

Regulamin świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel

Preambuła

W sieci serwisowej Bosch Diesel naszymi priorytetami są profesjonalizm usług oraz jak najlepsza obsługa klienta – użytkownika technologii Diesel w pojazdach i maszynach. Dlatego też, niniejszy regulamin ma na celu szczegółowe, czytelne i zrozumiałe określenie zasad świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel, tak aby ułatwić naszym klientom korzystanie z usług autoryzowanych serwisów Bosch Diesel Service oraz Bosch Diesel Centrum. Kierujemy się mottem: Twój Diesel – Nasza pasja.

Definicje

Serwis – Exalo Drilling S.A. Oddział Diament w Zielonej Górze posiadający autoryzację Bosch Diesel Service używający również nazwy Diament Bosch Diesel Service

Strona internetowa Serwisu – <https://diament.bosch-diesel.pl>

Bosch – Robert Bosch Sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, ul. Jutrzenki 105, NIP 526-10-27-992, KRS 0000051814 (Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS)

Sieć Bosch Diesel lub Sieć – sieć autoryzowanych przez Bosch specjalistycznych serwisów naprawczych z autoryzacją Bosch Diesel Service lub Bosch Diesel Centrum.

Regulamin – Niniejszy regulamin świadczenia usług serwisowych w Sieci Bosch Diesel

Podzespół – przekazywany do naprawy, regeneracji lub ekspertyzy element układu/systemu paliwowego pojazdu lub maszyny, w szczególności wtryskiwacz lub ich zestaw, pompotryskiwacz lub ich zestaw, pompa paliwowa lub inne urządzenie techniczne.

Układ paliwowy lub Układ – zgłoszony do naprawy lub/i ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji system zasilania paliwowego pojazdu/maszyny, stanowiący jego integralną część i przekazywany do naprawy lub ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji wraz z pojazdem/maszyną lub układ/element wymontowany z pojazdu/maszyny, w szczególności silnik.

Urządzenie diagnostyczne – urządzenie serwisowe służące do testowania technicznego Podzespołów/Układów przekazanych do naprawy lub/i ekspertyzy, w szczególności stół probierczy.

Usługa serwisowa – Czynności techniczne o charakterze diagnostyczno-naprawczym lub/i konserwacyjnym, mające na celu naprawienie lub usprawnienie/ulepszenie działania przekazanego Podzespołu lub Układu paliwowego (przywrócenie prawidłowych parametrów pracy) z ewentualnym użyciem części zamiennych (oryginalnych lub ich zamienników), w szczególności za usługę serwisową rozumiane jest regeneracja lub/i czyszczenie Podzespołu.

Ekspertyza/Diagnoza/Weryfikacja – Czynności techniczne o charakterze sprawdzającym/testowym i/lub diagnostycznym mające na celu ustalenie zakresu i/lub powodu/przyczyny niesprawności Podzespołu lub Układu, możliwości przeprowadzenia Usługi serwisowej oraz oszacowania kosztów naprawy. Terminy ekspertyza, diagnoza, weryfikacja mogą być używane w Regulaminie oraz na stronie internetowej Serwisu zamiennie i zależą od typu Usługi serwisowej oraz przyjętej w danym przypadku notacji lub zwyczaju.

Dodatkowe czynności serwisowe – czynności o charakterze technicznym, które były nieznanne lub/i niemożliwe do ustalenia przed rozpoczęciem Usługi serwisowej na każdym jej etapie.

Całościowa usługa serwisowa – Ekspertyza/diagnoza/weryfikacja połączona z Usługą serwisową (w szczególności z naprawą) rozumiane jako całościowe przeprowadzenie obu procesów/czynności.

Klient – osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową zgodnie z treścią art. 221 Kodeksu Cywilnego (konsument) - korzystająca z Ekspertyzy lub/i Usługi serwisowej wykonywanej przez Serwis.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1 z późn. sprost.).

Ustawa – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827)

Zlecenie serwisowe – oświadczenie woli Klienta zawarcia umowy o świadczenie Usług Serwisowych według postanowień Regulaminu.

Karta zlecenia – formularz zawierający między innymi dane osobowe Klienta, dane Podzespołu lub Układu paliwowego, zakres/typ zlecanej usługi oraz zgody Klienta.

Całkowity koszt naprawy – sumaryczny koszt naprawy podawany Klientowi po wykonaniu Ekspertyzy, zawierający koszt ekspertyzy oraz koszt naprawy (robocizny oraz części zamiennych) bez kosztów przesyłki.

