

REGULAMIN SERWISU SPRZĘTU PODSTAWOWEGO

LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy Spółka Jawna

§1. Cel regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług serwisowych dotyczących sprzętu przekazywanego do naprawy przez klientów indywidualnych oraz instytucjonalnych. Zawiera procedury przyjmowania zgłoszeń, warunki przeprowadzania napraw, zakres odpowiedzialności serwisu, a także informacje logistyczne i rozliczeniowe.

Regulamin obowiązuje wszystkich klientów zlecających naprawy urządzeń w serwisie prowadzonym przez firmę LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy Spółka Jawna.

§2. Podmiot odpowiedzialny

Usługi serwisowe świadczone są przez:

LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy Spółka Jawna

ul. Świętego Stanisława 17, 44-240 Żory

NIP: 6511743231

REGON: 523890090

KRS: 0001006903

Zgłoszenia serwisowe oraz sprzęt wymagający naprawy należy kierować na powyższy adres.

§3. Definicje

1. Serwis – zespół techniczny działający w ramach firmy LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy Spółka Jawna, odpowiedzialny za diagnostykę, ekspertyzę, naprawę i obsługę techniczną sprzętu.
2. Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zleca usługę serwisową.
3. Sprzęt – urządzenie przekazane do serwisu, przeznaczone do diagnostyki lub naprawy.
4. Ekspertyza – pisemna diagnoza techniczna wraz z określeniem przyczyn usterki, orientacyjnym czasem naprawy oraz zestawieniem kosztów.
5. Formularz serwisowy – elektroniczny formularz zgłoszenia dostępny pod adresem: <https://form.asana.com/?k=l6ooPMBnk8bRMKAGKsK40g&d=1202486009890476>
6. Naprawa – czynności wykonane przez serwis mające na celu przywrócenie sprawności technicznej urządzenia.

7. Zgoda pisemna – akceptacja kosztów przesłana w formie odpowiedzi na wiadomość e-mail zawierającą ofertę naprawy.

§4. Procedura zgłoszenia

1. Klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza serwisowego dostępnego online przed wysyłką urządzenia do serwisu.
2. Zgłoszenie musi zawierać: dane kontaktowe, numer seryjny sprzętu, dokładny opis usterki lub problemu oraz wszelkie inne informacje, które mogą mieć znaczenie dla diagnostyki.
3. Sprzęt należy odpowiednio zabezpieczyć do transportu i dostarczyć na adres serwisu na koszt klienta.
4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sposób zapakowania urządzenia i jego zabezpieczenie przed uszkodzeniem.
5. Obsługa serwisu może odmówić przyjęcia przesyłki, jeśli opakowanie nosi wyraźne ślady uszkodzenia.
6. W przypadku odmowy przyjęcia przesyłki przez serwis klient nie ma prawa żądać zwrotu kosztów transportu ani poniesionych opłat logistycznych.
7. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia wynikające z niewłaściwego zabezpieczenia sprzętu przez klienta.

§5. Wycena i akceptacja kosztów

1. Ekspertyza wykonywana jest przez wykwalifikowany zespół techniczny serwisu. Zawiera diagnozę usterki, orientacyjny czas naprawy oraz szczegółowe zestawienie kosztów proponowanych działań serwisowych.
2. W przypadku, gdy koszt naprawy nie przekracza 600 zł brutto (z wyłączeniem kosztów wymiany filtra pyłu oraz kosztów logistycznych), naprawa może zostać wykonana bez wcześniejszej ekspertyzy.
3. Jeżeli koszty przekraczają 600 zł brutto, przygotowywana jest oficjalna ekspertyza, która zawiera szczegółową wycenę proponowanych napraw.
4. Ekspertyza przesyłana jest klientowi w formie wiadomości e-mail.
5. Dalsze prace serwisowe mogą być wykonane wyłącznie po pisemnej akceptacji kosztów zawartych w ekspertyzie.
6. Za akceptację uznaje się odpowiedź klienta przesłaną drogą elektroniczną.
7. Brak odpowiedzi nie stanowi zgody na wykonanie naprawy.

