarancji Produktu oraz na podstawie umowy o świadczenie usług serwisowych.
3. Katalogi, foldery, cenniki oraz inne ogłoszenia o Produktach i Usługach oferowanych przez Producenta mają charakter wyłącznie informacyjny i nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego.
4. Wzorce oraz próbki mają wyłącznie charakter materiałów poglądowych oraz wystawowych.
5. Dokumenty techniczne należące do katalogów, cenników i innych materiałów reklamowych, służące dla celów informacyjnych nie stanowią gwarancji jakości i nie są wiążące chyba, że włączono je do umowy.
6. Producentowi przysługuje prawo autorskie do wszystkich dokumentów.
7. Producent może wykonywać usługę serwisową za pomocą podwykonawców, w tym autoryzowanych instalatorów.

§3 ZGŁOSZENIE SERWISOWE

1. Zgłoszenie serwisowe jest dokumentem, który składa Klient w celu otrzymania Oferty i związanej z nią usługi serwisowej. Zgłoszenie serwisowe dostarczane jest w formie elektronicznej poprzez formularz na stronie www.kipi.pl/serwis/.
2. Zgłoszenie serwisowe uważa się za kompletne, jeżeli zawiera ono wszystkie wymagane informacje potrzebne do wystawienia Oferty. Zakres wymaganych informacji jest zawarty w samym formularzu oraz w Warunkach Gwarancji Produktu, którego dane zgłoszenie dotyczy.
 - 2.1. Zgłoszenie serwisowe jest weryfikowane przez Producenta, po czym klient otrzymuje informacje zwrotne na mail, podany w formularzu dotyczące statusu Zgłoszenia serwisowego.
 - 2.2. Jeśli Zgłoszenie serwisowe nie zawiera wszystkich informacji potrzebnych do wykonania Oferty, Producent wyśle maila z listą brakujących informacji, które należy uzupełnić drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta, podany przez Klienta w formularzu Zgłoszenia Serwisowego.
 - 2.3. Strony będą dążyć do porozumienia względem dostarczenia informacji potrzebnych do przyjęcia kompletnego Zgłoszenia serwisowego.
 - 2.4. Producent zastrzega sobie możliwość zaakceptowania Zgłoszenia serwisowego jako kompletne w przypadku braku wszystkich potrzebnych informacji, jeśli zebranie i dostarczenie informacji przez Klienta jest trudne lub niemożliwe. Nie oznacza to jednak, że akceptowanie niekompletnych Zgłoszeń serwisowych jest obowiązkiem Producenta.
3. Obowiązkiem Klienta jest dostarczenie w Zgłoszeniu serwisowym informacji prawdziwych i rzetelnych. Producent nie odpowiada za błędny przebieg procesu serwisowego wynikający z przyjęcia nieprawidłowych założeń, które zostały dostarczone przez Klienta.
 - 3.1. Za błędny przebieg procesu uznajemy m.in. opóźnienia w wykonaniu usługi, dokonanie niepotrzebnych napraw Produktu, wysłanie błędnych Towarów poserwisowych lub części zamiennych itp.
 - 3.2. Strony dołożą starań by ustalić fakty i działać na podstawie sprawdzonych i wiarygodnych informacji, w celu uniknięcia strat czasowych i finansowych dot. przebiegu wykonania usług, dostarczenia części zamiennych i sprzedaży towarów poserwisowych przez Producenta.
4. Obowiązkiem Producenta jest przyjmowanie Zgłoszeń serwisowych zawierających kompletny zestaw informacji potrzebnych do wystawienia Oferty.
 - 4.1. Producent jest zobowiązany poinformować Klienta o otrzymaniu od niego informacji, które mogą być błędne lub fałszywe i tym samym zagrażają poprawnemu przebiegowi procesu serwisowego. Producent dołoży starań by takie informacje wskazać Klientowi na adres e-mail, podany przez Klienta w formularzu Zgłoszenia Serwisowego.
 - 4.2. Jeśli Klient poda nieprawidłowe dane kontaktowe w postaci błędnego numeru telefonu lub adresu mailowego, Producent nie bierze odpowiedzialności za wydłużony czas reakcji i poinformowania Klienta o statusie Zgłoszenia Serwisowego.