Komunikacja elektroniczna – komunikacja z Klientem przeprowadzona za pomocą ogólnie dostępnych środków komunikacji cyfrowej, takich jak: SMS/MMS, email, połączenie video, aplikacje mobilne, komunikatory sieci społecznościowych, komunikator przez profil Google oraz inne.

Kanały komunikacji internetowej – metody i systemy publikacji informacji w sieci Internet, w szczególności profile i kanały w sieciach społecznościowych, profile informacyjne w portalach branżowych i katalogach, strony sieci Bosch Diesel, oraz profil biznesowy Google.

Postanowienia ogólne

- Regulamin obowiązuje w autoryzowanych Serwisach sieci Bosch Diesel na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i określa warunki oraz procedurę świadczenia płatnych Usług serwisowych przez serwisy z autoryzacją Bosch Diesel Service oraz Bosch Diesel Center.
- Aktualną listę autoryzowanych serwisów sieci Bosch Diesel można znaleźć pod adresem <https://bosch-diesel-service.pl/serwisymiasta.php>
- Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich umów świadczenia płatnych usług serwisowych zawieranych pomiędzy Klientem a Serwisem (w tym umów zawieranych na odległość bez jednoczesnej obecności stron) za wyjątkiem Umów ramowych świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel, które zawierane są odrębnie z serwisami/warsztatami samochodowymi.
- Serwis jako Autoryzowany Bosch Diesel Serwis/Centrum może także wykonywać naprawy gwarancyjne Bosch lub inne programy naprawcze Bosch. Warunki takich napraw i dotyczące ich warunki gwarancji określają odrębne regulacje.
- Regulamin określa zasady zlecenia przez Klienta oraz zasady świadczenia płatnych Usług Serwisowych przez dany Serwis sieci Bosch Diesel, wskazany w Definicjach.

- Regulamin jest ogólnie i łatwo dostępny w formie elektronicznej na stronie internetowej każdego Serwisu Sieci, jest możliwy utrwalenia na nośniku trwałym, oraz dostępny jest jednocześnie w formie papierowej w siedzibie Serwisu, o czym Klient jest informowany przed złożeniem Zlecenia serwisowego.
- Przed skorzystaniem z Usługi serwisowej i przekazaniem Podzespołu lub Układu do Serwisu (przed złożeniem Zlecenia serwisowego) Klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
- Wszelkie dodatkowe warunki lub/i odstępowstwa od Regulaminu muszą być uzgodnione w formie pisemnej i zaakceptowane przez obie strony pod rygorem nieważności.

