



Serwis firmy Polpak Poland sp. z o.o.
Warunki przyjęcia produktu do serwisu za pośrednictwem zgłoszenia do naprawy
(ważne od 1 grudnia 2018 roku)

§ 1. DEFINICJE

1. Produkt – urządzenie elektroniki użytkowej.

2. Czynności serwisowe – działania obejmujące jedną lub kilka czynności takich jak: przegląd, ekspertyzę oraz naprawę produktu. Każda z tych czynności dodatkowo zawiera operacje: obsługę zgłoszenia, diagnostykę i sprawdzenie produktu.

Czynności serwisowe zawierają również części zamienne i inne akcesoria wykorzystane do ich przeprowadzenia.

3. Serwis firmy Polpak Poland sp. z o.o., zwany dalej Serwisem, to dział firmy Polpak Poland sp. z o.o. zajmujący się czynnościami serwisowymi.

4. Zgłoszenie do naprawy, zwane dalej Zgłoszeniem, to zlecenie realizacji czynności serwisowych, które zostało przekazane do Serwisu przez Zleceniodawcę, zwanego dalej Zgłaszającym.

5. Transport – dostawa produktu do Serwisu lub dostawa produktu do Zgłaszającego.

§ 2. SERWISOWANE PRODUKTY, RODZAJE NAPRAW, RODZAJE TRANSPORTU I ZGŁOSZEŃ

1. Produkty objęte czynnościami serwisowymi

Serwis zajmuje się czynnościami serwisowymi dla:

- a. Produktów marek, których firma Polpak Poland sp. z o.o. jest producentem lub dystrybutorem.
- b. Produktów marki KEF na podstawie umowy z dystrybutorem tej marki na terenie Europy.
- c. Produktów innych marek - warunkowo i każdorazowo według indywidualnej decyzji Serwisu.

2. Rodzaje napraw

a. Naprawa pogwarancyjna (odpłatna)

- Obejmuje produkty wymienione w pkt. 1a i 1b niniejszego paragrafu, dla których zgodnie z warunkami gwarancji skończył się okres gwarancji.
- Obejmuje produkty wymienione w pkt. 1c niniejszego paragrafu niezależnie od ważności ich gwarancji.
- Wszystkie czynności serwisowe są płatne przez Zgłaszającego zgodnie z niniejszymi warunkami i wyceną Serwisu.
- Koszt transportu w obie strony (do i z Serwisu) ponosi Zgłaszający.

b. Naprawa gwarancyjna

- Zasięg terytorialny ochrony gwarancyjnej produktu obejmuje teren Rzeczypospolitej Polskiej.
- Okres i warunki gwarancji znajdują się w karcie gwarancyjnej dołączonej do produktu. Niektóre produkty mogą nie posiadać karty gwarancyjnej.

Aktualne wzory kart gwarancyjnych (jeżeli są przewidziane dla produktu) oraz okres gwarancji dla produktów wymienionych w pkt. 1a i 1b niniejszego paragrafu, są dostępne na stronie www.POLPAK.com.pl w zakładce SERWIS GWARANCJA -> GWARANCJA – OKRES I WARUNKI lub na stronach producentów poszczególnych marek.

Wzory kart gwarancyjnych mogą różnić się od kart załączonych z produktem – karty załączone z produktem mają obowiązującą ważność.

- Serwis może odmówić wykonania bezpłatnych czynności serwisowych w ramach gwarancji w przypadku naruszenia warunków gwarancji lub jeżeli dana czynność serwisowa nie jest objęta gwarancją zgodnie z jej warunkami – Serwis może wykonać takie czynności odpłatnie.

3. Rodzaje transportu

a. Naprawa pogwarancyjna (odpłatna)

Zgłaszający organizuje i ponosi koszty transportu produktu do serwisu i po realizacji zgłoszenia z Serwisu do Zgłaszającego.

b. Naprawa gwarancyjna

W zależności od warunków gwarancji oferowane są następujące rodzaje transportu produktu:

b1. DOOR-TO-DOOR – Serwis organizuje i ponosi koszty transportu produktu od Zgłaszającego do Serwisu oraz po realizacji zgłoszenia z serwisu do Zgłaszającego.

