

# REGULAMIN AUTORYZOWANEGO SERWISU PRODUKTÓW MARKI SRAM

## §1 DEFINICJE

1. *Serwis* – autoryzowany serwis produktów marki SRAM, prowadzony przez Thirty Three Workshop sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Dróżniczej 17a, 52-129 Wrocław, NIP 8992860499, REGON 382992959, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000779693, wykonujący usługi naprawy i wymiany produktów marki SRAM w ramach udzielonej przez Producenta gwarancji, który mieści się przy ul. Karmelkowej 2 we Wrocławiu;
2. *Klient* – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a także konsument, który w ramach Gwarancji Producenta dokonuje zlecenia naprawy Produktów marki SRAM;
3. *Producent* – marka SRAM, która udziela gwarancji na wyprodukowane przez siebie Produkty, na podstawie której Serwis świadczy usługi naprawy ww. Produktów;
4. *Produkty* - produkty kategorii OEM - Original Equipment Manufacturer, czyli części zamontowane w rowerze (włącznie z Rock Shox, Avid, Truativ, Zipp) oraz AM AfterMarket, czyli części zakupione jako samodzielny produkt (włącznie z Rock Shox, Avid, Truativ, Zipp) marki SRAM, będące przedmiotem Napraw gwarancyjnych na podstawie Gwarancji udzielonej przez Producenta oraz na zasadach określonych w niniejszym regulaminie;
5. *Reklamacja* – zgłoszenie dokonane przez Klienta, który skorzystać chce z przysługującej mu na podstawie Gwarancji Producenta ochrony gwarancyjnej;
6. *Naprawa* – usługa świadczona przez Serwis na rzecz Klienta na podstawie gwarancji udzielonej przez Producenta, w sposób i w zakresie określonym w Karcie Gwarancyjnej, mająca na celu doprowadzenie niesprawnego w stopniu znanym klientowi Produktu do prawidłowego funkcjonowania poprzez usunięcie usterki Produktu. Naprawa wykonywana jest w sposób jednorazowy, zmierzający do osiągnięcia rezultatu w postaci eliminacji usterki, najczęściej poprzez wymianę i zainstalowanie elementów naprawczych bądź inne czynności naprawcze Serwisu;
7. *Gwarancja* – okres ochrony Klienta, w trakcie którego Klient wykonywać może uprawnienia wynikające z udzielenia przez Producenta należącemu do Klienta Produktowi gwarancji jakości;
8. *Karta gwarancyjna* – prawidłowo wypełniony dokument uprawniający Klienta do żądania wykonania Naprawy Produktu w ramach udzielanej przez Producenta gwarancji jakości;
9. *Formularz składania reklamacji* – formularz elektroniczny na stronie <https://sramserwis.pl> oraz bezpośrednio pod <https://sramserwis.reklamator.com.pl/remote/register/E9A118DF404/0F490EFD/pl.html> linkiem: <https://sramserwis.reklamator.com.pl/remote/register/E9A118DF404/0F490EFD/pl.html>, poprzez wypełnienie którego Klient składa reklamację w celu skorzystania z ochrony gwarancyjnej Producenta;
10. *Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia reklamacji* – potwierdzenie dokonywane przez Serwis na adres e-mail podany przez Klienta w Formularzu składania reklamacji, na podstawie którego Serwis oświadcza, że przyjmuje zgłoszenie reklamowanego przez Klienta Produktu;
11. *Potwierdzenie przyjęcia reklamacji* – potwierdzenie dokonywane przez Serwis na adres e-mail podany przez Klienta w Formularzu składania reklamacji, na podstawie którego Serwis oświadcza, że przyjmuje reklamowany przez Klienta Produkt do Naprawy;
12. *Regulamin* – dokument stanowiący kompleksowe określenie zasad świadczenia usług naprawy produktów marki SRAM;
13. *Kodeks Cywilny* – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U.1964.16.94 z późniejszymi zmianami).