Zlecenie serwisowe

- Serwisy Sieci Bosch Diesel na swoich stronach internetowych oraz w innych Kanałach komunikacji internetowej publikują informacje o zakresie oferowanych Usług serwisowych, jak również udzielają takich informacji telefonicznie oraz za pomocą komunikacji elektronicznej.
- Aby skorzystać z oferowanych przez Serwis usług należy złożyć Zlecenie serwisowe.
- Przed złożeniem Zlecenia serwisowego Klient powinien upewnić się czy Podzespół lub Układ paliwowy, który zamierza przesać lub dostarczyć może być przez Serwis zdiagnozowany lub/i naprawiony oraz czy nieprawidłowe działanie pojazdu lub maszyny spowodowane jest uszkodzeniem lub nieprawidłową pracą Podzespołu lub Układu paliwowego.
- Złożenie Zlecenia serwisowego jest jednoznaczne z zawarciem umowy na wykonanie Usługi Serwisowej.
- Zalecanym i rekomendowanym sposobem demontażu oraz późniejszego montażu Podzespołu z/do pojazdu lub maszyny jest skorzystanie z usług zarejestrowanego warsztatu specjalistycznego (warsztatu samochodowego lub odpowiedniego serwisu maszyn).
- Przy samodzielnym demontażu Podzespołu, który Klient zamierza przesać lub dostarczyć do Serwisu, należy przestrzegać instrukcji technicznych, zaleceń producentów oraz kierować się odpowiednią wiedzą techniczną, gdyż nieprawidłowy demontaż Podzespołu może spowodować jego nieodwracalne uszkodzenie i niemożność jego naprawy.
- W przypadku wątpliwości dotyczących demontażu Podzespołu należy zasięgnąć profesjonalnej pomocy technicznej lub/i skontaktować się z Serwisem.
- Cena Usługi serwisowej (Całkowity koszt naprawy) składa się z ceny ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji oraz z ceny naprawy i zależy od typu Podzespołu lub Układu, zakresu prac niezbędnych do jego naprawy/regeneracji oraz kosztów części zamiennych.
- W niektórych przypadkach, oraz przy usługach promocyjnych, Serwis może oferować ekspertyzę/diagnozę/weryfikację bezpłatną (darmową).
- Serwis na zapytanie Klienta oraz w publikowanych cennikach może podawać szacowaną całkowitą cenę Usługi serwisowej dotyczącą danego Podzespołu lub/i typu naprawy (szczególnie przy naprawach typowych), jednak Serwis zastrzega sobie, iż dokładny, wiążący, całkowity koszt usługi serwisowej jest określany po wykonaniu Ekspertyzy/diagnozy Podzespołu lub Układu paliwowego.
- Dla wybranych Podzespołów lub/i typów napraw Serwis może również oferować Całościowe usługi serwisowe (obejmujące razem diagnozę i naprawę), których cena całkowita podawana i ustalana jest z góry.
- Podzespół do Ekspertyzy lub/i naprawy może być przez Klienta dostarczony bezpośrednio do Serwisu (umowa zawierana w lokalu przedsiębiorcy) lub przesłany do Serwisu przesyłką kurierską lub pocztową (umowa zawierana na odległość).
- Koszt przesyłki Podzespołu do Serwisu pokrywa wysyłający.
- Serwis nie prowadzi odbioru przesyłek z paczkomatów i podobnych systemów przesyłkowych oraz nie odbiera przesyłek pobraniowych z Podzespołami do naprawy.
- W przypadku osobistego dostarczenia Podzespołu do Serwisu, Zlecenie serwisowe jest przygotowywane i składane na miejscu za pomocą Karty zlecenia lub/i odpowiedniego systemu informatycznego zapewnianego przez Serwis.
- W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu należy wypełnić Kartę zlecenia dostępną do pobrania ze strony internetowej Serwisu i dołączyć ją do przesyłanego Podzespołu.
- W Karcie zlecenia należy podać dane niezbędne do rozpoczęcia Usługi serwisowej oraz określić jej zakres.
- W przypadku wątpliwości dotyczących Karty zlecenia, Klient powinien skontaktować się bezpośrednio z Serwisem.
- Przesłanie Podzespołu przez Klienta do Serwisu jest równoznaczne z:
 - złożeniem Zlecenia serwisowego,
 - akceptacją Regulaminu,
 - wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych w Karcie zlecenia lub/i przesyłce w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi serwisowej.
- W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu (umowy zawieranej na odległość) Klient może zlecić wykonanie Usługi serwisowej we wskazanym zakresie bezzwłocznie po otrzymaniu przesyłki przez Serwis, przed upływem wynikającego z Ustawy 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, jednak w takim wypadku Klient traci prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość na zleconych w ten sposób etapach.
- Jeśli Serwis ma bezzwłocznie rozpocząć czynności serwisowe dla przesyłanego Podzespołu, w trybie opisanym w punkcie poprzedzającym, w dołączanej do przesyłanego Podzespołu Karcie zlecenia należy wyraźnie zaznaczyć opcję dotyczącą zgody Klienta na bezzwłoczne wykonanie Usługi serwisowej we wskazanym zakresie.
- Zaznaczając zgodę na bezzwłoczne wykonanie Usługi serwisowej Klient potwierdza jednocześnie w ten sposób, iż został on poinformowany przez Serwis przed rozpoczęciem świadczenia, iż utraci on prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość dla wskazanych etapów/elementów Usługi serwisowej.
- W przypadku niezłączenia do przesyłki z Podzespołem Karty zlecenia, serwis może:
 - utworzyć zlecenie naprawy na podstawie danych podanych przy przesyłce i/lub informacji pozyskanych od klienta w inny sposób (na przykład rozmowa telefoniczna, komunikacja SMS, komunikacja email) lub
 - wymagać od Klienta uzupełnienia zlecenia serwisowego o wypełnioną Kartę zlecenia lub/i
 - wymagać potwierdzenia zwrotnego wyrażonych zgód/akceptacji.
- Za datę Zlecenia serwisowego w przypadku przesłania Podzespołu uznaje się dzień doręczenia przesyłki z Podzespołem do serwisu przez kuriera, pocztę lub innego przewoźnika.
- Po otrzymaniu przesyłki z Podzespołem i utworzeniu zlecenia naprawy Serwis potwierdza Klientowi za pomocą komunikacji elektronicznej przyjęcie Podzespołu i rozpoczęcie Usługi serwisowej.
- Podzespół, który Klient przesyła do serwisu powinien zostać starannie zapakowany w sposób zapobiegający jego uszkodzeniom w transporcie.
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Podzespołu w transporcie do Serwisu, które wyniknęły z niedbałego zapakowania i/lub złego zabezpieczenia Podzespołu. Zalecane jest ubezpieczenie przesyłki z Podzespołem.

