

Regulamin Świadczenia Usług Dr Phone

Regulamin Świadczenia Usług serwisu Dr Phone (dalej zwany "Regulamin") określa warunki wykonywania usług serwisowych przez właściciela marki Dr Phone, firmę Dr Phone Serwis Telefonów Komórkowych Jakub Raniś, ul: Złota 2 62-800 Kalisz NIP: 618 216 49 10 (dalej zwaną "Dr Phone").

I. Postanowienia ogólne

Dr Phone świadczy swoje usługi na terenie całej Polski.

Klientem w rozumieniu Regulaminu jest podmiot zlecający firmie Dr Phone świadczenie usług naprawy oraz regeneracji urządzeń elektronicznych takich jak telefony komórkowe, tablety oraz odtwarzacze MP3 itp .

W zakresie zawarcia i wykonywania usługi serwisowej strony uznają za wiążące oświadczenia woli i ustalenia dokonane z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oraz systemu zakupu usług Dr Phone

Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych przed upływem 10-dniowego terminu od zawarcia umowy, zatem Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na podstawie art. 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

Złożenie zlecenia oznacza zawarcie umowy serwisowej, do której w całości ma zastosowanie niniejszy Regulamin.

Klient wyraża zgodę na przesyłanie mu drogą elektroniczną faktur VAT za wykonane usługi.

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych na potrzeby prowadzenia usług serwisowych zgodnie z ustawą z dn. 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 02.101.926.). Administratorem danych osobowych jest Dr Phone.

II. Podstawowe zasady świadczenia usług serwisowych

Korzystanie z usług Dr Phone wymaga dysponowania sprzętem elektronicznym z dostępem do internetu, posiadającym przeglądarkę internetową www dostępu do poczty elektronicznej.

Serwis podaje na stronie Dr Phone listę urządzeń, które mogą być przedmiotem usługi serwisowej.

Podawane na stronie Dr Phone przykładowe ceny napraw oraz podawany Klientowi w trakcie składania zlecenia orientacyjny koszt naprawy są określone na podstawie statystyk kosztów napraw dokonywanych wcześniej przez Dr Phone w ramach innych zleceń o podobnym charakterze usterki, lecz może ona ulegać zmianie o czym klient zostanie wcześniej poinformowany!

Treści te mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

III. Zlecenie usługi

Zlecenie usługi serwisowej (dalej zwane "Zlecenie") składane jest w miejscu siedziby firmy. Klient zobowiązany jest do umieszczenia w Zleceniu prawdziwych danych osobowych oraz wskazania danych umożliwiających nawiązanie z nim kontaktu mailowego lub telefonicznego.

IV. Diagnoza i wycena usterki

Po otrzymaniu uszkodzonego urządzenia serwis Dr Phone dokonuje diagnozy uszkodzonego urządzenia i w jej wyniku potwierdza lub określa prawidłowy koszt usługi serwisowej.

W przypadku braku innego postanowienia, diagnoza urządzenia jest dokonywana wyłącznie w zakresie usterki wskazanej przez Klienta.

Diagnoza usterki jest darmowa i klient nie ponosi opłaty za diagnozę urządzenia.

V. Naprawa

Dr Phone dokonuje naprawy urządzenia z zastosowaniem oryginalnych części lub w przypadku ich niedostępności w obrocie na rynku polskim, ich wysokiej jakości zamienników o czym informuje klienta.

Serwis Dr Phone wykonuje usługę serwisową na najwyższym poziomie, z zachowaniem obowiązujących norm i standardów w zakresie technologii, wykorzystywanych narzędzi i metod, a także wymaganych kompetencji zawodowych swoich pracowników.

W wypadku, gdy w trakcie naprawy okaże się, że jej dokonanie wymaga naprawienia również innej, niewskazanej przez Klienta usterki, która skutkuje wzrostem kosztu usługi serwisowej ponad kwotę zaakceptowaną przez Klienta, serwis Dr Phone zwróci się do niego o akceptację tego kosztu.

Jeżeli Klient nie zaakceptuje kosztu, bądź nie wyrazi zgody na naprawę dodatkowych usterek, co stanowi warunek skutecznej naprawy usterki wskazanej w zamówieniu, uważa się, że Klient rezygnuje z dokonania naprawy. W takiej sytuacji urządzenie zwracane jest do Klienta, po uiszczeniu przez niego zryczałtowanych kosztów przesyłek kurierskich oraz opakowań.

Serwis Dr Phone nie wydaje uszkodzonych części z wykonanych napraw.

VI. Koszty usługi

Na całkowity koszt zlecenia składają się:

Koszt usługi serwisowej, w tym koszt części zamiennych,

Koszty zamówionych przez Klienta usług dodatkowych,

Koszt usługi serwisowej określany jest w wyniku diagnozy urządzenia, zaś pozostałe koszty podawane są Klientowi w trakcie składania Zlecenia.

Zakupując poszczególną usługę serwisową klient jest informowany o prawdopodobnym maksymalnym koszcie usługi . Oznacza to, że serwis Dr Phone

Nie ma obowiązku uzyskania od Klienta odrębnej akceptacji dla kosztu naprawy niższego lub równego określone limitowi.

