

Warunki realizacji napraw

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Poniższe warunki stosowane są dla wszystkich umów, w tym zawieranych na odległość bez jednoczesnej obecności stron, związanych z Serwisem Sprzętu fotograficznego oraz video powierzonego spółce Proclub Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie (dalej: Serwis) do naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej lub nie objętej gwarancją (dalej: Sprzęt) przez Klienta Serwisu (dalej: Klient).
- 1.2. Niniejsze warunki realizacji napraw obowiązują do zleceń wyceny/naprawy złożonych po dniu 25.12.2014 roku. Wszelkie zmiany niniejszych warunków realizacji napraw będą miały zastosowanie wyłącznie do umów zawartych po dniu ich wejścia w życie.
- 1.3. Serwis prowadzi spółka „Proclub Sp. z o.o. Sp. k.” z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Żytniej 15, 01-014 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000712863, numer NIP: 5272833811, Regon: 369219095.
- 1.4. Wszelkie wyceny napraw/naprawy wykonywane są przy pomocy odpowiednich narzędzi, oprzyrządowania oraz oprogramowania Serwisowego wymaganego przez producenta danej marki Sprzętu.
- 1.5. Do napraw używane są wyłącznie nowe oryginalne części.
- 1.6. Przed złożeniem Sprzętu do wyceny naprawy/naprawy Klient powinien we własnym zakresie wykonać kopię zapasową materiałów znajdujących się na przekazanych nośnikach oraz, jeśli jest to możliwe, kopię ustawień Sprzętu, o czym Klient jest informowany w momencie składania Sprzętu do naprawy. Czynności dokonywane w ramach naprawy zgodnie z zaleceniami producentów Sprzętu prowadzić mogą do zmiany ustawień Sprzętu bądź skasowania nośnika pamięci.
Przeprowadzenie wyceny naprawy może wiązać się z koniecznością uruchomienia Sprzętu, co ze względu na właściwości Sprzętu i niektóre rodzaje uszkodzeń może spowodować dalsze usterki. Powyższe może dotyczyć w szczególności przekazania do naprawy Sprzętu z powodu uszkodzeń spowodowanych udarem mechanicznym, zalaniem, zawilgoceniem lub przepięciem energetycznym.
- 1.7. Sprzęt do siedziby Serwisu można dostarczyć osobiście w godzinach pracy Serwisu lub wysyłkowo w sposób opisany na stronie <https://serwis.proclub.pl/zglos-sprzet>.
- 1.8. Serwis przyjmuje do naprawy jedynie Sprzęt, którego dotyczy usterka. Nie należy razem ze Sprzętem przysyłać do Serwisu dodatkowych, nie związanych ze zgłaszaną usterką akcesoriów, takich, jak: torby, futerały, obiektywy, statywy, karty pamięci, paski, płyty CD/DVD, baterie i akumulatory, ładowarki, zasilacze, muszle oczne i inne.

2. Naprawa gwarancyjna

- 2.1. W celu skorzystania z naprawy Sprzętu w ramach gwarancji, Klient zobowiązany jest do przedstawienia odpowiednich dokumentów wymaganych przez producenta danego modelu

Sprzętu. Okres gwarancji uzależniony od zapisów w karcie gwarancyjnej. Klient zobowiązany jest do przedstawienia dokumentacji gwarancyjnej w chwili oddawania Sprzętu do naprawy. W przypadku gdy Klient nie przedstawi odpowiedniej dokumentacji lub gdy Sprzęt zostanie złożony po gwarantowanym terminie wszelkie naprawy będą mogły być wykonane wyłącznie w formie odpłatnej. Naprawy gwarancyjne realizowane są stosownie do postanowień zawartych w karcie gwarancyjnej.

- 2.2. W przypadku naprawy gwarancyjnej Serwis dokonuje naprawy lub wymiany części zgodnie z wymogami i zaleceniami gwaranta. Właścicielem części wymienianych, do momentu ich użycia w ramach dokonywanej naprawy gwarancyjnej, jest producent tych części - gwarant.