## § 2 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Poniższe postanowienia obowiązują w stosunkach pomiędzy Klientem a Serwisem w zakresie świadczonych przez Serwis, w ramach Gwarancji Producenta, usług serwisowych Produktów. Każdy Klient oddający sprzęt do Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Dokonując zgłoszenia serwisowego poprzez Formularz składania reklamacji, Klient akceptuje dobrowolnie postanowienia niniejszego Regulaminu. Wszelkie odstępstwa od Regulaminu lub dodatkowe warunki będą miały zastosowanie jedynie w przypadku uprzedniego uzgodnienia tych warunków na piśmie.
2. Klient dokonuje zgłoszenia Reklamacji poprzez wypełnienie Formularza składania reklamacji, dostępnego w formie elektronicznej pod adresem internetowym na stronie <https://sramserwis.pl> oraz bezpośrednio pod linkiem: <https://sramserwis.reklamator.com.pl/remote/register/E9A118DF404/0F490EFD/pl.html>.  
Po wypełnieniu Formularza składania reklamacji, na adres e-mail podany przez Klienta w procesie składania reklamacji, wysyłany jest e-mail potwierdzający złożenie zgłoszenia reklamacji przez Formularz. Serwis zastrzega, że dokonanie zgłoszenia Reklamacji poprzez wypełnienie Formularza jest jedynym prawidłowym sposobem jej zgłoszenia. Również w przypadku osobistego dostarczenia Produktu do Serwisu, Klient w celu dokonania skutecznego zgłoszenia zobowiązany jest wypełnić wcześniej Formularz składania reklamacji. Wszelka korespondencja z Klientem odbywać się będzie w drodze elektronicznej, na wskazany przez Klienta adres e-mail, a nadto wszystkie powiadomienia związane ze złożeniem zgłoszenia Reklamacji będą ukazywać się w podglądzie statusu reklamacji i będą dostępne dla Klienta poprzez link przesłany Klientowi bezpośrednio po wysłaniu Formularza.
3. W procesie wypełniania Formularza składania reklamacji, niezbędną czynnością jest udostępnienie przez Klienta jego danych osobowych wymaganych do prawidłowego uzupełnienia Formularza. Udostępnienie swoich danych osobowych jest dobrowolne, niemniej podanie danych niezbędnych do zrealizowania Naprawy jest warunkiem skutecznego przyjęcia zgłoszenia serwisowego. Zlecając Naprawę Klient oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie i przechowywanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji usługi serwisowej, na warunkach wskazanych w Regulaminie Serwisu oraz zgodnie z polityką Serwisu w zakresie przetwarzania danych osobowych, a także zgodnie z przepisami ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000), dalej „RODO”. Administratorem podanych przez Klienta danych osobowych jest Serwis. Serwis przechowuje i przetwarza dane osobowe Klienta w celu dokonania Naprawy oraz w celu odesłania sprzętu po Naprawie. Zleceniodawca ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, a także przysługują mu wszystkie uprawnienia, jakie wynikają z RODO oraz polityki przetwarzania danych osobowych przez Serwis.
4. W celu skutecznego dokonania zgłoszenia Reklamacji przez Formularz, w zależności od kategorii Produktu i rodzaju Reklamacji, Klient zobowiązany jest załączyć do Formularza w formie zdjęć lub skanów następujące załączniki:
  - a. przy zgłaszaniu reklamacji OEM – dokument sprzedaży klientowi końcowemu, uzupełnioną Kartę Gwarancyjną, zdjęcie numeru ramy, zdjęcie numeru seryjnego komponentu, zdjęcie uszkodzenia;
  - b. przy zgłaszaniu reklamacji OEM w trybie przedsprzedażowym - zdjęcie numeru ramy, zdjęcie numeru seryjnego komponentu, zdjęcie uszkodzenia;
  - c. przy zgłaszaniu reklamacji AM – fakturę VAT, dokument sprzedaży klientowi końcowemu, zdjęcie numeru seryjnego komponentu, zdjęcie uszkodzenia;
  - d. przy zgłaszaniu reklamacji AM w trybie przedsprzedażowym - fakturę VAT, zdjęcie numeru seryjnego komponentu, zdjęcie uszkodzenia.

5. Warunkiem przystąpienia do rozpatrzenia Reklamacji jest prawidłowe wypełnienie Formularza składania reklamacji oraz dostarczenie Produktu na adres Serwisu: Thirty Three Workshop – Serwis SRAM, ul. Karmelkowa 2, 52-436 Wrocław.

Produkt może zostać dostarczony przez Klienta osobiście bądź przesłany pocztą lub przesyłką kurierską na adres, o którym mowa w § 2 pkt 5. Koszty przesyłki do Serwisu pokrywa Klient. W przypadku przesyłek pocztowych lub kurierskich, za dzień dostarczenia Produktu uważa się dzień skutecznego doręczenia Produktu do Serwisu. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia Produktu, w tym również powstałe w trakcie transportu wskutek nieprawidłowego opakowania Produktu bądź zaniechań wybranej przez Klienta firmy kurierskiej.

