

BROOKVENT

OGÓLNE WARUNKI SERWISU

I. ZAKRES ZASTOSOWANIA

1. Ogólne Warunki Serwisu (OWSerw) stanowią integralną część umów o serwisowanie Produktów oraz związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy Spółką a Klientami. OWSerw stanowią również integralną część umów sprzedaży Produktów oraz związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy Spółką a Klientami i określają zasady wykonywania serwisu w ramach postępowania gwarancyjnego.
2. Użyte w dalszej części niniejszych OWSerw określenia oznaczają:
 - a. **„Adres e-mail Spółki”** – serwis@brookvent.pl;
 - b. **„Adres e-mail Klienta”** – obowiązuje podany w zgłoszeniu serwisowym,
 - c. **„Cennik”** – cennik stanowiący załącznik nr 5 do OWSerw;
 - d. **„Diagnostyka”** – badanie Produktu mające na celu stwierdzenie rodzaju uszkodzeń Produktu, możliwości jego naprawy, kosztów jego naprawy oraz tego czy w danym przypadku Klientowi przysługuje uprawnienie z tytułu gwarancji;
 - e. **„Klient”** – kontrahent zawierający ze Spółką umowę sprzedaży produktów lub usług w ramach prowadzonej przez nią działalności. Niniejsze OWSerw stosuje się do Przedsiębiorców oraz do Konsumentów chyba że OWSerw wyraźnie wyłącza zastosowanie danego przepisu do Konsumentów;
 - f. **„Konsument”** – osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - g. **„OWSerw”** – niniejsze Ogólne Warunki Serwisu wraz ze zmianami i wszystkimi załącznikami;
 - h. **„Produkty”** – towary sprzedawane przez Spółkę w ramach prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, będące przedmiotem usług serwisowych;
 - i. **„Protokół serwisowy”** – protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszych OWSerw;
 - j. **„Przedsiębiorca”** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33¹ § 1 k.c., prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
 - k. **„Przewoźnik”** – kurier, firma transportowa lub spedycyjna;
 - l. **„Serwis”** – usługa serwisu świadczona przez Spółkę w ramach gwarancji lub odpłatnie, polegająca na Diagnostyce Produktu oraz jego naprawie, wymianie części lub asyście przy uruchomieniu Produktu;
 - m. **„Serwis Gwarancyjny”** – Serwis świadczony w ramach przysługujących Klientowi uprawnień z tytułu gwarancji, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Gwarancji;
 - n. **„Serwis Odpłatny”** – Serwis świadczony przez Spółkę odpłatnie, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Klientem;
 - o. **„Spółka”** – spółkę Brookvent Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Obornikach Śląskich przy ul. Kościuszki 14-16, KRS: 0000463156, NIP: 9151790915, Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego;
 - p. **„Strony”** - Spółkę i Klienta;
 - q. **„Zgłoszenie serwisowe”** – zgłoszenie inicjujące wykonanie Serwisu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszych OWSerw.
3. Świadczenie usług serwisowych przez Spółkę następuje w ramach postępowania gwarancyjnego, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Gwarancji oraz na podstawie umowy o świadczenie usług serwisowych.
4. Spółka może wykonywać usługę serwisową za pomocą podwykonawców. Podwykonawcy Spółki posługują się logo oraz znakami Spółki.
5. Warunki określone w niniejszych OWSerw mogą zostać określone odmiennie w porozumieniu Stron zawartym, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej lub w formie wiadomości e-mail. Odmiennie

BROOKVENT

uregulowanie poszczególnych kwestii wynikających z OWSerw nie pozbawia mocy wiążącej pozostałych postanowień OWSerw.

6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.

II. SERWIS GWARANCYJNY

1. Zasady dotyczące gwarancji określone są w Ogólnych Warunkach Gwarancji dostępnych na stronie internetowej www.brookvent.pl
2. W przypadku nieuznania odpowiedzialności gwarancyjnej Spółki, serwis Produktu może zostać wykonany odpłatnie na zasadach określonych w punkcie III. OWSerw.
3. W przypadku wykonania Serwisu Gwarancyjnego w miejscu montażu Produktu, oraz stwierdzenia po wykonaniu Diagnostyki, że Spółka nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej, Klient ponosi koszty Serwisu zgodnie z punktem III.2 i III.3 OWSerw. Powyższe nie dotyczy Konsumentów.