§4 OFERTOWANIE

1. Oferta to dokument przedstawiający zakres usług lub towarów poserwisowych, które mają być wykonane lub sprzedane Klientowi.
 - 1.1. W zakres Oferty wchodzi określenie, jakiego typu usługi serwisowe są objęte ofertą (np. płatne lub gwarancyjne)
 - 1.2. W zakres Oferty wchodzi określenie, jakie czynności są objęte ofertą (np. Diagnostyka, przegląd, naprawa, konserwacja itp.),
 - 1.3. W zakres Oferty wchodzi wyszczególnienie rodzajów urządzeń/produktów itp., które są objęte ofertą.
 - 1.4. W zakres Oferty nie wchodzi harmonogram wykonania Usługi serwisowej. Harmonogram wykonania Usługi serwisowej jest ustalany przez Strony po zaakceptowaniu przez Klienta Oferty.
2. Producent zobowiązuje się do wystawienia Oferty do 2 dni roboczych od momentu przyjęcia kompletnego Zgłoszenia Serwisowego.
 - 2.1. Oferta zostanie przedstawiona w formie elektronicznej, dostarczonej na adres e-mail Klienta, podany przez Klienta w formularzu Zgłoszenia Serwisowego.
 - 2.2. Oferta jest ważna jest do 7 dni kalendarzowych od wysłania e-mail przez Producenta.
 - 2.3. Producent zastrzega sobie prawo do możliwości zmiany Oferty po upływie terminu jej ważności.
3. Producent zobowiązuje się do poinformowania Klienta o cenach szacunkowych lub widełkach cenowych, jeśli precyzyjny kosztorys nie jest możliwy na etapie ofertowania. Dotyczy to także Ofert mających na celu Diagnostykę problemu.
 - 3.1. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania usług, Producent lub Klient zdiagnozuje dodatkowe czynności lub elementy składowe Produktu, które wymagają wymiany lub naprawy, Strony zobowiązują się do ustalenia czy zakres Oferty powinien być o nie poszerzony. Strony ustalą, czy poszerzany zakres jest możliwy do wykonania w trakcie tej samej wizyty serwisowej.
 - 3.2. Na życzenie Klienta, zakres Oferty może zostać zmieniony o poszerzenie zakresu czynności wykonywanych Usług lub wymiany elementów składowych Produktu. Powinno zostać to odnotowane w Protokole Rozpoczęcia i podpisane przez obie Strony.
 - 3.3. Producent ani jego przedstawiciel nie ma obowiązku wyrażać zgody na poszerzenie zakresu Oferty na życzenie Klienta, jeśli nowy zakres Oferty stoi w sprzeczności z prawidłowym przebiegiem procesu serwisowego, np. brakiem odpowiednich elementów składowych produktu, ograniczone zasoby ludzkie lub czasowe, brak kompetencji lub uprawnień do wykonania poszerzonego zakresu.
 - 3.4. Ceny poszerzonego zakresu czynności wykonywanych Usług lub wymiany elementów składowych Produktu na życzenie Klienta, powinny być zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4. Producent zobowiązuje się wykonać Usługi lub sprzedaż Towarów poserwisowych w czasie ustalonym wspólnie przez Strony. Czas ten powinien być najszybszym możliwym termin wykonania usług lub wysłania Towarów poserwisowych lub części zamiennych.
 - 4.1. Producent zobowiązuje się do zaproponowania terminu, który jest najszybszym możliwym terminem, zapewniającym ciągłość innych procesów serwisowych.
 - 4.2. Strony zobowiązują się ustalić termin poprzez szeroko idący kompromis, biorąc pod uwagę skomplikowanie problemu, priorytet oraz czynniki dodatkowe.
5. Klient potwierdza zaakceptowanie oferty poprzez spisanie przez Strony Protokołu Rozpoczęcia serwisu, w którym odnotowany jest zakres Oferty oraz stan zastany Produktu.
 - 5.1. Jeśli serwis odbywa się poza siedzibą Producenta, Protokół Rozpoczęcia spisywany jest w formie papierowej lub elektronicznej przed wykonaniem usługi serwisowej.
 - 5.2. Jeśli serwis odbywa się w siedzibie Producenta, ekwiwalentem Protokołu Rozpoczęcia jest mailowa akceptacja Oferty ze strony Klienta.
 - 5.3. Klient potwierdzając zaakceptowanie Oferty zgadza się z zakresem oraz proponowanymi kosztami i sposobem wykonania Usługi lub zakupu Towarów poserwisowych.
6. Producent zastrzega sobie prawo do zmiany oferty w przypadku nowych informacji o stanie urządzenia lub dodatkowych wymagań zgłoszonych przez Klienta. Dotyczy to zarówno poszerzenia zakresu Oferty w trakcie wykonywania usługi serwisowej jak i podania przez Klienta nieprawidłowych danych na etapie Zgłoszenia serwisowego.
7. Klient zobowiązuje się do zachowania poufności przedstawionych warunków oferty i szczegółów technicznych względem podmiotów niebędących częścią Zgłoszenia serwisowego. Chodzi o podmioty poza Producentem i Klientem, które są niewymienione w Warunkach serwisowych oraz korespondencji dotyczącej Zgłoszenia Serwisowego.

