

# **Regulamin Pogwarancyjnej Usługi Serwisowej świadczonej przez Hecht Polska sp. z o.o.**

## § 1

### Definicje

1. Abonament Serwisowy oznacza zakupioną przez Klienta Usługę serwisową na zasadach abonamentu zgodnie z Cennikiem.
2. Autoryzowany Punkt Serwisowy oznacza serwis, w którym wykonywane są Usługi Serwisowe, zlokalizowany w szczególności w punktach sprzedaży działających w ramach sieci dystrybucji Hecht Polska.
3. Cennik oznacza zestawienie cen za świadczenie Usługi Serwisowej w ramach Abonamentu Serwisowego, którego treść stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
4. Diagnoza oznacza weryfikację stanu technicznego Produktu przekazanego do naprawy w ramach Usługi Serwisowej w celu oszacowania kosztu naprawy w przypadku korzystania z poza abonamentowej usługi przez Klientów.
5. Dzień roboczy oznacza każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.
6. Hecht Polska oznacza Hecht Polska sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (50-106) przy ul. Rynek nr 7 lok. 1.8, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000421551, NIP: 8971782707 REGON: 02188757300000
7. Klient oznacza osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
8. Kosztorys oznacza wycenę naprawy Produktu zgłoszonego w ramach poza abonamentowej Usługi serwisowej do Autoryzowanego Punktu Serwisowego, przedstawianą Klientowi w następstwie otrzymanego Zgłoszenia, w terminie 14 dni od dnia wydania Potwierdzenia Przyjęcia Produktu.
9. Potwierdzenie Przyjęcia Produktu oznacza potwierdzenie przyjęcia produktu do Autoryzowanego Punktu Serwisowego w celu przeprowadzenia Diagnozy w ramach świadczenia Usługi Serwisowej poza Abonamentem Serwisowym.
10. Potwierdzenie Naprawy oznacza dokument wydawany Klientowi w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym w przypadku osobistego Zlecenia lub informację przekazaną za pośrednictwem środka komunikowania się na odległość wskazanego przez klienta w Zleceniu dokonanym za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Hecht Polska potwierdzający, że Produkt został przekazany przez Klienta do Autoryzowanego Punktu Serwisowego w celu przeprowadzenia jego naprawy.

11. Potwierdzenie Zlecenia oznacza dokument wydawany Klientowi w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym w przypadku osobistego Zlecenia lub informację przekazaną za pośrednictwem środka komunikowania na odległość wskazanego przez Klienta w Zleceniu dokonanym za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Hecht Polska potwierdzający, że Produkt został przekazany przez Klienta do Autoryzowanego Punktu Serwisowego w celu przeprowadzenia jego naprawy.
12. Produkt oznacza oryginalny i autentyczny sprzęt zakupiony w sieci dystrybucji Hecht Polska.
13. Regulamin oznacza niniejszy Regulamin Pogwarancyjnej Usługi Serwisowej świadczonej przez Hecht Polska sp. z o.o. wraz z Cennikiem.
14. Usługa door-to-door oznacza usługę polegającą na przesłaniu przez Klienta produktu na adres Autoryzowanego Punktu Serwisowego w celu wykonania Usługi serwisowej lub na dokonaniu zwrotu produktu przez Serwis na adres Klienta. Usługa door-to-door dotyczy sytuacji, w której rejestracja Zlecenia odbywa się z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie internetowej Hecht Polska.
15. Usługa serwisowa oznacza usługę świadczoną dla Klientów obejmująca Diagnostykę, naprawę, organizację transportu Produktu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Usługa door-to-door), do i z Autoryzowanego Punktu Serwisowego, przyjmowanie zgłoszeń za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Hecht lub osobiście w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym, świadczoną w Dni robocze.
16. Zlecenie oznacza zgłoszenie serwisowe dotyczące realizacji Usługi serwisowej Produktu przez Autoryzowany Punkt Serwisowy dokonane przez Klienta w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym lub za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Hecht Polska: <https://www.hechtpolska.pl>