III. SERWIS ODPLATNY

1. Usługa serwisu odpłatnego jest wykonywana po złożeniu przez Klienta kompletnego Zgłoszenia serwisowego. Zgłoszenie może zostać złożone w Spółce formie pisemnej, a także przesłane za pośrednictwem wiadomości elektronicznej na adres e-mail Spółki lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej www.brookvent.pl.
2. Wynagrodzenie Spółki za wykonanie usługi Serwisu odpłatnego określone jest zgodnie z Cennikiem stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszych OWSerw. Ilość godzin do rozliczenia wskazuje się w Protokole serwisowym.
3. W przypadku wykonywania Serwisu w miejscu montażu Produktu, na wynagrodzenie Spółki oprócz kwoty wskazanej w punkcie III.2 składa się również koszt dojazdu przedstawiciela Spółki do tego miejsca w wysokości i na warunkach wynikających z Cennika stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszych OWSerw.
4. Odległość dojazdu do miejsca montażu Produktu jest wskazywana jako najkrótsza możliwa trasa od najbliższego autoryzowanego serwisu Spółki, chyba, że Protokół serwisowy stanowi inaczej.

IV. CZAS I MIEJSCE WYKONANIA SERWISU

1. Spółka zobowiązuje się do rozpatrzenia Zgłoszenia serwisowego i przekazania informacji zwrotnej odnośnie sposobu i terminów realizacji świadczenia w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania Zgłoszenia serwisowego.
2. Spółka zobowiązuje się do wykonania serwisu w przypadku urządzeń małogabarytowych dostarczonych do siedziby Spółki w ciągu 14 dni roboczych od daty ich dostarczenia, pod warunkiem wcześniejszego Zgłoszenia serwisowego.
3. W przypadku zgłoszeń wymagających działań na obiekcie (poza siedzibą Spółki):
 - a. do 14 dni roboczych nastąpi umówienie wizyty serwisowej chyba, że obie strony ustalą inaczej,
 - b. efektem wizyty serwisowej jest protokół serwisowy, na bazie którego w ciągu 14 dni roboczych od daty jego podpisania przez Klienta zostaną podjęte decyzje odnośnie dalszych działań.
4. Spółka zastrzega sobie prawo wydłużenia okresu wykonania serwisu o okres niezbędny do sprowadzenia i/lub wyprodukowania części, nie dłużej jednak niż o 90 dni roboczych.
5. Zarówno Serwis Gwarancyjny jak i Serwis Odpłatny może być wykonywany w siedzibie Spółki, w innym miejscu wskazanym przez Spółkę oraz w miejscu montażu Produktu. Miejsce wykonywania Serwisu wskazuje Spółka po otrzymaniu Zgłoszenia serwisowego.

