

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

(ZTE Katowice Sp. z o.o.)

§ 1. Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług naprawy i konserwacji pojazdów przez spółkę **ZTE Katowice Sp. z o.o.** z siedzibą w Siemianowicach Śląskich (41-103), ul. Bytomska 39, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod nr **000067741**, NIP **6430010949**, zwaną dalej „**Serwisem**”.
- Użyte w Regulaminie ^{pojęcia} oznaczają: **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna zlecająca usługę; **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, zawierający umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową; **Przedsiębiorca** – Klient niebędący Konsumentem; **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (JDG), dla której umowa nie ma charakteru zawodowego (wynikającego z PKD).
- Złożenie zlecenia naprawy (podpisanie Karty Zlecenia lub potwierdzenie w formie dokumentowej) oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

§ 2. Przyjęcie pojazdu i zakres usług

- Przyjęcie pojazdu następuje na podstawie **Karty Zlecenia (papierowej/elektronicznej)**, w której określa się wstępny zakres prac oraz szacunkowy kosztorys.
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe pozostawione w pojeździe (np. laptopy, gotówka), które nie zostały wyraźnie zgłoszone i wpisane do protokołu przyjęcia.
- W przypadku ujawnienia w toku prac konieczności wykonania czynności dodatkowych, Serwis poinformuje o tym Klienta (telefonicznie, SMS lub e-mail).
- Akceptacja rozszerzenia zakresu naprawy lub zmiany kosztów wyrażona przez Klienta w wiadomości **SMS lub e-mail** jest wiążąca dla obu stron. Brak sprzeciwu Klienta w terminie **24 godzin** od powiadomienia o niezbędnych pracach dodatkowych do kwoty **10% wartości zlecenia** traktowany jest jako zgoda domniemana (**dotyczy wyłącznie relacji B2B**).

§ 3. Części zamienne i materiały

- Serwis rekomenduje użycie części zakupionych w sieci dystrybucji Serwisu, co gwarantuje pełną ochronę gwarancyjną.
- Części powierzone przez Klienta:**
 - Montaż części dostarczonych przez Klienta odbywa się wyłącznie na jego wyraźne życzenie i ryzyko.
 - W takim przypadku Serwis odpowiada wyłącznie za prawidłowość montażu. Odpowiedzialność Serwisu z tytułu rękojmi /niezgodności towaru z umową za wady fizyczne tych części jest wyłączona.
 - Jeżeli część dostarczona przez Klienta okaże się wadliwa (nie pasuje, jest uszkodzona lub ulegnie awarii po montażu), Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów przestoju pojazdu na stanowisku oraz kosztów ponownego demontażu i montażu według obowiązującego cennika.

§ 4. Procedura reklamacyjna (B2C) – Konsument

- Wobec Konsumentów (i Przedsiębiorców na prawach Konsumenta) Serwis ponosi odpowiedzialność za niezgodność usługi/towaru z umową przez okres **2 lat** od wydania pojazdu.
- Reklamacje należy składać pisemnie lub mailowo na adres: **sekretariat@zte.pl**

- Serwis rozpatrzy reklamację w terminie **14 dni**.
- W przypadku stwierdzenia wady części dostarczonej przez Serwis, Serwis dokonuje jej nieodpłatnej naprawy lub wymiany (wraz z pokryciem kosztów robocizny).

§ 5. Procedura reklamacyjna (B2B) – Firmy i floty

- W relacjach z Przedsiębiorcami (niebędącymi Konsumentami), odpowiedzialność Serwisu z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne zostaje całkowicie wyłączona (zgodnie z **art. 558 § 1 KC**).
- W miejsce rękojmi, Serwis może udzielić gwarancji na wykonaną usługę. Warunkiem skorzystania z gwarancji jest terminowa zapłata za fakturę.
- W przypadku reklamacji dotyczącej wady części, Serwis pośredniczy w procedurze reklamacyjnej u producenta/hurtowni. Jeżeli hurtownia/producent odrzuci reklamację (uznając np. sprawność części), koszty weryfikacji, transportu oraz ponownego montażu/demontażu pokrywa Klient. Decyzja gwaranta (producenta części) jest dla Klienta biznesowego wiążąca.

§ 6. Odbiór pojazdu i opłata magazynowa

- Klient zobowiązany jest do odbioru pojazdu w terminie **3 dni roboczych** od powiadomienia o zakończeniu naprawy.
- Po bezskutecznym upływie tego terminu Serwis rozpoczyna naliczanie opłaty za bezumowne korzystanie z powierzchni serwisowej (przechowanie) w wysokości: **50,00 PLN netto/doba** (pojazdy osobowe) oraz **80,00 PLN netto/doba** (pojazdy dostawcze/bus/ciężarowy).
- Pojazd zostanie wydany po uregulowaniu należności za naprawę oraz ewentualnych kosztów przechowania.

§ 7. Płatności i zabezpieczenie roszczeń

- Wydanie pojazdu następuje po całkowitym uregulowaniu płatności.
- Do czasu zapłaty Serwisowi przysługuje prawo zatrzymania pojazdu (w relacjach **B2B** na podstawie **art. 461 K.C.**, w relacjach **B2C** jako wstrzymanie się ze świadczeniem wzajemnym).

§ 8. Prawo właściwe i sąd

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności **Kodeks Cywilny**, a w odniesieniu do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach Konsumenta także przepisy **ustawy o prawach konsumenta**.
- Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- Strony będą dążyć do polubownego rozwiązania ewentualnych sporów.
- W sporach z Konsumentami oraz Przedsiębiorcami na prawach Konsumenta właściwość sądu ustalana jest zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami, w szczególności **Kodeksem Postępowania Cywilnego**; Regulamin nie ogranicza uprawnień tych Klientów w zakresie wyboru sądu.
- W sporach z Przedsiębiorcami (B2B) sądem właściwym jest **sąd właściwy dla siedziby Serwisu**.