Ten rodzaj transportu nie dotyczy produktów marki KEF, wybranych produktów TAGA Harmony (np. produkty instalacyjne) oraz wybranych produktów KODA (np. przetworniki elektroakustyczne sprzedawane do montażu). Produkty są objęte podstawowym ubezpieczeniem w transporcie.

b2. Zgłaszający organizuje i ponosi koszty transportu produktu do Serwisu - Zgłaszający jest odpowiedzialny za ewentualnie ubezpieczenie produktów w transporcie.. Po realizacji zgłoszenia Serwis organizuje i ponosi koszty transportu produktu do Zgłaszającego – produkty są objęte podstawowym ubezpieczeniem w transporcie.

b3. Zgłaszający organizuje i ponosi koszty transportu produktu do Serwisu i po realizacji zgłoszenia z Serwisu do Zgłaszającego. Zgłaszający jest odpowiedzialny za ewentualnie ubezpieczenie produktów w transporcie.

4. Rodzaje zgłoszeń

a. Zgłoszenie drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.POLPAK.com.pl w zakładce SERWIS GWARANCJA -> ZGŁOSZENIE DO NAPRAWY

b. Zgłoszenie osobiste bezpośrednio pod adresem działalności Serwisu Al. Jerozolimskie 333A, 05-816 Reguły k/Warszawy.

c. Zgłoszenie telefoniczne pod numer telefonu (22) 353-14-14 wew. 3

§ 3. PROCEDURA ZGŁOSZENIA i WYSYŁKI

1. Przed planowanym zgłoszeniem należy:

a. Ustalić czy dany produkt może być objęty czynnościami serwisowymi.

W przypadku produktów wymienionych w pkt. 1c par. 2 należy skontaktować się z Serwisem w celu ustalenia czy Serwis podejmie się realizacji czynności serwisowych dla produktu – Serwis może odmówić przyjęcia lub realizacji takiego zgłoszenia bez podania przyczyn.

b. Ustalić rodzaj naprawy.

W przypadku napraw gwarancyjnych należy zwrócić szczególną uwagę na okres trwania i warunki gwarancji z uwzględnieniem dodatkowych wymogów określonych w warunkach przez wystawcę gwarancji np. rejestracji karty gwarancyjnej itp.

c. Ustalić rodzaj transportu.

W przypadku napraw gwarancyjnych należy zwrócić szczególną uwagę na okres trwania i warunki gwarancji z uwzględnieniem dodatkowych wymogów określonych w warunkach przez wystawcę gwarancji np. rejestracji karty gwarancyjnej itp.

d. Ustalić rodzaj zgłoszenia.

2. Zgłoszenie drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.POLPAK.com.pl

Elektroniczne zgłoszenie dostępne jest na stronie www.POLPAK.com.pl w zakładce SERWIS GWARANCJA → ZGŁOSZENIE DO NAPRAWY

Należy postępować zgodnie z informacjami i zaleceniami na ekranie.

Wygenerowanie unikalnego numeru RMA stanowi prawidłowe zakończenie procedury zgłoszenia drogą elektroniczną. Zgłoszenia bez numeru RMA nie będą rejestrowane przez Serwis.

Złożone zgłoszenie z wygenerowanym unikalnym numerem RMA zostanie automatycznie przesłane do Serwisu oraz zarejestrowane przez serwisanta.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości lub gdy otrzymane informacje będą niekompletne Serwis skontaktuje się na podany w formularzu adres e-mail lub telefon (nie dotyczy osobistej dostawy do Serwisu).

W przypadku naprawy gwarancyjnej na podany w formularzu adres e-mail zostanie przesłana etykieta listu przewozowego firmy przewozowej FedEx Express Polska sp. z o.o. (FedEx), z którą współpracuje firma Polpak Poland sp. z o.o. – etykietę należy wydrukować i przekazać kurierowi wraz z przesyłką do Serwisu (nie dotyczy osobistej dostawy do Serwisu).

Jeżeli Serwis na dowolnym etapie weryfikacji zgłoszenia lub po otrzymaniu produktu stwierdzi, że:

- a. produkt nie może być objęty czynnościami serwisowymi, lub
 - b. dla produktu został ustalony nieprawidłowy rodzaj naprawy, lub
 - c. dla produktu został ustalony nieprawidłowy rodzaj transportu,
- wówczas Serwis może odmówić przyjęcia produktu lub realizacji zgłoszenia i czynności serwisowych jak również obciąży Zgłaszającego kosztem transportu do Serwisu i z powrotem do Zgłaszającego zgodnie z warunkami niniejszego dokumentu.

Przesyłki do Serwisu przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00 - 18:00.