§6. Wymiana filtra pyłu

1. Serwis pracuje wyłącznie na czystych filtrach.



2. W związku z brakiem możliwości weryfikacji, które filtry są nowe, a które używane – do każdej frezarki przekazanej do serwisu montowany jest nowy filtr.
3. Filtr zostaje wymieniony niezależnie od tego, czy klient uprzednio samodzielnie zamontował nowy egzemplarz przed wysyłką urządzenia do serwisu.
4. Zużyty filtr zostaje zwrócony klientowi wraz z naprawionym urządzeniem.
5. Koszt nowego filtra wynosi 39 zł brutto i jest doliczany do rozliczenia końcowego.

§7. Czyszczenie i dezynfekcja urządzeń przed naprawą

1. Serwis zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowej opłaty za czyszczenie i dezynfekcję urządzenia, jeżeli sprzęt trafi do serwisu w stanie uniemożliwiającym bezpieczne rozpoczęcie prac serwisowych.
2. Dotyczy to w szczególności silnych zabrudzeń widocznych na obudowie frezarki, jednostce ssącej, uchwycie frezującym oraz przewodzie (wężu).
3. Koszt czyszczenia i dezynfekcji wynosi 390 zł netto.
4. Czynność ta jest wykonywana wyłącznie w celu zapewnienia higieny pracy oraz bezpieczeństwa zespołu serwisowego i nie stanowi elementu naprawy urządzenia.
5. Klient zostanie poinformowany o naliczeniu tej opłaty w wiadomości e-mail przed wykonaniem jakichkolwiek innych czynności serwisowych.

§8. Terminy realizacji

1. Ekspertyza sprzętu jest przygotowywana w terminie do 3 dni roboczych od daty przyjęcia urządzenia do serwisu.
2. Po uzyskaniu pisemnej zgody klienta na podstawie przesłanej ekspertyzy, serwis określa termin wykonania usługi. Termin ten może wynosić od 1 do 21 dni roboczych licząc od dnia akceptacji ekspertyzy – w zależności od dostępności części zamiennych oraz stopnia złożoności naprawy.
3. W przypadku napraw, które nie wymagają przygotowania kosztorysu, standardowy czas realizacji wynosi od 2 do 5 dni roboczych od daty przyjęcia sprzętu do serwisu.
4. Serwis zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu naprawy w uzasadnionych przypadkach – m.in. braku dostępności części, awarii narzędzi diagnostycznych, siły wyższej. Klient zostanie o takim przypadku niezwłocznie poinformowany.
5. Wysyłka naprawionego sprzętu następuje po zaksięgowaniu płatności. Na wyraźne życzenie klienta możliwa jest również wysyłka za pobraniem, z zastrzeżeniem, że taka forma dostawy musi zostać uzgodniona z serwisem przed nadaniem paczki.
6. Serwis nie realizuje wysyłek w piątki, aby uniknąć przechowywania paczek w magazynach kurierskich przez weekend.

§9. Naprawy w serwisie producenta

1. W przypadku złożonych usterek (np. układów elektronicznych, pomp ssących), serwis może przekazać urządzenie do naprawy do producenta – HELLMUT RUCK GmbH, Niemcy.
2. Wysyłka sprzętu do Niemiec i z powrotem odbywa się na koszt klienta. Łączny koszt logistyczny wynosi 350 zł brutto.
3. Producent przygotowuje własną ekspertyzę techniczną. Koszt ekspertyzy wynosi 150 euro netto (liczone według średniego kursu NBP z dnia faktury).
4. Koszt ekspertyzy nie jest naliczany, jeśli klient zaakceptuje warunki naprawy.
5. W przypadku rezygnacji z naprawy po otrzymaniu wyceny od producenta, koszt ekspertyzy zostaje doliczony do końcowego rozliczenia.
6. Czas realizacji naprawy w serwisie producenta może wynosić od 2 do 6 tygodni.
7. Zgodnie z niemieckim prawem o wyrobach medycznych, producent ma obowiązek wymienić również te elementy urządzenia, które nie zostały ujęte w zgłoszeniu serwisowym, jeśli ich stan techniczny może wpływać na bezpieczeństwo użytkowania.
8. Producent zastrzega sobie prawo do wykonania wszystkich niezbędnych napraw również w urządzeniach objętych gwarancją.