§5 SERWIS GWARANCYJNY

1. Usługa serwisu gwarancyjnego jest wykonywana po złożeniu przez Klienta kompletnego Zgłoszenia serwisowego oraz zaakceptowania przez Klienta Oferty, składanej przez Producenta.
2. Zasady dotyczące gwarancji Produktu określone są w Warunkach Gwarancji Produktu dostępnych na stronie internetowej www.kipi.pl lub w dołączonej DTR Produktu.
3. W przypadku nieuznania odpowiedzialności gwarancyjnej Producenta, serwis Produktu lub Usługi może zostać wykonany odpłatnie na zasadach określonych w punkcie 6.
4. W przypadku wykonania Serwisu Gwarancyjnego Produktu lub Usługi w miejscu montażu Produktu, oraz stwierdzenia po wykonaniu Diagnostyki, że Producent nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej, Klient ponosi koszty Serwisu zgodnie z punktem 6.

§6 SERWIS ODPLATNY

1. Usługa serwisu odpłatnego jest wykonywana po złożeniu przez Klienta kompletnego Zgłoszenia serwisowego oraz zaakceptowania przez Klienta Oferty, składanej przez Producenta.

2. Wynagrodzenie Producenta za wykonanie usługi Serwisu odpłatnego określone jest zgodnie z Cennikiem stanowiącym załącznik 1. Ilość godzin do rozliczenia wskazuje się w Protokole zakończenia.
3. W przypadku wykonywania Serwisu w miejscu montażu Produktu, na wynagrodzenie Producenta oprócz kwoty wskazanej w punkcie §6.2 składa się również koszt dojazdu przedstawiciela Producenta do tego miejsca w wysokości wynikającej z Cennika stanowiącego załącznik 1.
 - 3.1. Odległość dojazdu do miejsca montażu Produktu jest wskazywana jako najkrótsza możliwa trasa od najbliższego autoryzowanego serwisu Producenta, chyba, że Protokół zakończenia stanowi inaczej.