3. Zgłoszenie osobiste bezpośrednio pod adres działalności Serwisu

Produkt należy dostarczyć na adres:

Serwis Polpak Poland sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 333A

05-816 Reguły k/Warszawy

Email: serwis@polpak.com.pl

Telefon: (22) 353-14-14 wew. 3

Godziny pracy i przyjęć produktów do Serwisu: poniedziałek-piątek 10.00 – 18.00

4. Zgłoszenie telefoniczne pod numer telefonu (22) 353-14-14 wew. 3

Prosimy przygotować dane dotyczące produktu i Zgłaszającego:

Marka produktu, nazwa i model, numer fabryczny (jeżeli dostępny), data sprzedaży (tylko dla napraw gwarancyjnych), dokument sprzedaży (tylko dla napraw gwarancyjnych)

Dane adresowe zwrotu produktu (dla transportów realizowanych przez Serwis): nazwa firmy, imię i nazwisko, adres + kod pocztowy + miasto, telefon kontaktowy, adres e-mail.

Do produktu należy dołączyć opis problemów, listę załączonych akcesoriów, dyspozycje dotyczące zwrotu sprzętu (jeżeli wysyłka należy podać zwrotne dane adresowe) oraz kontakt do Zgłaszającego.

Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane w godzinach pracy Serwisu: poniedziałek-piątek 10.00 – 18.00

5. Informacje dotyczące przygotowania produktu do wysyłki

1. W miarę możliwości zalecamy spakowanie produktu do wysyłki w oryginalne opakowanie producenta, zachowując sposób pakowania fabrycznego (takiego jak w momencie sprzedaży).

2. W przypadku braku oryginalnego opakowania należy bardzo dobrze zabezpieczyć produkt do wysyłki. Odpowiednie zabezpieczenie produktu do wysyłki ograniczy możliwość uszkodzenia produktu podczas wysyłki do serwisu.

Serwis Polpak Poland sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia produktu powstałe podczas transportu do serwisu.

3. Dla napraw gwarancyjnych i rodzaju transportu, który organizuje Serwis, przesyłki produktu do Serwisu są realizowane za pośrednictwem firmy przewozowej FedEx Express Polska sp. z o.o.

Informacje na temat warunków przewozu i porady dotyczące pakowania są dostępne na:

[Warunki przewozu dla usług krajowych FedEx](#)

[Poradnik pakowania FedEx](#)

4. Jeżeli usterka występuje podczas odtwarzania płyt lub plików, należy w miarę możliwości dołączyć daną płytę lub pliki (na pamięci zewnętrznej) podczas odtwarzania których występuje problem.

§ 4. CZYNNOŚCI SERWISOWE

1. Diagnostyka (sprawdzenie produktu)

Każdy produkt przyjęty do Serwisu wobec którego podjęto jakiegokolwiek czynności serwisowe podlega zryczałtowanej opłacie za diagnostykę.

Od dnia ważności niniejszego dokumentu koszt diagnostyki wynosi 100 PLN brutto.

a. Naprawa pogwarancyjna (odpłatna)

W przypadku rezygnacji z naprawy po rozpoczęciu czynności serwisowych, Serwis obciąży Zgłaszającego kosztem diagnostyki.

Po uzyskaniu zgody Zgłaszającego na przeprowadzenie naprawy pogwarancyjnej (odpłatnej), Serwis może odstąpić od obciążania Zgłaszającego kosztami diagnostyki – w przeciwnym przypadku koszt diagnostyki zostanie doliczony do kosztu usługi serwisowej.

b. Naprawa gwarancyjna.

Koszt diagnostyki nie obowiązuje. Jednakże w przypadku niestwierdzenia usterki produktu w ciągu 7 dni testowania, Serwis może obciążyć zgłaszającego kosztami diagnostyki oraz kosztami przesyłki kurierskiej w obie strony (do i z Serwisu).

2. Koszt naprawy pogwarancyjnej (odpłatnej)

Koszt usługi serwisowej wraz z kosztem wymaganych do naprawy części zamiennych zostanie każdorazowo przedstawiony Zgłaszającemu do akceptacji przed przystąpieniem do naprawy.

3. Części zamienne

Uszkodzone części produktu, które Serwis w ramach czynności serwisowych wymienił na inne, wolne od

wad:

- a. Naprawa pogwarancyjna (odpłatna) - są wydawane Zgłaszającemu z produktem, chyba, że Zgłaszający zrezygnował z ich odbioru.
- b. Naprawa gwarancyjna - pozostają własnością Serwisu.

4. Transport

a. W przypadku, gdy produkt został wysłany do Serwisu transportem na koszt Serwisu, a dla danego produktu nie obowiązywał taki rodzaj transportu, Serwis obciąży Zgłaszającego kosztem transportu. Koszt transportu jednej paczki do 40 kg w jedną stronę wynosi 30 PLN brutto. Opłaty za cięższe paczki są każdorazowo kalkulowane indywidualnie przez przewoźnika FedEx.