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin reguluje prawa i obowiązki związane z korzystaniem przez Klientów z Usługi Serwisowej, oferowanej Klientom przez Hecht Polska po dniu wygaśnięcia ochrony gwarancyjnej udzielanej przez producenta Produktu.
2. Usługa Serwisowa obejmuje wyłącznie Produkty stanowiące własność Klienta i zakupione w sieci dystrybucji Hecht Polska na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Hecht Polska świadczy Usługi Serwisowe Produktów zakupionych w ramach sieci dystrybucji Hecht Polska, w tym zakupionych w sprzedaży elektronicznej, za pośrednictwem Autoryzowanych Punktów Serwisowych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
4. Usługa serwisowa świadczona przez Hecht Polska może być realizowana w ramach Abonamentu Serwisowego, zgodnie z Cennikiem lub w ramach poza abonamentowej naprawy serwisowej, wycenianej każdorazowo w sposób indywidualny przez Autoryzowany Punkt Serwisowy w formie Kosztorysu przedstawianego Klientowi na podstawie przeprowadzonej Diagnostyki.

## § 3

### Zakres Usługi Serwisowej w ramach Abonamentu Serwisowego

1. Hecht Polska oferuje swoim Klientom możliwość nabycia odpłatnego Abonamentu Serwisowego zgodnie z Cennikiem.
2. Nabycie Abonamentu Serwisowego, równoznaczne jest z udostępnieniem Klientom Usługi Serwisowej Produktu zakupionego w ramach sieci dystrybucji Hecht Polska bez dodatkowych opłat poza ceną abonamentu określoną zgodnie z Cennikiem.
3. Usługa Serwisowa świadczona przez Hecht Polska w ramach Abonamentu Serwisowego, obejmuje:
  - 1) Usługę door – to – door zawierającą organizację transportu Produktu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Autoryzowanego Punktu Serwisowego (w przypadku zgłoszenia naprawy za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Hecht Polska).
  - 2) w przypadku Zgłoszenia naprawy osobiście w ramach Usługi Serwisowej w jednym z Autoryzowanych Punktów Serwisowych, Klient informowany jest o gotowości Produktu do odbioru za pośrednictwem kanału komunikacji ustalonego w momencie Zgłoszenia,
  - 3) Diagnostykę Produktu,
  - 4) usunięcie uszkodzenia Produktu na zasadach określonych w Regulaminie,
  - 5) możliwość śledzenia statusu naprawy za pośrednictwem kanału komunikacji email.

## § 4

### Zakres Usługi Serwisowej poza Abonamentem Serwisowym

1. Hecht Polska oferuje swoim Klientom możliwość skorzystania z Usługi Serwisu poza Abonamentem Serwisowym.

2. Usługa Serwisu poza abonamentem odbywa się w trybie i na zasadach określonych postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. Usługa Serwisu poza abonamentem serwisowym obejmuje:
  - 1) Diagnozę Produktu,
  - 2) Przeprowadzenie naprawy Produktu zgodnie z Kosztorysem przedstawionym do akceptacji Klienta,
  - 3) Możliwość śledzenia statusu naprawy za pośrednictwem kanału komunikacji email.
4. W celu złożenia Zlecenia Produktu w ramach Usługi Serwisowej poza abonamentem serwisowym, Klient wypełnia formularz zlecenia na stronie internetowej Hecht Polska wraz z przedstawieniem opisu uszkodzenia Produktu, zgodnie z postanowieniami § 8 poniżej.

## § 5

### Przypadki wyłączone z Usługi serwisowej

1. Usługa Serwisowa, realizowana w trybie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie nie znajduje zastosowania w przypadku, w którym:
  - 1) uszkodzenia Produktu powstały w wyniku naprawy realizowanej poza zakresem Usługi Serwisowej,
  - 2) uszkodzenia wystąpiły w wyniku zużycia lub stopniowego pogarszania się jakości pracy Produktu,
  - 3) uszkodzenie ma charakter powierzchniowy lub estetyczny tj. w szczególności: porysowania, wgniecenia, odbarwienia, wytarcie lakieru, zadrapanie i inne uszkodzenia, które w sposób bezpośredni nie wpływają na prawidłowe funkcjonowanie Produktu,
  - 4) Produkt został nabyty poza siecią dystrybucji Hecht Polska na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
2. Hecht Polska nie zwraca kosztów poniesionych przez Klienta w celu dostarczenia Produktu do Autoryzowanego Punktu Serwisowego w przypadku, w którym Produkt nie spełnia warunków przyjęcia do Usługi Serwisowej.
3. Hecht Polska zastrzega sobie prawo do odmowy przeprowadzenia Usługi Serwisowej w ramach Abonamentu Serwisowego w przypadku w którym stan techniczny Produktu dostarczonego do Autoryzowanego Punktu Serwisowego wskazuje na nieprawidłowe, niezgodne z przeznaczeniem użytkowanie Produktu.

