

Ogólne Warunki Rozpatrywania Reklamacji i Serwisu Barbor sp. o.o.

1. Niniejsze Ogólne Warunki Rozpatrywania Reklamacji i Serwisu Barbor sp. o.o. opisują zasady przebiegu procesu rozpatrywania reklamacji oraz związanej z tym usługi serwisu (dalej Usługi).

2. Usługa realizowana jest na podstawie otrzymanej Karty Zgłoszenia Awarii, która powinno zawierać:

- a. dane firmy zgłaszającej
- b. nazwę, kod produktu oraz numer fabryczny urządzenia
- c. adres zamontowania urządzenia
- d. opis usterki
- e. typ naprawy urządzenia
- f. oświadczenie o zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Gwarancji i wyrażeniu zgody na obciążenie kosztami serwisu
- g. oświadczenie o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych

3. Jeżeli urządzenie, którego dotyczy zgłoszenie, posiada gwarancję producenta do zgłoszenia serwisowego należy załączyć:

- a. dowód zakupu
- b. wypełnioną przez instalatora kartę gwarancyjną

4. Prawidłowo wypełnioną Kartę Zgłoszenia Awarii należy przesłać do Barbor Sp. z o.o. w jednej z poniższych form:

- a. wypełnienie i przesłanie formularza elektronicznego dostępnego na stronie www.barbor.biz,
- b. Wysyłkę pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@barbor.biz
- c. Wysyłkę w formie pisemnej na adres: Barbor Sp. z o. o. Skowarcz, ul. Klimatyczna 4, 83-032 Pszczółki z dopiskiem: „REKLAMACJA”.

Wzór formularza zgłoszenia awarii znajduje się na stronie internetowej www.barbor.biz w zakładce „Pobierz”

http://barbor.biz/files/5/Karta_Zg%C5%82oszenia_Awarii.pdf

5. Po otrzymaniu zgłoszenia Barbor Sp. z o.o. w ciągu 48 godzin podejmie próbę kontaktu w celu ustalenia szczegółów jego realizacji.

6. Usługi związane z obsługą procesu reklamacyjnego świadczone są w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 –15:00.

7. Zgłaszający zobowiązany jest do zapewnienia pracownikom Barbor Sp z o.o. lub dalszym podwykonawcom (zwanym dalej Serwisem) bezpiecznego dostępu do urządzenia, niezakłóconego przez inne podmioty, umożliwiającego jego demontaż, poinformowania Serwisu o wymaganiach z dziedziny BHP obowiązujących w miejscu wykonania Usług oraz zaopatrzenia Serwisu w źródło energii oraz zaplecze techniczne, a także (jeżeli występuje taki obowiązek) w szczególne środki ochrony indywidualnej.

8. Zgłaszający zobowiązany jest do zapewnienia obecności przy wykonywaniu Usługi osoby uprawnionej do przyjęcia Serwisu oraz odbioru Usługi, a także wydania Serwisowi wszelkich wymaganych upoważnień i pozwoleń na wykonanie usługi, w szczególności przepustek umożliwiających dostęp Serwisu do miejsca jej wykonania w ustalonym miejscu i czasie.

9. Przebieg przeprowadzonej Usługi jest zapisywany w Protokole Serwisowym. Na jego podstawie oraz ewentualnych dodatkowych informacji, udokumentowanych w formie pisemnej lub cyfrowej, podejmowana jest decyzja odnośnie uznania reklamacji za zasadną lub jej odrzucenia.

10. W przypadku uznania reklamacji, Barbor Sp z o.o. przystąpi do naprawy urządzenia lub jego wymiany na nowe w ramach gwarancji producenta, bez obciążania kosztami Zgłaszającego. Podstawę do uznania Usługi za naprawę gwarancyjną i rezygnacji przez Barbor Sp. z o.o. z obciążenia Zgłaszającego kosztami usługi stanowi Protokół Serwisu oraz Karta Zgłoszenia Awarii.

11. W przypadku odrzucenia reklamacji Barbor Sp. z o.o. może przystąpić do naprawy urządzenia na koszt Zgłaszającego po akceptacji przez niego oferty serwisowej.

12. Wszelkie materiały eksploatacyjne oraz części zamienne wykorzystane przez Barbor Sp. z o.o. celem wykonania Usługi, co do której nie została uwzględniona reklamacja, rozliczane będą według obowiązującego cennika części zamiennych Barbor Sp. z o.o., na podstawie Protokołu Serwisu, w ramach faktury.

13. W przypadku niemożności wykonania Usługi z przyczyn nieleżących po stronie Barbor Sp. z o.o. po przybyciu Serwisu na miejsce wykonania Usługi, Barbor Sp. z o.o. obciąży Zgłaszającego kosztami wykonania dodatkowych czynności serwisowych, kosztami przestoju oraz kosztami dojazdu według poniższych stawek:

- a. koszt użytych materiałów
- b. koszt dojazdu i powrotu: stawka 2,00 zł/1 km + ew. opłaty tranzytowe liczone od każdego pojazdu
- c. stawka roboczogodziny w wys. 65,00 zł liczona od każdego pracownika
- d. nocleg w wys. 150,00 zł liczony od każdego pracownika
- e. pozostałe koszty, które były konieczne do wykonania zlecenia.

Do podanych cen należy doliczyć stawkę VAT 23%.