§7 CZAS I MIEJSCE WYKONANIA SERWISU

1. Producent zobowiązuje się do rozpatrzenia Zgłoszenia serwisowego i przekazania informacji zwrotnej odnośnie sposobu i terminów realizacji świadczenia, w formie Oferty w ciągu 10 dni kalendarzowych od daty otrzymania kompletnego Zgłoszenia serwisowego.
2. Producent zobowiązuje się, do wysyłki Towaru poserwisowego do 3 dni roboczych od zaksięgowania płatności.
3. W przypadku zgłoszeń wymagających działań na obiekcie (poza siedzibą Producenta):
 - 3.1. Producent zastrzega sobie prawo wydłużenia okresu wykonania serwisu o okres niezbędny do sprowadzenia i/lub wyprodukowania części, nie dłużej jednak niż o 60 dni roboczych.
 - 3.2. Zarówno Serwis Gwarancyjny jak i Serwis Odpłatny może być wykonywany w siedzibie Producenta, w innym miejscu wskazanym przez Producenta oraz w miejscu montażu Produktu lub wykonania Usługi. Miejsce wykonywania Serwisu wskazuje Producent w Ofercie, po otrzymaniu Zgłoszenia serwisowego.
 - 3.3. Po akceptacji Oferty, następuje wizyta serwisowa, mająca na celu wykonanie usług, nastąpi do 14 dni kalendarzowych chyba, że obie strony ustalą inaczej.
 - 3.4. Strony ustalą dokładny czas i termin wykonania usługi.
 - 3.5. Efektem wizyty serwisowej jest protokół zakończenia, który informuje o przebiegu i rezultatach przeprowadzonego serwisu,
 - 3.6. Jeśli usterka nie została rozwiązana w dniu wizyty serwisowej to na bazie protokołu zakończenia, w ciągu 3 dni roboczych od daty jego podpisania przez Klienta zostanie przedstawiona kolejna Oferta, mająca na celu wyeliminowanie usterki.
 - 3.7. Producent doprecyzuje zakres obowiązków Klienta związanych z zapewnieniem dostępu do miejsca realizacji usługi, czyli miejsca zainstalowania Produktu w ramach Oferty wykonania usługi.
 - 3.8. Producent może zobowiązać Klienta do dostarczenia dokumentacji fotograficznej przygotowanego miejsca realizacji usługi serwisowej.

- 3.9. Jeśli Serwis jest wykonywany w miejscu montażu Produktu, Klient lub jego przedstawiciel jest zobowiązany do przebywania w tym miejscu przez cały okres przeprowadzania prac Serwisowych. W przypadku nieobecności Klienta lub jego przedstawiciela w trakcie prac albo przy ich zakończeniu i po opuszczeniu miejsca montażu Produktu przez przedstawicieli Producenta, Producent nie ponosi odpowiedzialności za znajdujące się tam mienie ani za żadne szkody powstałe w związku z pozostawieniem tego miejsca niezabezpieczonego przed dostępem nieuprawnionych osób.
4. W przypadku niespełnienia warunków wyżej określonych w punkcie §7.3 oraz szczegółowych obowiązków wskazanych przez Producenta zgodnie z punktem §7.3, Producent ma prawo odmówić wykonania usługi serwisowej i obciążyć Klienta poniesionymi kosztami, w wysokości określonej w Cenniku stanowiącym załącznik nr 1.
5. W przypadku niewykonania przez Klienta obowiązków wskazanych w punkcie §7.3, Producent może wykonać te obowiązki i obciążyć Klienta kosztami ich wykonania w wysokości rynkowej.
6. W przypadku opóźnień wynikających z niewykonania obowiązków wskazanych w punktach §7.3. oraz szczegółowych obowiązków wskazanych przez Producenta zgodnie z punktem §7.3, czas oczekiwania przedstawicieli Producenta w gotowości do wykonania usługi serwisowej jest traktowany jako czas wykonywania serwisu, za który Klient jest zobowiązany zapłacić Producentowi wynagrodzenie w wysokości określonej w Cenniku stanowiącym załącznik 1.