## § 6

### Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązany jest do wykorzystywania Produktu zakupionego w sieci dystrybucji Hecht Polska zgodnie z przeznaczeniem.
2. Klient w celu właściwego zlecenia naprawy w ramach Usługi Serwisowej powinien postępować w trybie i na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
3. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia Produktu, Klient powinien odstąpić od dokonywania jakichkolwiek zmian lub napraw Produktu poza Usługą Serwisową.
4. Przeprowadzenie samodzielnej naprawy lub serwisu Produktu, o której mowa w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem przyjęcia Produktu do naprawy w ramach Usługi Serwisowej.

## § 7

### Zasady realizacji Usługi Serwisowej w Abonamencie Serwisowym

1. Zlecenie może zostać zarejestrowane przez Klienta, zarówno w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym, jak i za pośrednictwem strony internetowej Hecht Polska w ramach Usługi door-to-door.
2. Hecht Polska nie pobiera od Klienta opłat z tytułu realizacji Zlecenia w Usłudze door-to-door na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku, w którym Klient zdecyduje się na nadanie przesyłki z Produktem z wykorzystaniem innej firmy kurierskiej, Hecht Polska nie zwraca kosztów poniesionych przez Klienta.
3. W celu przekazania Produktu do naprawy w ramach Usługi Serwisowej koniecznym jest dokonanie Zlecenia.
4. W przypadku rejestracji Zlecenia za pośrednictwem formularza na stronie internetowej, Hecht Polska przekazuje Klientowi niezwłocznie Potwierdzenie Zlecenia, z wykorzystaniem poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Klienta w Zleceniu.
5. Umowa o świadczenie Usługi Serwisu w zakresie naprawy Produktu, która została zawarta pomiędzy Hecht Polska a Klientem, na podstawie Zlecenia zarejestrowanego za pośrednictwem strony internetowej Hecht Polska stanowi umowę o świadczenie usług zawartą na odległość. Spełnienie świadczenia polegającego na naprawie Produktu w ramach Usługi Serwisu równoznaczne jest z utratą prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi Serwisu przez Klienta na podstawie art. 38 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
6. Klient przyjmuje do wiadomości, iż składając Zlecenie, wyraża zgodę na przystąpienie do czynności serwisowych przez Hecht Polska, w szczególności do przeprowadzenia Diagnostyki oraz naprawy Produktu.
7. Hecht Polska nie świadczy usług rzeczoznawczych. W ramach przeprowadzenia Diagnostyki, Autoryzowany Punkt Serwisowy stwierdza stan faktyczny Produktu bez podania genezy powstania uszkodzenia lub usterki.
8. Czas realizacji Usługi Serwisowej uzależniony jest od stopnia skomplikowania usterki lub uszkodzenia, a także dostępności części niezbędnych do prawidłowej realizacji usługi.
9. Zlecenie naprawy Produktu w ramach Usługi Serwisowej, realizowane w ramach Usługi-door-to-door, zostanie odesłane na adres korespondencyjny Klienta, wskazany w Zleceniu.