W sytuacji kiedy koszt usługi serwisowej przekracza limit określony przez Klienta, serwis Dr Phone zobowiązuje się do kontaktu z Klientem celem uzyskania akceptacji kosztów usługi serwisowej.

Naprawa nie jest dokonywana, jeśli Klient nie zaakceptuje jej kosztu. W takiej sytuacji urządzenie zwracane jest do Klienta, po uregulowaniu przez niego wszelkich kwestii finansowych .

VII. Płatność

Serwis Dr Phone akceptuję następujące metody płatności:

- Płatność przelewem na konto Dr Phone,
- Płatność za pobraniem,
- Rozliczenia transakcji kartą kredytową

Składając Zlecenie Klient wybiera metodę płatności.

Wybrana metoda płatności może się wiązać z koniecznością poniesienia przez Klienta dodatkowego kosztu. O wysokości tego kosztu Klient jest informowany przed złożeniem Zlecenia w systemie Dr Phone.

Serwis Dr Phone po zrealizowaniu zlecenia wystawia Klientowi paragon lub fakturę VAT za wykonane usługi.

VIII. Czas realizacji usługi

Dr Phone deklaruje wykonanie usługi w czasie nie dłuższym niż ustalony indywidualnie do każdego zlecenia serwisowego, mierzonym od dnia wprowadzenia uszkodzonego urządzenia do systemu serwisowego Dr Phone o czym zostanie Klient poinformowany drogą elektroniczną oraz SMS.

Czas wykonania usługi ulega wydłużeniu o:

Czas oczekiwania na akceptację przez Klienta kosztu naprawy,

Czas oczekiwania na dokonanie przez Klienta zapłaty za usługę.

W szczególnych przypadkach (bardzo złożone uszkodzenia, urządzenia rzadko występujące w obrocie na rynku polskim, brak dostępności części w obrocie na rynku polskim) serwis Dr Phone informuje Klienta o możliwym czasie realizacji zlecenia .

IX. Wyłączenia odpowiedzialności

Serwis Dr Phone w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów danych przechowywanych w naprawianym urządzeniu.

Serwis Dr Phone nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia w transporcie powstałe w sytuacji wykorzystania własnego opakowania Klienta, jeżeli opakowanie to nie spełnia wszystkich poniższych wymagań:

- Zapewnia sztywność przesyłki,
- Zabezpiecza urządzenie przed uszkodzeniem mechanicznym,
- Uniemożliwia przesuwanie się urządzenia w opakowaniu,
- Uniemożliwia samoczynne otwarcie przesyłki a uszkodzenie jest skutkiem niespełnienia tych wymagań.

Serwis Dr Phone nie ponosi odpowiedzialności za wady ukryte przekazanego do naprawy sprzętu oraz nieprawidłowości w jego funkcjonowaniu, o ile uszkodzenia te nie dotyczą w sposób bezpośredni usterki, której naprawa została zlecona.

X. Gwarancja

Serwis Dr Phone (Gwarant) udziela trzy miesięcznej gwarancji na swoje usług i lub towary.

Gwarancja obejmuje jedynie zakres naprawionych lub wymienionych części użytych do naprawy poszczególnego urządzenia.

Należy bezwzględnie zachować dowód zakupu towaru lub wykonanej usługi (rachunek, faktura VAT) wydany przez Gwaranta oraz załączyć wskazany dokument w przypadku reklamowania towaru w oparciu o gwarancję udzieloną przez Serwis Dr Phone.

Niniejsza gwarancja ma zastosowanie do towarów nabywanych na podstawie umowy kupna-sprzedaży oraz usług wykonywanych na podstawie umów o dzieło, zawieranych pomiędzy Serwisem Dr Phone, a Klientami.

Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.

Uprawnienia Nabywcy towaru z tytułu udzielonej Gwarancji wygasają automatycznie:

- - po upływie okresu Gwarancji;
- - w przypadku dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, uzupełniania, ingerencji zakupionego towaru lub wykonanej usługi, wymiany towaru lub którejkolwiek z jego części przez Klienta lub podmiot inny niż Serwis Dr Phone;

Gwarancja nie obejmuje nieprawidłowego działania sprzętu wynikającego z następujących zdarzeń mających miejsce w okresie udzielania gwarancji:

- uszkodzeń spowodowanych zalaniem urządzenia cieczą lub wilgocią;
- uszkodzeń mechanicznych;
- uszkodzeń powstałych na skutek nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji i konserwacji sprzętu elektronicznego;
- uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy użytkownika lub stosowania nieoryginalnych materiałów eksploatacyjnych;
- uszkodzeń spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio zdarzeniami zewnętrznymi takimi jak: powódź, pożar, przepięcie linii energetycznej lub teletechnicznej, uderzenie pioruna;
- uszkodzeń powstałych z winy działania oprogramowania takiego jak : nielegalne lub nielicencjonowane oprogramowanie, wirusy komputerowe, programy śledzące;
- uszkodzeń powstałych z winy producenta urządzenia takich jak: wadliwe sterowniki, oprogramowanie z wirusem, oprogramowanie uszkadzające urządzenie;
- uszkodzeń spowodowanych próbą naprawy lub modyfikacji urządzenia, podejmowanej przez nieuprawnione osoby lub firmy;
- w przypadku nie podania kodu blokady, w celu przetestowania urządzenia po naprawie, gwarancja nie zostaje udzielona;
- w przypadku stwierdzenia ingerencji cieczy w urządzeniu na usługi nie udzielamy gwarancji.