28. W przypadku wątpliwości dotyczących wysyłki Podzespołu Klient powinien skontaktować się z firmą kurierską lub/i bezpośrednio z Serwisem.
29. Układ paliwowy do naprawy lub/i ekspertyzy (w szczególności silnik) może być dostarczony do Serwisu wraz z pojazdem lub maszyną, jako całościowe urządzenie. W takim przypadku Serwis może wymagać sporządzenia odpowiedniego protokołu (karty przekazania pojazdu/maszyny) i/lub odpowiedniej Karty zlecenia.
30. W zależności od specjalizacji i zakresu oferty, Serwis może zaproponować i wykonać również inne usługi naprawcze, serwisowe lub przeglądowe dotyczące dostarczonego pojazdu/maszyny. W takim przypadku warunki świadczenia tych usług Serwis ustala z Klientem odrębnie.
31. Serwis może także zaoferować Usługi serwisowe z dojazdem do miejsca znajdowania się urządzenia (szczególnie w przypadku maszyn rolniczych, budowlanych i specjalistycznych oraz statków). W takim przypadku warunki świadczenia usługi Serwis ustala z Klientem odrębnie.

Przebieg usługi serwisowej

1. Usługa serwisowa w Serwisach Sieci Bosch Diesel jest realizowana według zaleceń producentów Podzespołów i Układów paliwowych, według zaleceń producentów Urządzeń diagnostycznych, według instrukcji naprawczych Bosch, oraz według najlepszej wiedzy technicznej Serwisu.
2. Oferowany zakres Usługi serwisowej dla danego Podzespołu lub Układu paliwowego, oraz używane przez dany serwis Urządzenia diagnostyczne podawane są przez Serwis na jego stronach internetowych.
3. Szczegółowa procedura realizacji Usługi serwisowej może być objęta tajemnicą przedsiębiorstwa i/lub tajemnicą producenta Podzespołu/Układu i/lub tajemnicą producenta urządzeń diagnostycznych.
4. Usługa serwisowa wykonywana jest bez zbędnej zwłoki, w czasie godzin pracy Serwisu i składa się z dwóch etapów: Ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji oraz naprawy.
5. Ekspertyza/diagnoza/weryfikacja jest płatna według cennika Serwisu, a jej koszt zależy od typu Podzespołu lub Układu paliwowego, przy czym Serwis może także odstąpić od opłaty za Ekspertyzę (Ekspertyza bezpłatna).
6. Po otrzymaniu Podzespołu lub Układu i rozpoczęciu realizacji Zlecenia serwisowego serwis wykonuje Ekspertyzę/diagnozę/weryfikację, mającą na celu określenie zakresu lub/i przyczyn niesprawności Podzespołu/Układu, możliwości jego naprawy lub regeneracji, dostępności części zamiennych oraz czasu potrzebnego na wykonanie naprawy lub regeneracji.
7. Ekspertyza wykonywana jest za pomocą profesjonalnych, odpowiednich do testowanego Podzespołu lub Układu urządzeń diagnostycznych lub/i technologii diagnostycznych, w szczególności stołów probierczych.
8. Zakres i sposób wykonania Ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji (między innymi ilość, typ, zakres i charakter pomiarów lub/i testów) zależy od Podzespołu/Układu, jego stanu technicznego oraz stosowanego urządzenia diagnostycznego. Informacje o zakresie i sposobie wykonywania procedury diagnostycznej dla poszczególnych Podzespołów/Układów Serwis może podawać na swoich stronach internetowych.
9. Głównym dokumentem z Ekspertyzy lub/i ewentualnej dalszej naprawy jest protokół z urządzenia diagnostycznego, na którym Podzespół został sprawdzony/przetestowany. Protokół jest dostępny dla Klienta oraz jest on dołączany do naprawionego Podzespołu bez dodatkowych kosztów ze strony Klienta.
10. W przypadku starszych Podzespołów lub Układów paliwowych, w szczególności Podzespołów/Układów już niewspieranych, procedura diagnostyczna może być zrealizowana w inny sposób, a cyfrowy protokół z testów i ewentualnej dalszej naprawy może nie być dostępny ze względów technologicznych. W takich przypadkach funkcje protokołu może pełnić opis usterki przygotowany przez Serwis, a bardziej szczegółowy protokół z procedury testowej/naprawy może być przygotowany na życzenie klienta, jednak Serwis zastrzega sobie możliwość pobrania dodatkowej opłaty za przygotowanie takiego protokołu.
11. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie od Serwisu informacji o statusie Usługi serwisowej, jak i o innych sprawach z nią związanych, za pomocą komunikacji telefonicznej lub/i elektronicznej, w szczególności informacji o wykonaniu Ekspertyzy oraz o Całkowitych kosztach naprawy.
12. Po wykonaniu Ekspertyzy, jej wyniki, Całkowite koszty naprawy oraz możliwy termin wykonania naprawy przekazywane są klientowi telefonicznie, lub za pomocą komunikacji elektronicznej. Zakres informacji technicznej z Ekspertyzy przekazywany Klientowi będzie zależał od typu Podzespołu/Układu.
13. Przed przystąpieniem do naprawy, wymagana jest akceptacja przez Klienta przekazanych Całkowitych kosztów naprawy.
14. Akceptacja Całkowitych kosztów naprawy przez Klienta może być dokonana telefonicznie lub za pomocą komunikacji elektronicznej.
15. Serwis może wymagać potwierdzenia zwrotnego akceptacji Całkowitych kosztów naprawy za pomocą dodatkowej komunikacji SMS, email lub innej.
16. Przedstawiona po Ekspertyzie wycena (Całkowite koszty naprawy) ma charakter końcowy, jednak Serwis zastrzega sobie w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadku wyjątkowo skomplikowanej naprawy i/lub pojawienia się konieczności wykonania Dodatkowych czynności serwisowych, możliwość korekty Całkowitych kosztów naprawy.
17. W każdym takim przypadku Serwis szczegółowo wyjaśni Klientowi przyczyny konieczności wykonania Dodatkowych czynności serwisowych i wynikających z tego dodatkowych kosztów niewskazanych po wykonaniu Ekspertyzy.