§10. Koszty logistyczne i odbiór przesyłki

1. Koszt wysyłki zwrotnej sprzętu do klienta wynosi 21 zł brutto.
2. Każda przesyłka wysyłana przez serwis objęta jest dodatkowym ubezpieczeniem w kwocie od 4000 do 10 000 zł, w zależności od rodzaju sprzętu.
3. Wysyłka realizowana jest za pośrednictwem firm kurierskich InPost lub DPD.
4. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki w obecności kuriera.
5. W przypadku odebrania paczki bez zastrzeżeń, odpowiedzialność za stan przesyłki i jej zawartość przechodzi na klienta.
6. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za szkody zgłoszone po odbiorze paczki bez uwag. Obowiązek ten wynika z przepisów ustawy Prawo pocztowe (Dz.U. 2012 poz. 1529).

§11. Płatności i faktury

1. Wszystkie koszty związane z usługą serwisową są przedstawiane klientowi w wiadomości e-mail oraz na fakturze.
2. Faktura VAT jest wystawiana po wykonaniu usługi i przesyłana do klienta drogą elektroniczną.
3. Płatność za usługę może być dokonana przelewem bankowym na wskazane konto lub gotówką w przypadku odbioru osobistego.

4. Sprzęt zostaje odesłany do klienta po zaksięgowaniu płatności.
5. Brak płatności w wymaganym terminie może skutkować naliczeniem odsetek ustawowych.
6. Wszystkie kwoty podane są jako ceny brutto.
7. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany stawek za usługi serwisowe oraz koszty logistyczne.

§12. Reklamacje usług serwisowych

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji, jeżeli uzna, że usługa została wykonana nieprawidłowo.
2. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania sprzętu.
3. Serwis zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia ponownej ekspertyzy w celu weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego.
4. Po otrzymaniu frezarki ponownie na serwis i przeprowadzeniu ponownej ekspertyzy, klient zostanie poinformowany o wyniku postępowania reklamacyjnego.
5. Koszt wysyłki urządzenia do ekspertyzy reklamacyjnej pokrywa klient.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, klient może złożyć wniosek o zwrot kosztów przesyłki.
7. Reklamacja nie zostanie uwzględniona, jeśli serwis stwierdzi, że została naruszona plomba serwisowa.

§13. Reklamacje dotyczące części

1. Okres gwarancji na części zamienne wynosi:
 - a) 6 miesięcy – łożyska i pałeczki zaciskowe (elementy zaciskowe),
 - b) 12 miesięcy – mikrosilniki, nowe tuleje zaciskowe, silniki ssania, pompy ssące, płyty główne, płyty zasilające, wyświetlacze dotykowe,
 - c) 24 miesiące – pokręta magnetyczne.
2. Warunki uznania reklamacji części są takie same jak w przypadku usług serwisowych.
3. Części zużyte naturalnie lub uszkodzone mechanicznie nie podlegają gwarancji.

§14. Odpowiedzialność serwisu

1. Serwis wykonuje naprawy z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą techniczną, instrukcjami producenta, obowiązującymi normami oraz dobrą praktyką inżynierską.
2. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewłaściwe użytkowanie sprzętu po naprawie,



- b) ingerencje osób trzecich,
- c) uszkodzenia powstałe w wyniku złego zabezpieczenia przesyłki,
- d) uszkodzenia komponentów nieobjętych serwisem,
- e) uszkodzenia wynikające z montażu nieoryginalnych części przez osoby trzecie,
- f) utratę danych zapisanych w urządzeniu – klient jest zobowiązany do wykonania kopii zapasowej przed przekazaniem sprzętu do serwisu,
- g) opóźnienia wynikające z braku dostępności części, siły wyższej lub innych przyczyn niezależnych od serwisu,
- h) usterki, które nie zostały wskazane przez klienta i nie zostały wykryte w standardowej diagnostyce.