3. Wycena naprawy, Zlecenie naprawy, Usługa Serwisowa

- 3.1. Wszelkie wyceny napraw wykonywane są bezpłatnie na następny dzień roboczy. W celu otrzymania wyceny naprawy Klient zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu do Serwisu na własny koszt w sposób opisany w punkcie 1.7. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy podania wyceny naprawy bez wcześniejszych oględzin Sprzętu w siedzibie Serwisu.
- 3.2. Serwis prześle Klientowi przygotowaną wycenę naprawy na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta w pokwitowaniu odbioru Sprzętu wystawionym przez Serwis lub w formularzu zgłoszeniowym przesłanym do Serwisu w przypadku przesyłania Sprzętu przesyłką kurierską.
- 3.3. Przedstawione Klientowi wyceny naprawy są podane w wartościach brutto, z uwzględnieniem podatków i kosztów przesyłki Sprzętu na adres Klienta na terytorium RP, jeżeli Klient nie wybrał odbioru osobistego. Klient jest informowany drogą mailową lub telefoniczną o wycenie naprawy Sprzętu. W sytuacji, gdyby w trakcie wykonywania naprawy ujawniono usterki Sprzętu, których nie można było ocenić przed przystąpieniem do naprawy, nie były zgłoszone przez Klienta, bądź nie zostały objęte sporządzoną wyceną, Serwis powstrzyma się od kontynuowania naprawy i poinformuje Klienta o wystąpieniu takiej okoliczności oraz przedstawi nową wycenę usługi, uwzględniającą usunięcie ujawnionych usterek. Klientowi będącemu konsumentem przysługuje wówczas prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania nowej wyceny. Serwis przystąpi do realizacji zlecenia naprawy wyłącznie po otrzymaniu od konsumenta akceptacji nowej wyceny. W razie braku akceptacji ceny lub odstąpienia od umowy Serwis przywróci Sprzęt do stanu sprzed naprawy.
- 3.4. Klient w terminie 14 dni od daty otrzymania wyceny naprawy decyduje o zleceniu naprawy Sprzętu albo odbiera w tym terminie Sprzęt z siedziby Serwisu. W przypadku nie odebrania przez Klienta Sprzętu w powyższym 14-dniowym terminie, Serwis ponownie wezwie Klienta w uzgodnionej z Klientem formie komunikacji do odebrania Sprzętu, wyznaczając dodatkowy termin na jego odbiór, nie krótszy niż 7 dni, informując jednocześnie, że w przypadku, gdyby Klient w dodatkowym terminie Sprzętu nie odbierze, dalsze przechowywanie Sprzętu będzie odpłatne. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, Serwis jest uprawniony do naliczania opłat za bezumowne przechowywanie Sprzętu. Opłata ta wynosi 50% aktualnie obowiązującej stawki za 1m² powierzchni magazynowej w mieście siedziby Serwisu i naliczana jest za każdy dzień przechowania Sprzętu, nie więcej jednak niż 12,30 zł za dzień. Ponadto Serwis uprawniony jest do odesłania Sprzętu na adres Klienta. Serwis poinformuje Klienta zarówno o wysyłce Sprzętu, jak i o kosztach wysyłki Sprzętu. Przesyłka odbywa się za pośrednictwem spedytora, przesyłką ubezpieczoną na koszt Klienta. Koszty przesyłki do Klienta dostępne są w na stronie Serwisu.
- 3.5. Zlecenie naprawy Sprzętu następuje poprzez:

- a) złożenie zlecenia w siedzibie Serwisu, lub
 - b) kliknięcie przez Klienta w link podany w mailu z wyceną naprawy, lub
 - c) wysłanie przez Klienta dyspozycji naprawy na adres info@proclub.pl w treści którego Klient zaakceptuje otrzymaną wycenę, lub
 - d) telefoniczny kontakt z Serwisem i akceptację wyceny pod numerem telefonu 22 379 20 90 (stawka połączenia według taryfy operatora), która następnie będzie potwierdzona przez wiadomość mailową lub wysłana pocztą.
- 3.6. Dokonanie przez Klienta jednej z powyższych czynności uznaje się za moment złożenia przez niego zlecenia naprawy Sprzętu, którego przyjęcie, w zakresie zleceń złożonych stosownie do 3.5. b), c), d) zostanie niezwłocznie potwierdzone przez Serwis mailowo.
- 3.7. Klient będący konsumentem, który złożył zamówienie w sposób określony w pkt 3.5 lit. b), c), lub d) powyżej, może wyrazić zgodę na dokonanie naprawy Sprzętu przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, jednak po udzieleniu takiej zgody i wykonaniu naprawy Klientowi takiemu nie będzie przysługiwało prawo odstąpienia od umowy, stosownie do art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W przypadku braku takiej zgody, Serwis przystąpi do naprawy dopiero po bezskutecznym upływie terminu na odstąpienie od umowy.
- 3.8. Wraz z wyceną Serwis przekazuje Klientowi będącemu konsumentem informacje wskazane w art. 12 ust. 1 ustawy z 30 maja 2014 o prawach konsumenta.
- 3.9. W zakresie zleceń naprawy dokonywanych przez Konsumenta stosownie do postanowień punktu 3.5 podpunkt b),c),d) termin naprawy liczony jest od upływu terminu na odstąpienie od zlecenia naprawy i wynosi nie więcej niż 30 dni, chyba że Konsument wyraził zgodę na rozpoczęcie naprawy przed upływem terminu na odstąpienie stosownie do postanowień 3.5.
- 3.10. Serwis po przyjęciu zlecenia naprawy Sprzętu, najpóźniej przed rozpoczęciem naprawy poinformuje Klienta będącego konsumentem o specyfice usługi i sposobie wykonania zlecenia w zakresie wymaganym przepisami prawa. Ponadto Serwis przekaze potwierdzenie zawarcia umowy na odległość przed rozpoczęciem wykonania usługi, drogą elektroniczną. Potwierdzenie zawarcia umowy obejmuje wszystkie informacje zawarte w pkt 3.8, chyba że Serwis dostarczył Klientowi te informacje na trwałym nośniku przed zawarciem umowy.
- 3.11. Po dokonanej usłudze naprawy, Sprzęt zostanie przekazany do odpowiedniego działu Serwisu zgodnie ze sposobem dostarczenia go do Serwisu (osobiście, wysyłkowo). Wszelkie zmiany sposobu odbioru muszą być zgłaszane w formie pisemnej. W celu zmiany : adresu, na który ma zostać odesłany Sprzęt, sposobu odbioru lub też zlecenia odbioru przez inną osobę, Klient jest zobowiązany do przesłania skanu pokwitowania przyjęcia na recepcji lub listu przewozowego wraz z odpowiednim upoważnieniem osoby, która ma dokonać odbioru Sprzętu.
- 3.12. Obsługa wysyłek Sprzętu realizowana jest przez firmę kurierską. Sprzęt zapakowany jest w sposób uniemożliwiający jego uszkodzenie w czasie transportu. Wszelkie koszty związane z wysyłką Sprzętu pokrywa Klient, chyba że Sprzęt jest naprawiany lub wymieniany w ramach naprawy gwarancyjnej. Po naprawie Sprzęt zostanie odesłany na adres z którego nadano przesyłkę (w przypadku zlecenia naprawy wysyłką), chyba, że Klient wraz ze Sprzętem dołączy na piśmie polecenie wysyłki na inny adres niż nadania lub dokona zmian, o których mowa w pkt 3.11 powyżej.
- Ryzyko utraty lub uszkodzenia Sprzętu przechodzi na Klienta w chwili wydania Sprzętu przez kuriera lub w chwili odbioru Sprzętu. Jeżeli przesyłka zawiera widoczne ślady uszkodzeń opakowania, Klient powinien w obecności kuriera dostarczającego przesyłkę sprawdzić jej stan oraz stan Sprzętu . W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Sprzętu, Klient spisuje z kurierem protokół szkody. O takim fakcie Klient powinien niezwłocznie powiadomić Serwis na adres

mailowy info@proclub.pl. Powyższe nie uchybia uprawnieniom Klienta będącego konsumentem do zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi, w tym wad, które zostaną ujawnione później.