BROOKVENT

6. Po otrzymaniu Zgłoszenia serwisowego Spółka biorąc pod uwagę rozmiar, wagę oraz łatwość transportu wskazuje czy dany produkt jest produktem wielko- czy małogabarytowym.
7. Produkty małogabarytowe Klient odsyła do siedziby Spółki lub do wskazanego przez nią miejsca na własny koszt i ryzyko. Klient odpowiada za prawidłowe opakowanie i dostarczenie Produktu. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Produkcie wyrządzone przez Przewoźnika.
8. W ramach odrębnych ustaleń Spółka może zapewnić transport produktów od Klienta.
9. Po wykonaniu Serwisu, Klient jest obowiązany do odbioru Produktu lub wskazania sposobu jego odesłania na własny koszt, w terminie 60 dni kalendarzowych od doręczenia mu w formie pisemnej lub w formie wiadomości e-mail Protokołu serwisowego. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Produkt jest utylizowany, co nie dotyczy Konsumentów. W przypadku Konsumentów w razie wykonania Serwisu Gwarancyjnego, na wniosek złożony w formie pisemnej lub w formie wiadomości e-mail, Spółka zwraca koszty transportu Produktu.
10. Produkty wielkogabarytowe Klient udostępni Spółce w miejscu, w którym są zamontowane w celu wykonania usług serwisowych. Klient jest zobowiązany zapewnić Spółce odpowiedni, swobodny dostęp do Produktu i umożliwić bezpieczne wykonanie usługi serwisowej, w szczególności zobowiązany jest zapewnić:
 - a. dostęp do wszystkich pomieszczeń i przestrzeni, w których zamontowany jest Produkt oraz elementy z nim związane,
 - b. niezbędne zwyżki (podesty, drabiny, rusztowania),
 - c. odpowiednie przygotowanie miejsca serwisu (osłona od deszczu, odśnieżenie, usunięcie oblodzenia itp.),
 - d. odpowiednie możliwości techniczne (dostęp do źródeł zasilania, wyłączników bezpieczeństwa itp.),
 - e. w szczególnym przypadku dostęp do lokali mieszkalnych.
11. Spółka doprecyzuje zakres obowiązków Klienta związanych z zapewnieniem dostępu do Produktu po otrzymaniu Zgłoszenia serwisowego.
12. Spółka może zobowiązać Klienta do dostarczenia dokumentacji fotograficznej przygotowanego miejsca realizacji usługi serwisowej.
13. Jeśli Serwis jest wykonywany w miejscu montażu Produktu, Klient lub jego przedstawiciel jest zobowiązany do przebywania w tym miejscu przez cały okres przeprowadzania prac Serwisowych. W przypadku nieobecności Klienta lub jego przedstawiciela w trakcie prac albo przy ich zakończeniu i po opuszczeniu miejsca montażu Produktu przez przedstawicieli Spółki, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za znajdujące się tam mienie ani za żadne szkody powstałe w związku z pozostawieniem tego miejsca niezabezpieczonego przed dostępem nieuprawnionych osób.
14. W przypadku niespełnienia warunków wyżej określonych w punkcie IV.10, IV.12, IV.13. oraz szczegółowych obowiązków wskazanych przez Spółkę zgodnie z punktem IV.11, Spółka ma prawo odmówić wykonania usługi serwisowej i obciążyć Klienta poniesionymi kosztami, w wysokości określonej w Cenniku stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszych OWSerw.
15. W przypadku niewykonania przez Klienta obowiązków wskazanych w punkcie IV.10. oraz wskazanych przez Spółkę zgodnie z punktem IV.11, Spółka może wykonać te obowiązki i obciążyć Klienta kosztami ich wykonania w wysokości rynkowej.
16. W przypadku opóźnień wynikających z niewykonania obowiązków wskazanych w punktach IV.10, IV.12, IV.13. oraz szczegółowych obowiązków wskazanych przez Spółkę zgodnie z punktem IV.11, czas oczekiwania Serwisu w gotowości do wykonania usługi serwisowej jest traktowany jak czas wykonywania serwisu, za który Klient jest zobowiązany zapłacić Spółce wynagrodzenie w wysokości określonej w Cenniku.

BROOKVENT

V. PRODUKT ZASTĘPCZY

1. Spółka może udostępnić Klientowi Produkt zastępczy na okres wykonywania usługi Serwisu. Udostępnienie Produktu zastępczego zależy między innymi od stanu magazynowego Spółki, dostępności danego Produktu oraz innych czynników. Klientowi nie przysługuje roszczenie o udostępnienie Produktu zastępczego.
2. Udostępnienie Produktu zastępczego następuje na podstawie faktury sprzedaży produktu z ustalonym terminem płatności.
3. Klient może nabyć Produkt zastępczy po cenie katalogowej na dzień jego udostępnienia, jeśli:
 - a. w efekcie wykonania Diagnostyki w ramach Serwisu Odpłatnego Spółka stwierdziła, że naprawa Produktu jest niemożliwa lub przekracza koszty nowego Produktu,
 - b. w efekcie wykonania Diagnostyki w ramach Serwisu Gwarancyjnego Spółka stwierdziła, że w danym przypadku Klientowi nie przysługują uprawnienia z tytułu gwarancji i Klient oświadczy najpóźniej w momencie podpisania Protokołu serwisowego, że chce zatrzymać Produkt zastępczy.
4. Produkt zastępczy przechodzi bezpłatnie, przy jednoczesnym skorygowaniu faktury sprzedaży wystawionej zgodnie z punktem V.2, na własność Klienta, jeśli po wykonaniu Diagnostyki Produktu Spółka stwierdziła, że w danym przypadku Klientowi przysługują uprawnienia z tytułu gwarancji.
5. W przypadku naprawy oryginalnego produktu, na wyraźne żądanie Klienta Spółka może zwrócić oryginalny produkt i skorygować fakturę określoną w punkcie V.2 tylko w przypadku zwrotu produktu zastępczego.
6. Produkt zastępczy podlega zwrotowi Spółce, jeśli:
 - a. po wykonaniu Serwisu wydano Klientowi naprawiony Produkt,
 - b. po wykonaniu Diagnostyki w ramach Serwisu Gwarancyjnego Spółka stwierdziła, że w danym przypadku Klientowi nie przysługują uprawnienia z tytułu gwarancji i Klient nie oświadczy najpóźniej w momencie Protokołu serwisowego, że chce zatrzymać Produkt zastępczy.
7. Zwrot Produktu zastępczego następuje w formie wskazanej przez Spółkę, na koszt Spółki.
8. Produkt zastępczy jest objęty gwarancją zgodnie z OWG. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg od dnia udostępnienia Produktu. W przypadku powstania wad Produktu zastępczego nie objętych gwarancją, Klient ponosi koszty ich naprawy.
9. Spółka zastrzega sobie prawo do oceny stanu zwróconego produktu zastępczego.
10. W przypadku stwierdzenia zużycia lub uszkodzenia wynikającego z nieprawidłowego użytkowania produktu, Spółka zastrzega sobie prawo do zaniechania całościowej lub częściowej korekty faktury określonej w punkcie V.2.