Całościowa usługa serwisowa

1. W niektórych przypadkach, w szczególności przy naprawach typowych, Klient może zlecić Serwisowi wykonanie Całościowej usługi serwisowej, wtedy Serwis rozpoczyna dalsze czynności serwisowe od razu po zakończeniu Ekspertyzy/weryfikacji/diagnozy, bez kontaktu z klientem i bez oczekiwania na akceptację kosztów.
2. Całościowe wykonanie usługi serwisowej dla wybranych Podzespołów i typów napraw może być oferowane lub/i podawane w cennikach publikowanych na stronie internetowej Serwisu lub/i w Kanałach komunikacji internetowej.
3. Zlecenie usługi całościowej Klient może złożyć przy składaniu Zlecenia serwisowego i w takim przypadku Całkowity koszt usługi jest ustalony/podany przez Serwis z góry i zaakceptowany przez Klienta przed rozpoczęciem czynności serwisowych, przy czym Serwis zastrzega sobie, iż zlecenie w danym przypadku usługi całościowej może nie być możliwe, ze względu na trudność oszacowania Całkowitych kosztów naprawy bez wykonania Ekspertyzy.
4. Przy przesyłce Podzespołu z Kartą zlecenia (umowa zawierana na odległość) ustalenie możliwości i akceptacja kosztów dotyczące usługi całościowej może być wykonane telefonicznie, poprzez komunikację elektroniczną, lub też może dotyczyć oferty publikowanej przez Serwis na stronie internetowej lub/i w Kanałach komunikacji internetowej.
5. Serwis może wymagać potwierdzenia zwrotnego akceptacji kosztów naprawy przy Całościowej usłudze serwisowej za pomocą dodatkowej komunikacji SMS, email lub innej.
6. Przy wykonywaniu Całościowej usługi serwisowej Serwis zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem, gdyż w uzasadnionych przypadkach i/lub pojawienia się konieczności wykonania Dodatkowych czynności serwisowych Serwis może wymagać korekty ustalonej z góry ceny.