6. Po doręczeniu Produktu na adres wskazany w § 2 pkt 5, a także po stwierdzeniu kompletności złożenia Reklamacji przez Formularz, Serwis w ciągu 14 dni od doręczenia mu Produktu poinformuje Klienta w osobnej wiadomości e-mail o przyjęciu bądź odrzuceniu Reklamacji. W razie opóźnień w procesie rozpatrzenia Reklamacji, wykraczających poza termin określony w zdaniu poprzedzającym, Serwis niezwłocznie poinformuje Klienta o czasie przewidywanego wydłużenia okresu rozpatrywania Reklamacji, a także o przyczynach opóźnienia. W każdym przypadku łączny okres rozpatrywania przez Serwis Reklamacji nie może trwać dłużej niż 30 dni.
7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia zgłoszenia, Serwis przesyła Klientowi w wiadomości email Potwierdzenie przyjęcia reklamacji i przystępuje do Naprawy. W przypadku odrzucenia Reklamacji, Serwis poinformuje o tym Klienta i w ciągu 7 dni od odmowy wykonania Naprawy, odsyła Produkt na adres Klienta podany przez niego we wcześniejszej korespondencji w ten sam sposób, w który Produkt dostarczony został do Serwisu, chyba że Klient wskaże inaczej. Koszty przesyłki zwrotnej w przypadku odrzucenia Reklamacji pokrywa Klient, natomiast koszty przesyłki zwrotnej w przypadku uwzględnienia Reklamacji pokrywa Serwis.
8. Zwrot naprawionego Produktu odbywa się tą samą drogą, którą Produkt dostarczony został do Serwisu, chyba że Klient zastrzeże, że preferuje inny sposób odbioru naprawionego Produktu. W przypadku osobistego odbioru Produktu, Serwis po weryfikacji danych osobowych ma prawo wydać sprzęt każdej osobie, która okaże oryginał pokwitowania, jakie Klient otrzymał przy oddaniu Produktu do Serwisu.
9. W przypadku odebrania przesyłki bądź odebrania Produktu w siedzibie Serwisu bez niezwłocznego zgłoszenia zastrzeżeń co do jakości naprawy, stanu technicznego i sprawności sprzętu, odbiór uważa się za bezusterkowy i skuteczny.

### § 3 NAPRAWY GWARANCYJNE

1. W ramach napraw gwarancyjnych, Serwis realizuje Naprawy Produktów, o których mowa w §1 pkt4 niniejszego Regulaminu. Naprawy gwarancyjne wykonywane są nieodpłatnie, w ramach ważnej Gwarancji udzielonej Klientowi przez Producenta Produktów.
2. Zakres Gwarancji, w tym wyłączenia z ochrony gwarancyjnej, określa każdorazowo zawarte w Karcie Gwarancyjnej oświadczenie gwarancyjne Producenta bądź oświadczenie gwarancyjne właściwe dla danego rodzaju Produktu. Serwis świadczy usługi Naprawy w ramach zakresu Gwarancji udzielonej przez Producenta i zgodnie z jego wytycznymi. Serwis nie udziela własnej gwarancji na naprawiane przez niego Produkty.
3. Czas trwania Gwarancji weryfikowany jest poprzez załączenie skanu bądź zdjęcia Karty Gwarancyjnej do Formularza zgłoszenia reklamacji. W przypadku niemożności przedłożenia Karty Gwarancyjnej, Klient przedłożyć powinien paragon fiskalny bądź inny dokument rozliczeniowy w celu ustalenia dnia, od którego rozpoczął bieg termin obowiązywania Gwarancji.

4. Czas trwania usługi serwisowej warunkowany jest rodzajem oraz zakresem usterek, a także dostępnością części serwisowych. Do czasu trwania usługi serwisowej nie wlicza się okresu, w którym Serwis nie może podjąć się realizacji usługi serwisowej z przyczyn leżących po stronie Klienta. W razie przyjęcia reklamacji, Serwis w Potwierdzeniu przyjęcia reklamacji określa przybliżony czas, w którym zostanie dokonana Naprawa. W razie opóźnień w realizacji Naprawy, wykraczających poza szacowany czas jej trwania, Serwis niezwłocznie poinformuje Klienta o czasie przewidywanego wydłużenia okresu Naprawy, a także o przyczynach opóźnienia.
5. Serwis nie zwraca Klientowi wymienionych przez niego części Produktu.
6. Wszelkie informacje na temat realizacji usługi serwisowej przekazywane będą Klienta na podany przez Klienta przy składaniu Reklamacji adres e-mail. Klient zobowiązany jest poinformować Serwis o zmianie danych podawanych przy zgłoszeniu usługi serwisowej. Serwis nie odpowiada za podanie przez Klienta danych niekompletnych, nieczytelnych lub nieprawidłowych.

#### § 4 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Serwis uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia:
  - a. zmian organizacyjnych lub prawnych Serwisu;
  - b. zmiany obowiązujących przepisów prawa;
  - c. zmiany funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem, że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności.
3. Regulamin wchodzi w życie 19.04.2019r.