VI. ODBIÓR PRAC

1. Po wykonaniu Serwisu Strony dokonują odbioru prac podpisując sporządzony przez Spółkę Protokół serwisowy.
2. Brak obecności przedstawiciela Klienta przy pracach Serwisowych w momencie ich zakończenia oraz odmowa podpisania przez niego Protokołu serwisowego uprawnia Spółkę do jednostronnego odbioru prac.
3. W przypadku jednostronnego odbioru prac, Protokół serwisowy jest podpisywany jedynie przez przedstawiciela Spółki oraz doręczany w formie pisemnej lub w formie wiadomości na Adres e-mail Klienta.
4. Klient może zgłosić w formie pisemnej lub w formie wiadomości na Adres e-mail Spółki w ciągu 3 dni od dnia doręczenia mu Protokołu serwisowego uwagi do jego treści.

BROOKVENT

5. Spółka może uwzględnić uwagi do treści Protokołu serwisowego i wykonać kolejne czynności serwisowe. W przypadku nie uwzględnienia uwag, Spółka informuje o tym Klienta w ciągu 7 dni od dnia ich otrzymania w formie wiadomości na Adres e-mail Klienta.
6. W przypadku braku podpisu pod Protokołem serwisowym, oraz braku pisemnych zastrzeżeń uznaje się, że Klient akceptuje treść Protokołu serwisowego.

VII. ASYSTA PRZY URUCHOMIENIU

1. Przedstawiciel Spółki może uczestniczyć w czynności pierwszego uruchomienia Produktu w miejscu jego montażu.
2. Przed dniem uruchomienia Klient wypełnia ankietę, której wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszych OWSerw i przekazuje ją Spółce. Spółka może zadawać dodatkowe pytania dotyczące montażu Produktu oraz instalacji w miejscu montażu.
3. Przed dniem uruchomienia Klient jest zobowiązany dostarczyć do Spółki dokumentację fotograficzną potwierdzającą przebieg i sposób montażu Produktu. Zdjęcia powinny przedstawiać wszystkie elementy uruchamianego systemu, w szczególności sterownik i wentylator.
4. Klient oraz jego przedstawiciele są zobowiązani stosować się do uwag przedstawiciela Spółki wykonującego asystę przy uruchomieniu.
5. Niewypełnienie przez Klienta obowiązków określonych w punktach od VII.2 do VII.4 oraz podanie nieprawdziwych informacji w ankiecie wyłącza odpowiedzialność Spółki za uszkodzenie Produktu przy jego uruchomieniu mimo asysty.
6. Postanowienia dotyczące Serwisu Odpłatnego (punkt III OWSerw) stosuje się odpowiednio do Asysty przy Uruchomieniu.
7. Z czynności pierwszego uruchomienia sporządza się Protokół uruchomienia, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do niniejszych OWSerw.

Załączniki:

1. Zgłoszenie serwisowe,
2. Protokół serwisowy,
3. Ankieta,
4. Protokół uruchomienia,
5. Cennik.