7. W każdym takim przypadku Serwis szczegółowo wyjaśni Klientowi przyczyny konieczności wykonania Dodatkowych czynności serwisowych i wynikających z tego dodatkowych kosztów niewskazanych przy ustalaniu kosztów usługi całościowej.
8. W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu (umowy zawieranej na odległość) Klient może zlecić wykonanie Całościowej usługi serwisowej bezzwłocznie po otrzymaniu przesyłki przez Serwis, przed upływem wynikającego z Ustawy 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, jednak w takim wypadku Klient traci prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość.
9. Jeśli Serwis ma bezzwłocznie rozpocząć wykonanie Całościowej usługi serwisowej dla przesyłanego Podzespołu, w trybie opisanym w punkcie poprzedzającym, w dołączanej do przesyłanego Podzespołu Karcie zlecenia należy wyraźnie zaznaczyć opcję dotyczącą zgody Klienta na bezzwłoczne wykonanie Całościowej usługi serwisowej.
10. Zaznaczając zgodę na bezzwłoczne wykonanie Całościowej usługi serwisowej Klient potwierdza jednocześnie w ten sposób, iż został on poinformowany przez Serwis przed rozpoczęciem świadczenia, iż utraci on prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość.

Odstąpienie od umowy

1. Po wykonaniu przez Serwis Ekspertyzy/diagnozy i przedstawieniu Całkowitych kosztów naprawy Klient może odmówić dalszego wykonywania usługi serwisowej (odmówić wykonania naprawy).
2. Odmowa naprawy jest równoznaczna z odstąpieniem od umowy, w tym odstąpieniem od umowy zawieranej na odległość w rozumieniu Ustawy i nie wymaga formy pisemnej, w szczególności formularza/wzoru wskazanego w Ustawie.
3. W przypadku braku akceptacji Całkowitych kosztów naprawy (odmowy naprawy), Klient zobowiązany jest do zapłaty Serwisowi kosztów Ekspertyzy/diagnozy oraz kosztów odesłania Podzespołu.
4. W przypadku braku decyzji Klienta dotyczących naprawy w ciągu 14 dni od przedstawienia Całkowitych kosztów naprawy Serwis nalicza Klientowi opłatę za Ekspertyzę/diagnozę oraz opłatę za przesyłkę i dokonuje wysyłki Podzespołu do Klienta za pobraniem.
5. Przy wysyłce Podzespołu, zleceniu Całościowej usługi serwisowej i wyrażeniu zgody na rozpoczęcie jej wykonywania przed upływem określonego w Ustawie 14-dniowego terminu odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, Klient traci prawo do odstąpienia od umowy i po wykonaniu przez Serwis całości naprawy zobowiązany jest on do zapłaty Serwisowi ustalonych kosztów całościowej usługi serwisowej oraz kosztów odesłania Podzespołu.
6. W przypadku stwierdzenia przez Serwis w ramach Ekspertyzy/diagnozy niemożności naprawy Podzespołu/Układu ze względów technicznych lub też stwierdzenia, iż Podzespół/Układ jest sprawny, Serwis niezwłocznie informuje o tym Klienta, podaje przyczyny niemożności naprawy, nalicza Klientowi opłatę za Ekspertyzę, opłatę za wysyłkę oraz dokonuje wysyłki Podzespołu za pobraniem lub też informuje o konieczności odbioru Podzespołu/Układu (wzywa do jego odbioru).
7. Serwis może nie podjąć się wykonania Usługi serwisowej z powodów takich jak między innymi: stan techniczny Podzespołu/Układu, niedostępność na rynku odpowiednich części zamiennych lub/i technologii naprawczych, lub innych przyczyn technologicznych niezależnych od Serwisu. W takim przypadku Serwis może zaproponować Klientowi zakup analogicznego Podzespołu/Układu nowego, regenerowanego lub odpowiedniego zamiennika.
8. W przypadku niemożności naprawy Podzespołu/Układu Serwis może zaproponować też Klientowi jego utylizację i podać jej koszt, przy czym nie zwalnia to klienta z uiszczenia opłaty za Ekspertyzę.
9. Serwis informuje, iż zarówno w przypadku odmowy naprawy przez Klienta jak i technicznej niemożności naprawy wskazanej przez Serwis, nienaprawiony/niesprawny Podzespół/Układ nie może być użytkowany w pojazdach/maszynach i powinien zostać naprawiony lub wymieniony.
10. W przypadku gdy przekazany Podzespół/Układ jest zestawem (w szczególności zestawem wtryskiwaczy) i niemożność naprawy dotyczy tylko części zestawu, a pozostałe elementy zestawu mogą zostać naprawione, procedurę z punktów poprzedzających stosuje się odpowiednio, przy czym wysyłka lub odbiór elementów niemożliwych do naprawy może nastąpić wraz z elementami naprawionymi, chyba że Klient zdecyduje inaczej.
11. Klient ma prawo do odmowy poniesienia dodatkowych kosztów i nieudzielenia zgody na Dodatkowe czynności serwisowe, jednak mogą one być niezbędne do ukończenia naprawy Podzespołu/Układu. W takim przypadku Serwis zastrzega sobie prawo do nieukończenia naprawy, naliczenia Klientowi opłat za Ekspertyzę, dokonane już czynności serwisowe oraz wysyłkę, jak również do odmowy udzielenia gwarancji na wykonaną część naprawy.
12. W przypadku odmowy poniesienia dodatkowych kosztów, Serwis dokonuje bez zwłoki wysyłki Podzespołu za pobraniem lub wzywa do odbioru Układu, z naliczeniem kosztów podanych w punkcie powyższym. W takim przypadku Serwis może również zaproponować Klientowi utylizację Podzespołu/Układu i podać jej koszt, przy czym nie zwalnia to Klienta z uiszczenia wskazanych opłat.
13. W przypadku wątpliwości dotyczących odstąpienia od umowy, w szczególności umowy zawieranej na odległość, Klient powinien skontaktować się bezpośrednio z Serwisem.

