

REGULAMIN USŁUG DIAGNOSTYCZNO / SERWISOWYCH GAVRA 2015 r.

Ważny od 10.02.2015

1. Firma GAVRA Agnieszka Niedźwiecka z siedzibą 11-500 Giżycko, ul. Obwodowa 6; NIP: 8451388312, świadczy usługi diagnostyczno/ serwisowe w zakresie diagnozy awarii, uszkodzeń produktów i usług, a także naprawy i regulacji:
 - stolarki otworowej (bramy garażowe, bramy przemysłowe, drzwi, napędy, okna, rolety)
 - automatyki do bram (napędy do bram wjazdowych, garażowych, szlabany, domofony, systemy parkingowe, automatyka do rolet, sterowanie radiowe),
 - montażu stolarki otworowej i automatyki do bram.
2. Usługi diagnostyczno/ serwisowe świadczone przez firmę GAVRA są płatne, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem usług diagnostyczno/ serwisowych GAVRA.
3. Zasady realizacji usługi Diagnostyczno / serwisowej:

Usługę diagnostyczno serwisową realizujemy na podstawie pisemnego zlecenia ze strony klienta (Zamawiającego). Zlecenie uważa się za przyjęte do realizacji wówczas, gdy:

 - jest poprawnie złożone poprzez stronę internetową www.gavra.pl
 - w uzasadnionych przypadkach jest złożone w formie pisemnej (list polecony, faks, e-mail).
 - zlecający akceptuje warunki ogólne świadczenia usług diagnostyczno/ serwisowych GAVRA.
 - zlecający akceptuje koszty wynikające z aktualnie obowiązującego cennika usług diagnostyczno/serwisowych GAVRA.
 - zlecający nie posiada przeterminowanych płatności wobec GAVRA.
 - Zlecenie zostało pisemnie (e-mail; faks; list) potwierdzone jako przyjęte do realizacji przez dział handlowy/serwisowy GAVRA.
 - GAVRA może odmówić przyjęcia do realizacji usługi diagnostyczno/ serwisowej bez podania przyczyny.
4. Dodatkowe czynności wymagane ze strony klienta w ramach realizacji usługi diagnostyczno/ serwisowej:
 - przekazanie przed ustalonym terminem wizyty, informacji na temat urządzenia (producent, model, typ, wyposażenie). W przypadku braku oznaczeń urządzenia, dopuszcza się wykonanie i przesłanie do działu handlowego/ serwisowego GAVRA zdjęć urządzenia, akcesoriów (fotokomórki, lampy), pilotów.
 - przygotowanie dokumentacji techniczno rozruchowej urządzenia (jeżeli klient taką posiada).
 - zapewnienie swobodnego dostępu do urządzenia w trakcie wizyty diagnostyczno serwisowej, w tym utwardzonego podjazdu do posesji.
 - udostępnienie (bezpłatne) zasilania 230V, celem ewentualnego podłączenia przez pracownika GAVRA elektronarzędzi lub źródła światła niezbędnych dla skutecznego przeprowadzenia usługi diagnostyczno/ serwisowej.
 - zebranie i przekazanie do biura GAVRA przed ustalonym terminem wizyty informacji na temat anomalii w pracy urządzenia.
 - w trakcie wizyty serwisowej wymagana jest obecność klienta lub osoby upoważnionej, zwłaszcza w momencie odbioru wykonanych prac lub sporządzania protokołu z wizyty diagnostyczno/serwisowej.
 - podpisanie protokołu wizyty diagnostyczno/ serwisowej dla potwierdzenia przeprowadzonych działań i wynikających z nich kosztów.
5. Zakres podstawowej usługi diagnostyczno/serwisowej
 - dojazd do klienta zgodnie z cennikiem usług diagnostyczno/serwisowych GAVRA.
 - sklasyfikowanie urządzenia (określenie producenta urządzenia, modelu, wyposażenia dodatkowego)
 - diagnoza pracy i ewentualnych anomalii lub uszkodzeń (sprawdzenie stanu technicznego urządzenia, diagnoza pracy, diagnoza uszkodzeń)
 - **opcja 1:** Usunięcie awarii (jeżeli do usunięcia awarii nie są wymagane części zamienne, a czas pracy związany z usunięciem awarii nie przekracza 1,0 godziny)
 - **opcja 2:** Usunięcie awarii (jeżeli do usunięcia awarii są wymagane części zamienne, a pracownik GAVRA posiada je ze sobą). Dodatkowo klient akceptuje koszt naprawy z użyciem części zamiennych oraz koszt całkowitego czasu pracy związanego z usunięciem awarii. Łączny koszt naprawy w tym przypadku nie może przekroczyć 600,- złotych (w tym podatek VAT). Brak akceptacji wyceny naprawy nie zwalnia Zamawiającego z poniesienia podstawowego kosztu wizyty diagnostyczno

serwisowej.

