

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług serwisowych przez firmę Kreski Spółka Jawna Piotr Gałęcki Łukasz Gałęcki z siedzibą przy ul. Mory 12, 01-303 Warszawa zwaną dalej serwisem lub Kreski.

Definicje

1. Zgłaszający – klient zlecający naprawę danego urządzenia. Zgłoszenia dokonać może upoważniony do tego pracownik firmy chcącej skorzystać z usługi.
2. RMA - system zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem portalu serwisowego. Po wysłaniu zgłoszenia serwisowego system przydziela indywidualny numer RMA, który potrzebny będzie do późniejszej identyfikacji zgłoszenia serwisowego oraz oznaczenia wysyłanej paczki ze sprzętem.
3. Portal serwisowy – strona internetowa będąca jednym z elementów narzędzia informatycznego do obsługi zleceń serwisowych (RMA) przez pracowników firmy Kreski. Umożliwia ona zakładanie przez Zgłaszającego zleceń serwisowych (RMA), podgląd ich statusu oraz przegląd archiwalnych zleceń.
4. Zgłoszenie serwisowe – dokument z podstawowymi danymi Klienta, informacjami o urządzeniu, akcesoriach oraz rodzaju zgłoszenia.
5. Naprawa gwarancyjna – naprawa objęta gwarancją producenta lub firmy Kreski.
6. Naprawa pogwarancyjna – naprawa urządzenia nie objętego żadną gwarancją ani kontraktem serwisowym.
7. Kontrakt serwisowy – naprawa objęta kontraktem serwisowym producenta lub firmy Kreski.
8. Zlecenie serwisowe – urządzenie przyjęte do naprawy z nadanym numerem RMA.
9. Wycena naprawy – koszt naprawy przesłany w formie oferty do Zgłaszającego/Klienta.
10. Usługa logistyczna – obsługa transportu urządzenia nie zakupionego w firmie Kreski do i od producenta w ramach gwarancji lub kontraktu.

1. Uwagi ogólne

- 1.1 Każdy Zgłaszający chcąc oddać sprzęt do naprawy jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem. Z kolei oddając sprzęt do naprawy, Zgłaszający dobrowolnie akceptuje poniższy regulamin. Jest to zarazem umowa, na podstawie której jest świadczona usługa naprawy i która reguluje prawa i obowiązki z tego tytułu.
- 1.2 Zgłaszający zobowiązany jest dostarczyć wszystkie niezbędne informacje do sprawnego wykonania naprawy, tj. powinien uzupełnić w zgłoszeniu: dane osobowe, dane identyfikacyjne urządzenia, opis uszkodzenia i typ naprawy.
- 1.3 Brak informacji określonych w punkcie 1.2 może wydłużyć czas naprawy lub spowodować niezrealizowanie roszczeń wskazanych w zgłoszeniu ze względu na niewystarczające lub błędne dane.

2. Przyjęcie/ Odbiór sprzętu

2.1 W celu zgłoszenia naprawy serwisowej należy:

- a) zgłosić urządzenie do naprawy za pomocą portalu serwisowego znajdującego się pod adresem <https://serwis.kreski.pl/extranet.html> lub

Kreski Spółka Jawna Piotr Gałęcki Łukasz Gałęcki
NIP: 1182073346
REGON: 143152450
KRS: 0000390990

Adres:
ul. Mory 12
01-303 Warszawa

Tel: 22 666 22 40 / 41
Fax: 22 398 70 71

- b) Wypełnić formularz zgłoszenia serwisowego znajdujący się pod adresem http://www.kreski.pl/edc_media/Manager/Zgloszenie-serwisowe.pdf lub na ostatniej stronie niniejszego regulaminu.
- 2.2 Przy osobistym dostarczeniu urządzenia, potwierdzeniem przyjęcia urządzenia jest wypełnienie formularza zgłoszenia serwisowego i wręczenie go pracownikowi firmy Kreski przyjmującemu zgłoszenie.
- 2.3 Każde zgłoszenie otrzymuje indywidualny numer sprawy RMA, który jest stały do czasu jego zakończenia.
- 2.4 Koszt serwisu pogwarancyjnego wyceniany jest według ustalonego cennika lub indywidualnie według nakładu pracy oraz kosztu wymienionych podzespołów.
- 2.5 KRESKI nie bierą odpowiedzialności za przesyłane w raz z urządzeniem akcesoria. Zgłaszający zobowiązany jest to wyszczególnienia jakie akcesoria zostaną dołączone do urządzenia. Zgłaszający może to zakomunikować poprzez uzupełnienie odpowiedniego pola w formularzu zgłoszenia serwisowego lub za pomocą portalu RMA.
- 2.6 Sprzęt do naprawy należy dostarczyć na adres siedziby firmy Kreski:

Dział Serwisu Kreski Sp. J. Piotr Gałecki Łukasz Gałecki
Mory 12, 01-303 Warszawa

- 2.7 Dostarczenie sprzętu opisane w pkt 2.5 może odbyć się za pośrednictwem kuriera albo osobiście.
- 2.8 Klient ponosi bezpośrednie koszty dostarczenia sprzętu do naprawy, o ile firma Kreski nie ustali inaczej.
- 2.9 Jako przyjęcie sprzętu rozumie się fizyczne dostarczenie sprzętu do siedziby Kreski określone w pkt 2.5 i 2.6.
- 2.10 W przypadku nieodebrania sprzętu z serwisu lub braku akceptacji naprawy po upływie 120 dni od momentu przyjęcia sprzętu, urządzenie zostanie przekazane do utylizacji.
- 2.11 Czas na dostarczenie urządzenia zgodnie z punktem 2.5 ustala się na 30 dni od momentu zarejestrowania zgłoszenia zgodnie z punktem 2.1. Jeśli po tym terminie urządzenie nie zostanie dostarczone, zlecenie zostanie automatycznie zamknięte.
- 2.12 W przypadku zaistnienia sytuacji z punktu 3.0 oraz 1.3, firma Kreski zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty w wysokości 70 PLN netto.
- 2.13 W przypadku zaistnienia konieczności wykonania usługi logistycznej, firma Kreski zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty w wysokości 30 PLN netto.

3. Proces wykonania naprawy

- 3.1 Korespondencja i wymiana informacji odbywa się tylko i wyłącznie ze Zgłaszającym.
- 3.2 W przypadku wymiany uszkodzonych części, zostaną one przekazane Zgłaszającemu tylko na jego pisemne żądanie. Będzie ono jednocześnie zobowiązaniem Zgłaszającego do utylizacji tych części zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W innym wypadku zostaną oddane do utylizacji przez firmę Kreski.
- 3.3 Firma Kreski rozpatruje zgłoszenie według kolejności zgłoszeń, jednak nie dłużej niż 5 dni roboczych od czasu przyjęcia sprzętu zgodnie z pkt 2.8.
- 3.4 Zgłoszenia składane drogą inną niż podano w pkt 2.1. i 2.2 mogą zostać nierozpatrzone w terminie określonym w pkt 3.3. W tym przypadku termin ustalany jest indywidualnie między stronami
- 3.5 W przypadku braku odpowiednich podzespołów niezbędnych do naprawy, czas realizacji może zostać wydłużony, o czym Zgłaszający zostanie poinformowany.
- 3.6 W przypadku oczekiwania na decyzję Zgłaszającego, czas naprawy automatycznie ulega wydłużeniu o ten czas oczekiwania.

Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki
NIP: 1182073346
REGON: 143152450
KRS: 0000390990

Adres:
ul. Mory 12
01-303 Warszawa

Tel: 22 666 22 40 / 41
Fax: 22 398 70 71

BDO: 000007716

3.7 Każda naprawa zostanie poprzedzona wyceną naprawy przesłaną do Zgłaszającego. Po otrzymaniu akceptacji w formie pisemnej (za pośrednictwem poczty elektronicznej lub tradycyjnej) serwis przystąpi do naprawy usterki. 3.8. Każda wycena naprawy zawiera naprawy niezbędne (konieczne do prawidłowego działania urządzenia) oraz zalecane (usprawniające działanie urządzenia lub zwiększające jego odporność). W przypadku braku informacji ze strony klienta które punkty mają zostać wykonane. Firma Kreski uznaje, że klient akceptuje wszystkie wycenione elementy.

3.9 W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy, zostaną stwierdzone inne wady niż przedstawione wcześniej, firma Kreski niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zgłaszającego.

3.10 Informacja z 3.8 będzie zawierała wycenę naprawy dodatkowych usterek. Naprawa zostanie wykonana po akceptacji Zgłaszającego.