Wydanie lub wysyłka

1. Po wykonaniu naprawy/regeneracji, zleconych usług serwisowych lub Całościowej usługi serwisowej Klient jest informowany o możliwości i terminie odbioru Podzespołu/Układu, lub/i o możliwości odesłania go przesyłką kurierską oraz o możliwych sposobach płatności za wykonaną usługę.
2. Klient zobowiązuje się do bezzwłocznego odbioru Podzespołu/Układu lub wyraża zgodę na wysłanie go przesyłką kurierską pobraniową niezwłocznie po zrealizowaniu Usługi serwisowej.
3. Do naprawionego Podzespołu lub Układu paliwowego dołączany jest protokół naprawy oraz warunki gwarancji.
4. Dokumenty związane z płatnością za Usługę serwisową, w szczególności faktura, mogą być przesłane za pomocą komunikacji elektronicznej lub załączone do odesyłanego Podzespołu.
5. Sposób zwrotu Podzespołu lub Układu oraz sposób zapłaty za usługę mogą być również ustalone w Karcie zlecenia.
6. Całkowity koszt naprawy nie obejmuje kosztów przesyłki zwrotnej.
7. Serwis podaje również wytyczne i zalecenia dotyczące montażu Podzespołu w pojeździe lub maszynie lub dotyczące dalszego użytkowania Układu paliwowego. Zalecenia te Serwis może podawać na swojej Stronie internetowej lub dołączać je do naprawianego Podzespołu/Układu.
8. Serwis informuje o sposobie przekazywania Klientowi zaleceń montażowych i/lub użytkowych oraz o konieczności ich spełnienia.
9. Spełnienie zaleceń i wytycznych dotyczących montażu Podzespołu lub dalszego użytkowania Układu paliwowego jest niezbędne do prawidłowej pracy/działania Podzespołu w pojeździe lub maszynie, prawidłowej pracy/działania Układu paliwowego oraz jest wymagane do zachowania gwarancji na naprawę.
10. Po otrzymaniu przesyłki z Podzespołem Klient jest zobowiązany upewnić się czy nie nastąpiło uszkodzenie Podzespołu w trakcie transportu. W przypadku stwierdzenia naruszeń, uszkodzeń lub braków Klient zobowiązany jest do sporządzenia odpowiedniego protokołu i przekazania go firmie kurierskiej. W przypadku wątpliwości dotyczących otrzymanej przesyłki należy skontaktować się z Serwisem i/lub firmą kurierską.

11. W przypadku nieodebrania Podzespołu/Układu z Serwisu po upływie 30 dni od wskazanego terminu, lub dwukrotnie awizowanej przesyłki kurierskiej Klient jest dodatkowo wzywany do odbioru Podzespołu w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty wystawienia wezwania.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Serwis.
2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z RODO oraz według Polityki przetwarzania danych osobowych obowiązującej w Serwisie.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, przy czym jest ono konieczne do rozpoczęcia wykonywania Usługi Serwisowej, a konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości realizacji Usługi Serwisowej, przy czym Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieprzystąpienie do realizacji Usługi serwisowej z powodu niepodania lub niekompletnego podania danych osobowych.
4. Dane osobowe Klienta są niezbędne Serwisowi:
 - a. w celu wykonania Usługi Serwisowej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - b. do ewentualnego rozpatrzenia reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c w zw. z art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - c. w celach księgowych/rachunkowych. (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
 - d. w celu związanym z możliwością zaistnienia sporów pomiędzy Klientem a Serwisem. (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
5. W związku z przetwarzaniem przez Serwis danych osobowych Klienta ma on prawo do:
 - a. uzyskania potwierdzenia, czy Administrator przetwarza dane osobowe Klienta, a jeżeli ma to miejsce, uzyskanie dostępu do treści tych danych oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,
 - b. uzyskania kopii danych osobowych,
 - c. sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 16 RODO,
 - d. ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 18 RODO.