§8 ODBIÓR PRAC

1. Po wykonaniu Serwisu Strony dokonują odbioru prac podpisując sporządzony przez Producenta Protokół zakończenia.
2. Brak obecności przedstawiciela Klienta przy pracach Serwisowych i w momencie ich zakończenia lub odmowa podpisania przez niego Protokołu zakończenia uprawnia Producenta do jednostronnego odbioru prac.
3. W przypadku jednostronnego odbioru prac, Protokół zakończenia jest podpisywany jedynie przez przedstawiciela Producenta oraz doręczany w formie pisemnej lub w formie wiadomości na Adres e-mail Klienta.
4. W przypadku braku podpisu pod Protokołem zakończenia, oraz braku pisemnych zastrzeżeń uznaje się, że Klient akceptuje treść Protokołu zakończenia i zawarte w nim treści oraz nie wnosi żadnych zastrzeżeń.

§9 DOSTAWA TOWARU

1. Producent jest zobowiązany dostarczyć Klientowi Towar poserwisowy spełniając warunki określone w Ofercie, tzn. terminu dostawy, ilość, rodzaj Towaru poserwisowego, cena. Jakiegokolwiek zmiany warunków dostawy wymagają udokumentowanego obustronnego uzgodnienia.
 - 1.1. Wartość Towaru poserwisowego nie obejmuje kosztu dostawy.
 - 1.2. Towar poserwisowy dostarczany jest przez firmę spedycyjną na koszt Klienta, na adres wskazany w Ofercie.

- 1.3. Dostarczony Towar poserwisowy pozostaje własnością Sprzedawcy do momentu dokonania zapłaty.
- 1.4. Producent zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwróconego Towaru poserwisowego przez Klienta bez wcześniejszego uzgodnienia.
2. Producent zastrzega sobie prawo wyboru rodzaju przewoźnika części zamiennych i towarów poserwisowych,
3. Producent nie odpowiada za opóźnienia w dostawie towaru poserwisowego lub części zamiennych z powodu siły wyższej.
4. W przypadku nieodebrania przez Klienta zamówionego towaru poserwisowego lub części zamiennych od przewoźnika lub przedstawiciela Producenta, Producent zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta dodatkowymi kosztami.
5. Wszelkie korzyści i ciężary związane z Towarem poserwisowy lub częściami zamiennymi oraz niebezpieczeństwo jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia przechodzą na Klienta z chwilą wydania Towaru poserwisowego lub częściami serwisowymi z siedziby Producenta Klientowi lub z chwilą przekazania Towaru poserwisowego lub części zamiennych przewoźnikowi.
6. Klient jest zobowiązany, do dokonania zwrotu uszkodzonej części składowej Produktu w ciągu 3 dni roboczych od jej wymiany, która została wysłana przez Producenta jako część zamienna. Termin ten nie może jednak być dłuższy niż 14 dni kalendarzowych od momentu odebrania części zamiennej od przewoźnika lub przedstawiciela Producenta przez klienta.
 - 6.1. W przypadku, gdy Klient nie dokona zwrotu uszkodzonej części składowej Produktu w terminie 30 dni kalendarzowych od daty odbioru części zamiennej od przewoźnika lub przedstawiciela Producenta, Producent zastrzega sobie prawo do uznania przekazanej części zamiennej za sprzedaż nowego towaru. W takim przypadku Producent wystawi Klientowi fakturę obejmującą wartość przekazanej części zamiennej, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

§10 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Należność za zakupiony Towar poserwisowy musi być uregulowana przelewem 7 dni od daty zaakceptowania Oferty zgodnej z punktem §4,
 - 1.1. W przypadku przeterminowanych płatności lub przekroczenia limitu kredytowego przez Klienta, realizacja zamówień przelewowych zostaje wstrzymana do czasu dokonania stosownych płatności.
2. Należność za wykonaną usługę serwisową może być uregulowana:
 - 2.1. Gotówkowo, co powinno być odnotowane w Protokole zakończenia spisywanym przez Stronę po zakończeniu usługi,
 - 2.2. Przelewem na termin 7 dni od daty wystawienia faktury, co powinno być odnotowane w Protokole zakończenia spisywanym przez Stronę po zakończeniu usługi. Faktura zostanie

dostarczona klientowi na adres e-mail podany na protokole zakończenia w dniu jej wystawienia.