Koszt transportu (opłata za usługę przewozową) zostanie doliczony do rachunku za czynności serwisowe.

b. W przypadku naprawy pogwarancyjnej (odpłatnej), istnieje możliwość skorzystania z usług firmy FedEx dla transportu produktu z Serwisu do Zgłaszającego.

Koszt wysyłki jednej paczki do 40 kg w jedną stronę wynosi 30 PLN brutto. Opłaty za cięższe paczki są każdorazowo kalkulowane indywidualnie przez przewoźnika FedEx.

Po akceptacji Zgłaszającego, koszt transportu (opłata za usługę przewozową) zostanie doliczony do rachunku za czynności serwisowe.

c. Niezależnie od rodzaju naprawy, w przypadku braku bezpiecznego dla transportu opakowania dla produktu, Serwis zaproponuje Zgłaszającemu płatną usługę pakowania w celu zabezpieczenia przesyłki na czas transportu. Koszt usługi pakowania wynosi 40 PLN brutto.

Po akceptacji Zgłaszającego, koszt usługi pakowania zostanie doliczony do rachunku za czynności serwisowe.

5. Koszt magazynowania

W przypadku braku odbioru produktu w ciągu 30 dni od daty poinformowania Zgłaszającego przez Serwis o możliwości odbioru produktu, Serwis może naliczyć koszty magazynowania produktu w wysokości 1 PLN brutto za każdy rozpoczęty dzień po tym okresie.

§ 5. REJESTRACJA PRZYJĘCIA PRODUKTU DO SERWISU I WYDANIE PRODUKTU

1. Rejestracja Przyjęcia Produktu do Serwisu

Każdy produkt przyjęty do Serwisu zostaje zarejestrowany w systemie serwisowym pod unikalnym numerem (niezależnym od numeru RMA, o którym mowa w pkt. 2 paragraf 3).

a. W przypadku osobistego zgłoszenia bezpośrednio pod adres działalności Serwisu, Serwis wygeneruje dwie kopie dokumentu „Przyjęcie Produktu do Serwisu”. Warunkiem przyjęcia produktu do Serwisu jest podpisanie dwóch kopii dokumentu przez Zgłaszającego i Serwis. Jedna kopia dokumentu zostanie wydana Zgłaszającemu, druga pozostaje w dokumentacji Serwisu.

2. Wydanie produktu

Warunkiem wydania produktu jest zapłata za wszystkie odpłatne czynności serwisowe i wykorzystane części zamienne oraz, jeżeli występują, dodatkowe koszty transportu i magazynowania.

Jeżeli nie zostało to określone w trakcie zgłoszenia, Serwis przed wydaniem produktu skontaktuje się z Zgłaszającym w celu ustalenia dyspozycji dotyczących wydania produktu:

a. Wysyłka do Zgłaszającego

- Zgłaszający jest zobowiązany do przekazania do Serwisu dyspozycji wydania produktu drogą wysyłkową. Dyspozycja nie powinna budzić wątpliwości co do jej wiarygodności. Zgłaszający zobowiązany jest w niej

podać dokładne dane odbiorcy przesyłki oraz adres wysyłki produktu i (nazwa firmy, imię i nazwisko, adres + kod pocztowy + miasto, telefon kontaktowy, adres e-mail).

- Do wydanego produktu może zostać dołączony dokument „Wydanie Serwisowe do Przyjęcia Produktu do Serwisu”: dokument taki z uwagi na wysyłkę, nie wymaga podpisu Zgłaszającego. Serwis może też dołączyć inne dokumenty.

- W przypadku, gdy Zgłaszający dokonał osobistego zgłoszenia bezpośrednio pod adres działalności Serwisu, do wydania produktu nie jest wymagany dokument „Przyjęcie Produktu do Serwisu”, o którym mowa w pkt. 1 paragraf 5.

- Potwierdzenie nadania przesyłki z produktem do Zgłaszającego (na adres podany w trakcie zgłoszenia lub w dyspozycji wydania produktu) jest równoznaczne z wydaniem produktu z Serwisu do Zgłaszającego i przenosi odpowiedzialność na firmę realizującą transport takiej przesyłki.

- Jeżeli Zgłaszający organizuje i ponosi koszt transportu produktu jest on odpowiedzialny za ewentualnie ubezpieczenie produktów w transporcie.

b. Odbiór osobisty

Serwis jest upoważniony do wydania produktu każdej osobie (zwanej dalej Odbiorcą), która okaże dokument „Przyjęcie Produktu do Serwisu” przy odbiorze produktu - dokument ten po wydaniu produktu pozostaje w Serwisie.