3.11 W przypadku odstąpienia od naprawy, Zgłaszający jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za wykonanie diagnozy w następującej formie:

- a) 100 PLN netto w przypadku terminali i drukarek
- b) 50 PLN netto w przypadku skanerów

3.11.1 Powyższa opłata nie jest pobierana w następujących przypadkach:

- a) zakupu nowego urządzenia w firmie Kreski
- b) indywidualnych ustaleń między stronami

3.12 Zamknięcie zlecenia następuje po:

- a) realizacji naprawy lub
- b) zakupie nowego urządzenia w firmie Kreski lub
- c) odstąpienia od naprawy
- d) zaistnieniu sytuacji z punktu 3.0

3.13 Naprawy gwarancyjne oraz kontraktowe wykonywane są w autoryzowanym serwisie producenta. W przypadku pakietów serwisowych Kreski – przez serwis Kreski.

3.14 Firma Kreski urządzenie objęte taką umową, niezwłocznie przekaże do odpowiedniego serwisu.

3.15 Firma Kreski nie ponosi odpowiedzialności za wydłużony czas realizacji naprawy przez serwis producenta.

4. Zwrot urządzenia

4.1 Zwrot urządzenia po naprawie, odbywa się środkiem transportu wybranym przez Kreski.

4.2 Koszt transportu pokrywa Zgłaszający, chyba że strony ustalą inaczej.

4.3 Zgłaszający może zlecić odbiór sprzętu przez swojego kuriera po wcześniejszym poinformowaniu Kreski.

4.4 Zgłaszający może odebrać naprawiony sprzęt osobiście w siedzibie firmy Kreski po wcześniejszym ustaleniu tego z serwisem. Odbiór osobisty nie podlega dodatkowym opłatom.

5. Gwarancja

5.1 Na naprawiony sprzęt udziela się następujących gwarancji firmy Kreski:

- a) Skanery 30 dni.
- b) Terminale 30 dni.
- c) Drukarki 90 dni (głowice drukujące 180 dni)

Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki
NIP: 1182073346
REGON: 143152450
KRS: 0000390990

Adres:
ul. Mory 12
01-303 Warszawa

Tel: 22 666 22 40 / 41
Fax: 22 398 70 71

- 5.2 Powyższa gwarancja może być dłuższa poprzez indywidualne ustalenia stron. Czas obowiązywania gwarancji jest umieszczony w indywidualnym cenniku klienta.
- 5.3 Okres gwarancji urządzenia rozpoczyna się od dnia zamknięcia zlecenia serwisowego określonego w punkcie 3.11.
- 5.4 Utrata gwarancji następuje w wypadku:
- a) Naruszenia, zatarcia lub zerwania plomb gwarancyjnych firmy Kreski
 - b) uszkodzenia urządzenia w sposób mechaniczny
 - c) niewłaściwe użytkowania urządzenia, niezgodne z instrukcją użytkownika.
 - d) uszkodzenia urządzenia w skutek zabrudzenia sprzętu i braku odpowiedniej konserwacji.
- 5.5. Gwarancja nie obejmuje prób naprawy sprzętu przez osoby trzecie lub innego kontrahenta.

Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki
NIP: 1182073346
REGON: 143152450
KRS: 0000390990

Adres:
ul. Mory 12
01-303 Warszawa

Tel: 22 666 22 40 / 41
Fax: 22 398 70 71

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

Data zgłoszenia:			
Nazwa firmy:			
Adres do wysyłki: <small>(adres oddziału lub filii)</small>			
Dane do faktury VAT: <small>(NIP, adres centrali)</small>			
Osoba kontaktowa:			
Adres e-mail:			
Nr telefonu:			
Odbiór osobisty:		Wysyłka kurierem:	
Dane identyfikacyjne urzędzenia:	Model (PN):	Numer seryjny (SN):	Akcesoria: <small>(np. zasilacz, bateria, rysik, kabel, etc.)</small>
	1.	1.	1.
	2.	2.	2.
	3.	3.	3.
	4.	4.	4.
	5.	5.	5.
Opis uszkodzenia			G*
ad 1.			P*
ad 2.			K*
ad 3.			
ad 4.			
ad 5.			

*G – Gwarancja, P – Pakiet serwisowy, K – kupione w Kreski

UWAGA: W przypadku braku usterki lub rezygnacji z naprawy, zostanie naliczona opłata za diagnostykę wg. poniższych stawek netto.