- **opcja 3:** W przypadku braku możliwości usunięcia awarii od ręki, następuje przerwanie dalszych prac, a następnie sporządzana jest wycena naprawy (przez wykonującego usługę diagnostyczno/ serwisową lub przez biuro handlowe GAVRA), zawierająca koszt części, robociznę, ponowny dojazd i przewidywany termin wykonania. Dalsze prace prowadzone są po pisemnej akceptacji wyceny). Brak akceptacji wyceny naprawy nie zwalnia Zamawiającego z poniesienia podstawowego kosztu wizyty diagnostyczno serwisowej.

- podstawowa regulacja i czyszczenie elementów urządzenia. Niezależnie od zakresu napraw, usługa diagnostyczno serwisowa obejmuje: smarowanie i oliwienie elementów tego wymagających (rolki, sprężyny),

- regulacja (rolki, sprężyny, zawiasy)

- czyszczenie (usuwanie owadów, pajęczyn, innych silnych zabrudzeń mających wpływ na poprawną pracę urządzenia).

- przedstawienie zaleceń pokontrolnych w formie pisemnej (kopia protokołu wizyty diagnostyczno/serwisowej). Dokument jest załączany do dowodu zakupu i przesyłany klientowi pocztą tradycyjną lub e-mail.

6. Wizyta diagnostyczno serwisowa nie obejmuje:

- czyszczenia konserwacyjnego i podnoszącego estetykę urządzenia jak np. mycie, polerowanie, zamiatanie, odgarnianie śniegu, usuwanie ziemi, wycinanie traw i krzewów, etc.

- prac związanych z zabezpieczeniem antykorozyjnym (malowanie, cynkowanie, etc).

- montażu i serwisu urządzeń nie przewidzianych w zleceniu potwierdzonym przez biuro handlowe GAVRA.

7. Płatności:

- Każda wizyta diagnostyczno /serwisowa jest odpłatna, w wyłączeniu prac diagnostyczno serwisowych prowadzonych w ramach gwarancji na wykonaną usługę montażu lub serwisu.

- Płatność za wizytę diagnostyczno/serwisową może nastąpić z góry w momencie przyjęcia zlecenia do realizacji przez dział handlowy/ serwisowy GAVRA.

- płatność za wizytę diagnostyczno /serwisową musi nastąpić gotówką najpóźniej w momencie zakończenia wizyty diagnostyczno serwisowej.

- Płatność przelewem po wykonaniu usługi możliwa jest jedynie po pisemnej akceptacji działu handlowego/ serwisowego GAVRA w momencie potwierdzenia przyjęcia do realizacji zlecenia usługi diagnostyczno/ serwisowej.

- Z opłaty nie są zwolnione wizyty diagnostyczno/ serwisowe związane z wymianą produktów lub części będących na gwarancji, a nie zakupionych w firmie GAVRA (wówczas z opłaty zwolniona jest jedynie reklamowana część/ produkt).

- W przypadku podmiotów gospodarczych, płatność w formie odroczonej (przelewem) musi być zaakceptowana przez firmę GAVRA w momencie przyjęcia zlecenia usługi diagnostyczno/ serwisowej.

8. Rezygnacja z usługi Diagnostyczno serwisowej

- Klient może zrezygnować z przyjętej do realizacji usługi diagnostyczno/ serwisowej, bezpłatnie., o ile rezygnacja nastąpi w formie pisemnej przed wyznaczonym terminem wizyty diagnostyczno/ serwisowej.

- W przypadku rezygnacji z wykonania usługi diagnostyczno/ serwisowej po przyjeździe pracownika GAVRA w umówionym terminie, klient może zostać obciążony kosztem dojazdu pracownika GAVRA.

9. Gwarancja:

- GAVRA deklaruje, że wszelkie działania w ramach usługi diagnostyczno/ serwisowej wykonywane są zgodnie ze sztuką budowlaną, zaleceniami producentów urządzeń, a także zgodnie z obowiązującym prawem.

- GAVRA deklaruje, że posiada niezbędną wiedzę i uprawnienia do wykonywania oferowanych przez siebie usług.

- GAVRA deklaruje, że części zamienne stosowane w ramach usługi diagnostyczno/ serwisowej są nowe, dopuszczone do obrotu na rynku Unii Europejskiej. W przypadku użycia używanych części zamiennych, GAVRA zobowiązuje się poinformować o ww. fakcie Zamawiającego przed ich zastosowaniem, uzyskać na ich zastosowanie zgodę zamawiającego oraz potwierdzić ów fakt na protokole prac diagnostyczno / serwisowych.

- na wykonaną usługę GAVRA udziela 6 miesięcznej gwarancji. Gwarancja obowiązuje jedynie w przypadku spełnienia wszystkich zaleceń wydanych przez GAVRA, wynikających z przeprowadzonej usługi diagnostyczno/ serwisowej.

- Gwarancja nie obowiązuje, jeśli konfiguracja, wyposażenie, lub środowisko pracy urządzenia będącego przedmiotem wizyty diagnostyczno/ serwisowej są niezgodne z zaleceniami producenta urządzenia, są użytkowane niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi normami i przepisami.