3. Serwis może odmówić przyjęcia:

- a) frezarek innych marek niż RUCK,
- b) urządzeń nie pochodzących z oficjalnej polskiej dystrybucji,
- c) sprzętu zmodyfikowanego, zabrudzonego lub uszkodzonego w sposób uniemożliwiający bezpieczne przeprowadzenie naprawy.

4. Serwis może przywrócić ustawienia fabryczne urządzenia, jeżeli wymaga tego proces naprawy, bez wcześniejszego informowania klienta.

5. Odpowiedzialność serwisu ogranicza się wyłącznie do wartości usługi wskazanej na fakturze wystawionej klientowi. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie ani utracone korzyści.

6. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji usług serwisowych określone są w §11.

§15. Wypożyczenie sprzętu zastępczego

1. Serwis może, w uzasadnionych przypadkach i według własnej decyzji, udostępnić klientowi sprzęt zastępczy na czas naprawy jego urządzenia.
2. Warunki wypożyczenia sprzętu, w tym czas trwania, koszt, sposób dostarczenia i zwrotu, każdorazowo ustalane są indywidualnie z klientem i potwierdzane w wiadomości e-mail.
3. Wypożyczenie sprzętu następuje wyłącznie po podpisaniu przez klienta pisemnego oświadczenia o:
 - a) przyjęciu odpowiedzialności za powierzony sprzęt,
 - b) zobowiązaniu do jego użytkowania zgodnie z przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi,
 - c) pokryciu kosztów ewentualnych napraw w przypadku uszkodzenia lub zużycia ponad standard wynikający z normalnej eksploatacji, stwierdzonych po zwrocie przez serwis.
4. Do wypożyczonej frezarki serwis dołącza nowy filtr pyłu. Kolejny filtr, w przypadku jego zapelnienia, klient jest zobowiązany zakupić we własnym zakresie.

5. Klient zobowiązany jest do zwrotu sprzętu zastępczego w stanie niepogorszonym, z wyłączeniem naturalnego zużycia wynikającego z prawidłowej eksploatacji.

6. Zwłoka w zwrocie może skutkować naliczeniem opłaty dodatkowej określonej w ustaleniu indywidualnym.

7. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy wypożyczenia sprzętu zastępczego bez podania przyczyny.

§16. Urządzenia nieodebrane / porzucone

1. W przypadku, gdy klient nie dokona płatności i nie odbierze urządzenia w ciągu 90 dni od daty zakończenia naprawy, sprzęt traktowany jest jako porzucony.

2. Klient zostaje poinformowany o tym fakcie specjalnym oświadczeniem e-mailowym.

3. Jeżeli w ciągu kolejnych 30 dni od daty wysłania oświadczenia sprzęt nadal nie zostanie odebrany, zostanie on wpisany na ewidencję mienia firmy LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy sp. j.

4. Po tym terminie urządzenie zostaje wystawione na sprzedaż w formie licytacji, celem odzyskania kosztów poniesionych w związku z naprawą.

5. Cena wywoławcza urządzenia wynosi 150% kosztów naprawy, co uzasadnione jest ponad 120-dniowym okresem zwłoki w egzekwowaniu płatności.

§17. Kontakt z serwisem

1. Wszelkie zgłoszenia serwisowe należy kierować za pośrednictwem interaktywnego formularza dostępnego online.

2. Kontakt z Działem Technicznym i Serwisem możliwy jest pod adresem e-mail: serwis@lnc.pl

3. Telefon kontaktowy: 32 435 18 17

4. Wszelka korespondencja prowadzona drogą elektroniczną ma charakter dokumentowy i jest wiążąca.

5. Adres korespondencyjny i adres wysyłki urządzeń:

LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy Spółka Jawna

ul. Świętego Stanisława 17, 44-240 Żory

§18. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania.

2. Serwis zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w regulaminie w dowolnym czasie.

3. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest na stronie internetowej firmy lub może być przesłana klientowi na żądanie.

4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Wszelkie spory wynikające z realizacji usług serwisowych będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby firmy LNC Jan Cyrulik i Wspólnicy Spółka Jawna.
6. Zlecenie naprawy oraz przekazanie urządzenia do serwisu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.