3.13. W przypadku usług odpłatnych, zapłata następuje:

- w przypadku osobistego odbioru Sprzętu, w siedzibie Serwisu na ulicy Żytnej 15, z chwilą jego odbioru poprzez płatność gotówką lub kartą płatniczą;
- w przypadku wysyłki Sprzętu, z chwilą odbioru Sprzętu od kuriera poprzez płatność gotówką.

4. Prawo do odstąpienia od zlecenia dokonywanego na odległość

- Klient będący konsumentem, ma prawo odstąpić od zlecenia naprawy złożonego w sposób określony w pkt. 3.5. lit. b), c), d), w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia zlecenia przez Serwis, przesyłając pisemne oświadczenie na adres Serwisu: Proclub Sp. z o.o. Sp. k. ul. Żytnia 15, 01-014 Warszawa, lub na adres mailowy: info@proclub.pl
- 4.1.
- 4.2. Serwis potwierdzi fakt otrzymania oświadczenia drogą mailową lub telefoniczną. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do niniejszych warunków.

5. Gwarancja na usługi

- Na przeprowadzone usługi naprawy pogwarancyjnej oraz nie objęte gwarancją Serwis udziela sześciu miesięcy gwarancji od daty odbioru Sprzętu przez Klienta. Niniejsza gwarancja obejmuje wady materiałowe użytych części oraz nieprawidłowe wykonanie czynności związanych z naprawą lub wymianą przeprowadzoną przez Serwis. Niniejsza gwarancja jest ograniczona do składników Sprzętu, które zostały naprawione lub wymienione przez Serwis. Gwarancja na przeprowadzoną usługę nie obejmuje sytuacji, gdy: uszkodzenie powstało w wyniku udaru mechanicznego, niewłaściwej obsługi, zanieczyszczenia, zawilgocenia, zapiaszczenia, użytkowania niezgodne z instrukcją obsługi, zużycia części eksploatacyjnych, uszkodzeń będących następstwem modyfikacji lub napraw dokonywanych poza Serwisem. W przypadku stwierdzenia w okresie gwarancji na usługę serwisową usterki tożsamej z naprawianą, Serwis nieodpłatnie dokona ponownej naprawy Sprzętu. Ewentualne żądania z tytułu gwarancji należy składać na adres: Proclub Sp. z o.o. Sp. k. ul. Żytnia 15, 01-014 Warszawa, lub na adres mailowy: info@proclub.pl. Serwis pokrywa koszty wysyłki sprzętu tylko na terytorium RP.
- 5.1.

6. Reklamacje

- Serwis ponosi odpowiedzialność za jakość świadczenia na podstawie przepisów dotyczących z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne na zasadach ogólnych określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności art. 638 w zw. z art. 556-576 Kodeksu cywilnego.
- 6.1.
- 6.2. Reklamacje są przyjmowane przez Serwis drogą elektroniczną pod adresem mailowym info@proclub.pl na piśmie, pocztą lub na miejscu pod adresem: składać na adres: Proclub Sp. z o.o. Sp. k. ul. Żytnia 15, 01-014 Warszawa. Serwis ustosunkuje się do zgłoszenia w terminie 14 dni od jego otrzymania. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi załącznik do niniejszych Warunków realizacji napraw.

- 6.3. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy.
- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem a Serwisem.
- Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między konsumentem a Serwisem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.
- Informacje na temat możliwych sposobów pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dostępne są na stronie https://uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php.

7. Postanowienia końcowe

- 7.1. W celu realizacji zlecenia napraw niezbędna jest akceptacja niniejszych warunków oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych zawartych w formularzu zgłoszeniowym w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia rejestracji sprzętu i przeprowadzenie naprawy (zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych z 29 sierpnia 1997 roku tekst jednolity Dz. U. 2014 r. poz. 1182). Zgody te Klient wyraża w sposób wyraźny przy zleceniu naprawy Sprzętu.