Przyjmuje się, że Odbiorca przedstawiając dokument „Przyjęcie Produktu do Serwisu” jest upoważniony przez Zgłaszającego do odbioru produktu.

Odbiorca potwierdzi odbiór produktu podpisując dokument „Wydanie Serwisowe do Przyjęcia Produktu do Serwisu” wydany przez Serwis (kopia pozostanie w dokumentacji Serwisu).

Serwis nie ponosi odpowiedzialności za kopie dokumentów Zgłaszającego lub Odbiorcy, które zaginęły lub trafiły w niepowołane ręce.

§ 6. WARUNKI PRZYJĘCIA ZGŁOSZENIA NAPRAWY GWARANCYJNEJ

a. Odpowiednie zabezpieczenie produktu do wysyłki do Serwisu.

b. Dostarczenie wraz z produktem prawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej oraz dowodu zakupu. Numer seryjny produktu (jeżeli jest przewidziany dla produktu) musi być zgodny z numerem wpisanym do karty gwarancyjnej. Karta gwarancyjna musi posiadać pieczętkę / podpis sprzedawcy oraz uzupełnione pole „Data sprzedaży”.

W przypadku nieprawidłowo wypełnionej karty gwarancyjnej lub braku dowodu sprzedaży Serwis może odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej (nie dotyczy to produktu dostarczanego do Serwisu w ramach przedsprzedaży przez dealera).

Serwis może odmówić naprawy gwarancyjnej lub dokonać ją odpłatnie (w całości lub części) w oparciu o warunki gwarancji obowiązującej dla produktu.

Do dokonywania naprawy gwarancyjnej uprawniony jest wyłącznie Serwis. Jakiegokolwiek naprawy produktu dokonywane poza Serwisem powodują utratę gwarancji.

§ 7. TERMINY NAPRAW

a. Naprawa pogwarancyjna (odpłatna)

Serwis każdorazowo poda przybliżony termin wykonania naprawy. Termin ten może ulec wydłużeniu bez podania przyczyn.

b. Naprawa gwarancyjna.

Ujawnione w okresie gwarancji wady będą naprawiane w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia do Serwisu produktu ze stwierdzoną wadą, pod warunkiem, że uszkodzony produkt zostanie dostarczony z

kompletem dokumentacji (wypełniona przez dealera karta gwarancyjna - pieczęć sklepu + data sprzedaży, oraz dowód zakupu – paragon/faktura. Nie dotyczy to produktu dostarczanego do Serwisu w ramach przed-sprzedaży przez dealera).

W przypadku dostarczenia produktu bez wymaganych dokumentów okres naprawy gwarancyjnej będzie liczony od dnia dostarczenia do Serwisu brakujących dokumentów.

Jeżeli naprawa wymaga sprowadzenia części od producenta lub spoza kraju, bądź wysłania produktu bezpośrednio do producenta, termin ten może się wydłużyć o czas oczekiwania na daną część lub czas naprawy u producenta.

§ 8. POLITYKA PRYWATNOŚCI

Administratorem danych osobowych jest POLPAK POLAND Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Dane osobowe przetwarzane są w celu przyjęcia produktu do Serwisu, realizacji i rozliczenia czynności serwisowych oraz transportu na podstawie Pani/Pana zgody (art. 6 ust.1 lit. a) RODO) lub w wykonaniu prawnie usprawiedliwionego celu administratora, którym jest wykonanie zobowiązań umownych lub rozliczenie czynności serwisowych i operacji transportowych. Dane będą przetwarzane przez czas potrzebny na realizację i rozliczenie czynności serwisowych, a ponadto przez czas przechowywania dokumentacji księgowej związanej z rozliczeniem czynności. Przysługuje Panu/Pani prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Zgodę na przetwarzanie danych osobowych można cofnąć w każdej chwili, lecz pozostanie to bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale bez podania danych, które uniemożliwiają prawidłową i pełną realizację czynności serwisowych, nie będziemy mogli przyjąć produktu do Serwisu. Odbiorcą Pani/Pana danych mogą być podmioty świadczące czynności serwisowe w imieniu POLPAK POLAND Sp. z o.o.

Pełne informacje o naszej polityce prywatności są dostępne w biurze POLPAK POLAND Sp. z o.o. oraz na stronie [www.POLPAK.com.pl](https://www.polpak.com.pl) <https://www.polpak.com.pl/polityka-cookies>

Kontakt z Serwisem:

Serwis Polpak Poland sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 333A

05-816 Reguły k/Warszawy

Email: serwis@polpak.com.pl

Telefon: (22) 353-14-14 wew. 3

Godziny pracy: poniedziałek-piątek 10.00 – 18.00