## § 8

### Zasady realizacji Usługi Serwisowej poza Abonamentem Serwisowym

1. Klient akceptuje fakt, iż przeprowadzenie Diagnostyki dla produktów poza Abonamentem Serwisowym wiąże się z koniecznością uiszczenia opłaty, która uwzględniana jest w Kosztorysie przedstawianym do akceptacji Klienta.
2. Zlecenie naprawy w ramach Usługi Serwisowej poza Abonamentem Serwisowym może zostać zrealizowane w Autoryzowanym Punkcie Serwisowym lub za pośrednictwem strony internetowej Hecht Polska.
3. W przypadku dokonania Zlecenia za pośrednictwem strony internetowej, koszt wysyłki do i z Autoryzowanego Punktu Serwisowego, pokrywa Klient.
4. Produkty przekazywane do naprawy za pośrednictwem firmy kurierskiej powinny być wysyłane na adres: HECHT POLSKA Sp. z o.o., ul. Mickiewicza 54, 66-450 Bogdaniec. W przypadku

wysłania Produktu na inny adres aniżeli wskazany w zdaniu poprzednim, Produkty nie będą przyjmowane do naprawy w ramach Usługi Serwisu, a w konsekwencji zostaną odesłane do Klienta, na jego koszt.

5. Autoryzowany Punkt Serwisowy po otrzymaniu Zlecenia, przekazuje Klientowi Potwierdzenie Przyjęcia Produktu. W zależności od formy dostarczenia Produktu, Potwierdzenie Przyjęcia Produktu przedstawiane jest Klientowi: (i) drogą elektroniczną w przypadku Zlecenia za pośrednictwem formularza na stronie internetowej Hecht Polska lub (ii) w formie pisemnej w przypadku bezpośredniego dostarczenia Produktu do Autoryzowanego Punktu Serwisowego.
6. W terminie do 14 dni licząc od dnia Potwierdzenia Przyjęcia Produktu, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Autoryzowany Punkt Serwisowy przedstawia do akceptacji Klienta, Kosztorys stanowiący wycenę naprawy Produktu w ramach Usługi Serwisowej.
7. Klient akceptuje Kosztorys, o którym mowa w ust. 4 powyżej nie później niż w terminie 5 dni od dnia jego otrzymania za pośrednictwem poczty elektronicznej. Potwierdzenie akceptacji Kosztorysu, Klient przesyła na adres: [serwis@hechtpolska.pl](mailto:serwis@hechtpolska.pl)
8. Po przekazaniu akceptacji Kosztorysu, o której mowa w ust. 7 powyżej, Autoryzowany Punkt Serwisowy przystępuje do realizacji Usługi Serwisowej.
9. Klient ma prawo do bieżącego pozyskiwania informacji odnośnie statusu realizacji usługi, drogą mailową na adres wskazany w ust. 7 powyżej.
10. Autoryzowany Punkt Serwisowy przekazuje informację do Klienta o zakończeniu prac w ramach Usługi Serwisowej oraz możliwości odbioru Produktu. W przypadku, w którym Klient wyrazi chęć otrzymania Produktu za pośrednictwem firmy kurierskiej, przesyła informację wraz z wskazaniem adresu, na który ma zostać przekazany Produkt na adres wskazany w ust. 7 powyżej. Wysyłka Produktu realizowana jest na koszt Klienta.
11. Brak akceptacji Kosztorysu w terminie, o którym mowa w ust. 5 powyżej równoznaczny jest z rezygnacją z Usługi Serwisu. Hecht Polska zastrzega sobie prawo do ponownego kontaktu z Klientem celem potwierdzenia Kosztorysu oraz jednostronnego wydłużenia terminu do jego akceptacji. Jeżeli Klient pomimo wydłużenia czas akceptacji Kosztorysu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie zaakceptuje jego wysokości bądź nie udzieli odpowiedzi, Hecht Polska odsyła Produkt na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta, na jego koszt.
12. W przypadku Zlecenia dokonanego stacjonarnie w jednym z Autoryzowanych Punktów Serwisowych, w przypadku braku akceptacji Kosztorysu, Klient zobowiązany jest do osobistego odbioru Produktu. Wydanie Produktu odbywa się za okazaniem Potwierdzenia Zlecenia.
13. Hecht Polska zastrzega sobie prawo do wstrzymania wydania Produktu do czasu uregulowania wszelkich należności z tytułu zrealizowanej usługi.
14. Klient zobowiązany do odbioru Produktu z Autoryzowanego Punktu Serwisowego najpóźniej w terminie 14 dni od momentu otrzymania informacji o jego gotowości do odbioru.