Drukarki biurkowe, mobilne	100 PLN	Terminale, kolektory danych	70 PLN
Drukarki przemysłowe	150 PLN	Skanery ręczne 1D	70 PLN
Drukarki kart	250 PLN	Skanery ręczne 2D	70 PLN
Silniki drukujące	250 PLN	Skaner stacjonarne	70 PLN

Kreski Spółka Jawna Piotr Gałęcki Łukasz Gałęcki
 NIP: 1182073346
 REGON: 143152450
 KRS: 0000390990
 BDO: 000007716

Adres:
 ul. Mory 12
 01-303 Warszawa

Tel: 22 666 22 40 / 41
 Fax: 22 398 70 71

1

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki w Warszawie podanych powyżej danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszego zlecenia. Jednocześnie zobowiązuję się do zapewnienia poufności danych osobowych pozyskanych lub udostępnionych przez Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki w Warszawie w związku z wykonywaniem naprawy.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

- Administratorem danych osobowych podanych powyżej jest Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki z siedzibą w Warszawie przy ul. Mory 12 NIP: 1182073346, REGON: 143152450, KRS: 0000390990, e-mail: kreski@kreski.pl
- Celem zbierania danych jest realizacja umowy naprawy.
- Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych, jak również prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do realizacji naprawy. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwa realizacja umowy.
- Pani/Pana dane mogą być udostępniane przez Kreski:
 - Podmiotom i organom, którym Kreski jest zobowiązana lub upoważniona udostępnić dane osobowe na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym podmiotom oraz organom uprawnionym do otrzymania od Kreski danych osobowych lub uprawnionych do żądania dostępu do danych osobowych na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa
 - Biurom informacji gospodarczej, działającym na podstawie ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, na podstawie przepisów tej ustawy, do rejestru dłużników
 - Podmiotom, które przetwarzają Pani/Pana dane osobowe na podstawie zawartej z Kreski umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych
 - Podwykonawcom (podmioty przetwarzające), takim jak firmy kurierskie i spedycyjne (w celu doręczenia przesyłek), biuro rachunkowe obsługujące Kreski, firmy prawnicze, informatyczne, wykonawcy usług na zlecenie Kreski
 - Serwis producenta urządzeń przekazanych do naprawy w celu dokonania naprawy w ramach gwarancji lub pakietu serwisowego producenta
 - Na podstawie odrębnej zgody partnerzy Kreski w celu uzyskania specjalnej oferty.
- Udostępnione przez Panią/Pana dane nie będą podlegały profilowaniu.
- W przypadku, gdy siedziba centrali podmiotu, któremu przekazywane są Państwa dane znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym Państwa dane mogą zostać tam przekazane. Dotyczy to w szczególności firm kurierskich i spedycyjnych oraz partnerów firmy Kreski.
- Dane osobowe będą przechowywane przez okres:
 - Niezbędny do realizacji umowy, a po jej zakończeniu, w związku z obowiązkiem prawnym Kreski wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (np. czas archiwizacji w związku z obowiązkami podatkowymi);
 - Niezbędny do dochodzenia roszczeń przez Kreski w związku z prowadzoną działalnością lub obrony przed roszczeniami kierowanymi wobec Kreski, a podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem okresów przedawnienia roszczeń określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- W pozostałym zakresie obowiązuje Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przez Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki z siedzibą w Warszawie dostępna na stronie internetowej: <http://kreski.pl/pl/rodo.html>
- Informacje dotyczące Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych dostępne są na stronie internetowej <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Oświadczenie Zgłaszającego

Oświadczam, że jestem / nie jestem¹ podatnikiem podatku VAT w rozumieniu ustawy z dnia 11.03.2004r o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2011r nr 177 poz. 1054 z późn. zm.)
Upoważniam Kreski Spółka Jawna Piotr Gałecki Łukasz Gałecki w Warszawie do wystawienia faktury VAT bez podpisu nabywcy (podstawa prawna Dz.U. Nr 27 z 2002r poz. 268 z późn. zm.).
Zgłoszenie urządzenia za pośrednictwem formularza jest dobrowolne i równoznaczne z akceptacją [Regulaminu usług serwisowych](#) dostępnego na stronie: www.kreski.pl w zakładce Serwis.

.....
(podpis osoby zgłaszającej)

Urządzenie do naprawy wraz załączonym formularzem należy wysłać na adres:

Kreski – dział serwisu
Ul. Mory 12
01-303 Warszawa

¹ Niepotrzebne skreślić