3. W przypadku zaległości płatniczych Producent ma prawo do:
 - 3.1. żądania zapłaty odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych lub odsetek ustawowych,
 - 3.2. odstąpienia od umowy i żądania zwrotu Towaru poserwisowego,
 - 3.3. wstrzymania realizacji przyjętych już zamówień,
 - 3.4. wstrzymania zakupów przelewowych oraz odebrania przyznanych rabatów,

§11 JAKOŚĆ TOWARU I GWARANCJA

1. Klient oświadcza, że jest świadomy, iż Towary poserwisowe są towarami używanymi i w związku z tym nie podlegają pełnej gwarancji udzielanej na nowe części zamienne. Producent zapewnia gwarancję ograniczoną wyłącznie do sprawdzenia technicznego i potwierdzenia funkcjonalności tych towarów w momencie ich wydania.
2. Podanie przez Klienta błędnych parametrów technicznych, uszkodzenie mechaniczne lub zniszczenie Towaru poserwisowego lub części zamiennych w stopniu większym niż normalne zużycie, zwalnia Producenta od odpowiedzialności z tytułu wad.
3. Producent nie odpowiada za przypadkowe uszkodzenia Produktów lub ich skutki, szkody spowodowane niewłaściwym użytkowaniem lub przechowywaniem Towarów poserwisowych lub części zamiennych przez Klienta oraz za błędy wykonawcze i projektowe osób trzecich, dokonujących napraw lub ingerencji w produkty objęte usługami serwisowymi.
4. Odpowiedzialność Producenta nie obejmuje sytuacji, gdy Klient lub osoba trzecia użyli Towaru poserwisowego lub części zamiennej niezgodnie z jego przeznaczeniem lub na własną rękę dokonali zmian w Towarze poserwisowym lub części zamiennej.
5. Wysokość roszczeń odszkodowawczych Klienta ograniczona jest do wartości rynkowej towaru bądź jego wadliwej części. Producent udziela na części zamienne gwarancji na warunkach określonych w Karcie Gwarancyjnej danego Produktu.

§12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Klienta do wstrzymania zapłaty za Towar poserwisowy bądź za jego część. Producent ma prawo wstrzymać się wobec Klienta z realizacją jego roszczeń z tytułu reklamacji do czasu uregulowania przez Klienta wszelkich zaległych zobowiązań.
2. Podstawą rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego jest niezwłoczne pisemne zgłoszenie reklamacji zawierające opis reklamowanej wady oraz wskazanie lub dołączenie dokumentów uzasadniających reklamację.
3. Klient będący osobą prawną powinien zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia zauważenia wady. Braki ilościowe dostawy powinny być zgłoszone Producentowi niezwłocznie po otrzymaniu

towaru poserwisowego lub części zamiennej przez Klienta, nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania towaru poserwisowego lub części zamiennej..

4. Odpowiedź na reklamację jest tożsama z procesem wykonania usługi gwarancyjnej, zgodnie z punktami §5.

§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient wysyłając zgłoszenie serwisowe wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych przez Producenta w celu realizacji usługi lub zamówienia a także, w przypadku wyrażenia dodatkowej zgody, w celach marketingowych związanych z jego działalnością. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych opisane są w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: www.kipi.pl
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszych warunkach mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego. Producent będzie dążył do polubownego załatwienia wszelkich sporów wynikłych z wykonywania umów objętych niniejszymi warunkami. W przypadku niemożności polubownego załatwienia sprawy właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy dla miasta Poznania.

Załączniki:

1. P09-PG01-05-01 – Cennik dla Klienta Końcowego