## § 9

### Aktywacja Abonamentu Serwisowego

1. Aktywacja Abonamentu Serwisowego następuje automatycznie po wyrażeniu zgody przez Klienta na objęcie Usługą Serwisową, a także po opłaceniu kwoty właściwej dla uzgodnionego okresu objętego Abonamentem Serwisowym, zgodnie z Cennikiem.
2. Abonament Serwisowy wygasa dla danego Produktu z chwilą zakończenia okresu abonamentowego i jednoczesnego braku woli przedłużenia o kolejny okres, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. Maksymalny okres, dla którego przewidziana jest możliwość korzystania z Abonamentu Serwisowego wynosi 3 lata, licząc od dnia wygaśnięcia gwarancji producenta.

## § 10

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów w zakresie Usługi serwisowej jest Hecht Polska sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (50-106) przy ul. Rynek nr 7 lok. 1.8.
2. Podanie danych osobowych przez Klienta w trakcie zgłaszania Produktu do naprawy w ramach Usługi serwisowej jest dobrowolne.
3. Informacje dotyczące zasad, praw i obowiązków Klientów z tytułu przetwarzania danych osobowych przez Hecht Polska przedstawione zostały w treści Polityki prywatności Hecht Polska, zamieszczonej pod adresem: <https://www.hechtpolska.pl/info/Polityka-prywatnosci-Sklepu-Hecht>.
4. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia, bez zbędnej zwłoki, aktualizacji swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia zmian.

## § 11

### Postanowienia końcowe

1. Reklamacji dotyczących Usługi serwisowej można dokonywać za pośrednictwem:
  - a) formularza na stronie internetowej Hecht Polska,
  - b) telefonicznie pod nr telefonu: 95711 71 40 wew. 3,
  - c) pocztą elektroniczną na adres: [serwis@hechtpolska.pl](mailto:serwis@hechtpolska.pl),
  - d) pisemnie na adres: Hecht Polska sp. z o.o., ul. Mickiewicza nr 54 66-450 Bogdaniec z dopiskiem „Reklamacje”.
2. Reklamacje dotyczące Usługi serwisowej objętej postanowieniami niniejszego Regulaminu mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy, licząc od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi serwisowej. Reklamacje wniesione po tym terminie, pozostaną bez rozpatrzenia.
3. W ramach składania reklamacji w związku z Usługą serwisową, Klient proszony jest o podanie: (i) swojego imienia i nazwiska, (ii) daty rozpoczęcia świadczenia Abonamentu Serwisowego (jeśli dotyczy), (iii) opisu przedmiotu reklamacji.
4. Hecht Polska zastrzega sobie prawo do zwrócenia się z wnioskiem do Klienta, który złożył reklamację o uzupełnienie lub przedstawienie dodatkowych informacji w jej przedmiocie, jeżeli ich zakres przedstawiony w trakcie składania reklamacji okaże się niewystarczający do jej rozpatrzenia.
5. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany z wykorzystaniem poczty elektronicznej. W przypadku, w którym Klient nie przedstawił adresu email, wynik rozpatrzenia reklamacji przekazywany jest do Klienta drogą pisemną na adres wskazany przez Klienta w postępowaniu reklamacyjnym. Wyniki rozpatrzenia reklamacji przedstawiane są Klientowi w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
6. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.u. z 2020 r. poz. 1740) oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
7. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

8. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.hechtpolska.pl](http://www.hechtpolska.pl) oraz w sieci dystrybucji Hecht Polska na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, których lista znajduje się na stronie internetowej Hecht Polska.
9. Hecht Polska nie odpowiada za nadanie przesyłki na błędny lub niepełny adres korespondencyjny, podany przez Klienta w trakcie procesu rejestracji Zlecenia. W przypadku chęci zmiany adresu, na który przekazany ma zostać Produkt po zakończeniu naprawy w ramach Usługi Serwisu, Klient zobowiązany jest do poinformowania Hecht Polska wraz z wskazaniem nowego adresu na email: [serwis@hechtpolska.pl](mailto:serwis@hechtpolska.pl).
10. Regulamin wchodzi w życie z dniem 09.06.2022r.