Przepisy RODO określają zakres, w jakim można skorzystać z wyżej wymienionych praw, a Administrator jest uprawniony do weryfikacji tożsamości wnioskujących.

6. Bardziej szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Serwis można znaleźć w dostępnej na Stronie internetowej Serwisu Polityce prywatności oraz kontaktując się z Administratorem.

Gwarancja oraz reklamacje

1. Gwarantem wykonanej Usługi serwisowej jest Serwis, który udziela na wykonane naprawy Podzespołów i Układów paliwowych 24-miesięcznej gwarancji.
2. Warunki gwarancji podane są w Ogólnych warunkach gwarancji na usługi serwisowe w sieci Bosch Diesel, które dostępne są na Stronie internetowej Serwisu oraz dołączane są do naprawionych Podzespołów/Układów.
3. Ogólne warunki gwarancji Bosch Diesel są uzupełnieniem uprawnień ustawowych wynikających z przepisów ogólnych oraz nie wyłączają i nie ograniczają tych uprawnień.
4. Klient może złożyć do Serwisu reklamację do wykonanej Usługi serwisowej Podzespołu/Układu.
5. Serwis wymaga Reklamacji złożonej pisemnie, za pomocą udostępnianego Klientowi formularza oraz dostarczenia do Serwisu Podzespołu/Układu będącego przedmiotem składanej reklamacji w stanie umożliwiającym wykonanie Ekspertyzy.
6. Przed złożeniem reklamacji zalecany jest bezpośredni kontakt z Serwisem oraz sprawdzenie, czy nieprawidłowe działanie pojazdu lub maszyny ma bezpośredni związek z zamontowanym naprawionym Podzespołem/Układem, gdyż przyczyna niewłaściwej pracy może być związana również z innymi czynnikami i/lub Podzespołami, a kontynuowanie użytkowania w nieprawidłowy sposób może być przyczyną ponownego lub nawet nieodwracalnego uszkodzenia Podzespołu/Układu.
7. Niezbędnym elementem reklamacji jest czytelny, zrozumiały i możliwie dokładny opis usterki/niezdigności (przyczyny reklamacji).
8. Serwis udzieli odpowiedzi na złożoną przez Klienta reklamację w terminie do 14 dni od dnia otrzymania formularza reklamacji oraz Podzespołu lub Układu paliwowego, którego reklamacja dotyczy.
9. Reklamacje będą uwzględnione tylko w przypadku spełnienia warunków Gwarancji podanych w Ogólnych Warunkach Gwarancji Bosch Diesel, w szczególności zachowania wytycznych/zaleceń dotyczących montażu Podzespołu w pojeździe/maszynie lub wytycznych/zaleceń dotyczących dalszego użytkowania.
10. Zgłoszenie reklamacyjne oznacza wyrażenie zgody do ingerencji technicznej w dostarczony do Serwisu w celu reklamacji Podzespół lub Układ paliwowy.
11. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl>
12. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) Serwis jako przedsiębiorca mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług wskazuje łącze elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) umożliwiającej pozasądowe rozstrzygnięcie sporów: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy oraz mają dodatkowo zastosowanie postanowienia Ogólnych warunków gwarancji na usługi serwisowe w sieci Bosch Diesel.
2. Serwis oraz Sieć zastrzegają sobie prawo do zmiany treści Regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak między innymi: zmiany obowiązującego prawa, zmiana/rozszerzenie zakresu usług serwisowych, cyfryzacja procesów oraz istotne zmiany technologiczne niezbędne do implementacji w Regulaminie. Do umów zawartych w wyniku Zlecenia serwisowego, których zlecenie zostało złożone przed datą zmiany Regulaminu, obowiązuje Regulamin w dotychczasowej treści.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Regulaminu w przypadku, gdy Klient nie jest Konsumentem poddane będą pod rozstrzygnięcie przed Sąd właściwy ze względu na siedzibę Serwisu.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej Serwisu z podaniem daty, a obowiązuje Klienta z chwilą jego akceptacji.