Zgłoszenie wady towaru przez Klienta i wszczęcie procedury reklamacyjnej następuje z chwilą otrzymania przez Serwis Dr Phone oświadczenia Klienta o zgłoszeniu wady towaru oraz wadliwego towaru.

Zgłoszona wada podlega weryfikacji przez Serwis, który stwierdzi czy usterka nie nastąpiła z winy klienta.

Serwis Dr Phone rozpatruje reklamacje zgodnie z procedurą reklamacyjną (najpóźniej w ciągu 14 dni roboczych od ich wpłynięcia).

Sposób dostarczenia sprzętu do naprawy gwarancyjnej:

- klient jest zobowiązany wysłać sprzęt na koszt Serwisu Dr Phone za pośrednictwem firmy spedycyjnej wykorzystywanej na ten cel przez Gwaranta, w sposób zgodny z procedurą przewidzianą dla reklamacji,
- osobiste dostarczenie przez Klienta przedmiotu związanego z reklamacją do siedziby Gwaranta znajdującej się przy ul. Złotej 2 62-800 Kalisz.

Klient zobowiązany jest dokonać archiwizacji danych znajdujących się na nośniku. Wyłącznie odpowiedzialność za dane znajdujące się na nośniku ponosi Klient.

Gwarant nie ma obowiązku dostarczenia Klientowi zastępczego towaru na czas trwania procedury reklamacyjnej.

W przypadku, gdy w toku analizy zasadności reklamacji na podstawie gwarancji i oględzin wadliwego towaru lub jego części, Gwarant stwierdzi, iż naruszono warunki udzielonej Gwarancji, w szczególności towar lub jego części zostały zmodyfikowane w zakresie właściwości fizycznych lub prawnych, Gwarant poinformuje o tym Klienta.

Klient podejmuje decyzję o:

- podjęciu naprawy odpłatnej,
- odesłaniu lub zwróceniu mu urządzenia w stanie, jakim został dostarczony do serwisu zwracając Klientowi wadliwy towar na jego koszt i ryzyko.

Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego względem sprzedawcy towaru konsumpcyjnego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

XI. Reklamacja

Serwis Dr Phone realizuje uprawnienia Klienta wynikające z udzielonej gwarancji i jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w szczególności zawartymi w Kodeksie Cywilnym.

Do odpowiedzialności za wady dzieła stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Odpowiedzialność przyjmującego zamówienie jest wyłączona, jeżeli wada dzieła powstała z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez zamawiającego.

Jeżeli zamawiającemu udzielono gwarancji na wykonane dzieło, przepisy o gwarancji przy sprzedaży stosuje się odpowiednio.

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta, na przykład, poprzez przesłanie formularza reklamacji dostępnego dla Klienta na stronie www.drphone.pl lub zwrócenie się o przesłanie formularza poprzez email serwis@drphone.pl oraz odesłanie go wraz z towarem na adres: ul. Złotej 2, 62-800 Kalisz.

Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Sprzedawcę do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, Klient zostanie poproszony przez Sprzedawcę o dostarczenie Produktu na koszt Sprzedawcy na adres ul. Złotej 2, 62-800 Kalisz. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient poproszony zostanie o udostępnienie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

Prośba o dostarczenie Produktu, o której mowa w Rozdziale XII pkt. 5 Regulaminu nie ma wpływu na bieg terminu na ustosunkowanie się Sprzedawcy do reklamacji Klienta, o którym mowa w pkt. 4 oraz nie narusza prawa Klienta żądania od Sprzedawcy demontażu wadliwego Produktu i ponownego zamontowania Produktu po dokonaniu wymiany na wolny od wad lub usunięciu wady, o którym mowa w art. 561[1] Kodeksu cywilnego.

XIII. Prawo odstąpienia od umowy

Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w Rozdziale XIII pkt. 8 Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na przykład:

- **pisemnie na adres: ul. Złotej 2, 62-800 Kalisz;**
- **w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@drphone.pl ;**

Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest na stronie internetowej www.drphone.pl w zakładce „polityka zwrotów oraz reklamacji”. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) – od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
- dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca 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. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: ul. Złotej 2 62-800 Kalisz.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

Możliwe koszty związane z odstąpieniem przez konsumenta od umowy, które obowiązany jest ponieść konsument:

Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Serwisie, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.

W przypadku Produktu będącego usługą, której wykonywanie - na wyraźne żądanie konsumenta - rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument, który wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu takiego żądania, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.