

Regulamin świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel

Preambuła

W sieci serwisowej Bosch Diesel naszymi priorytetami są profesjonalizm usług oraz jak najlepsza obsługa klienta - użytkownika technologii Diesel w pojazdach i maszynach. Dlatego też, niniejszy regulamin ma na celu szczegółowe, czytelne i zrozumiałe określenie zasad świadczenia usług serwisowych, tak aby ułatwić naszym klientom korzystanie z usług autoryzowanych serwisów Bosch Diesel Service oraz Bosch Diesel Centrum. Kierujemy się mottem: Twój Diesel – Nasza pasja.

Definicje

Serwis/Gwarant – Dariusz Pawlik, BOSCH SERVICE DARIUSZ PAWLIK, email: pawlik.sw@bosch-service.pl, tel.: 601 85 62 77, posiadający autoryzację BOSCH CAR SERVICE, BOSCH DIESEL SERVICE używający również nazwy BOSCH SERVICE DARIUSZ PAWLIK

Strona internetowa Serwisu – <https://pawlik.bosch-service.pl/pl> , <https://www.wtryskiwacz.com>

Sieć lub **Sieć Bosch Diesel** – sieć autoryzowanych przez Robert Bosch Sp. z o.o specjalistycznych serwisów naprawczych z autoryzacją Bosch Diesel Service lub Bosch Diesel Centrum.

Regulamin – Niniejszy regulamin świadczenia usług serwisowych w Sieci Bosch Diesel

Podzespół – przekazywany do naprawy, regeneracji, ekspertyzy lub diagnozy element układu/systemu paliwowego pojazdu lub maszyny, w szczególności wtryskiwacz lub ich zestaw, pompowtryskiwacz lub ich zestaw, pompa paliwowa lub inne urządzenie techniczne.

Układ paliwowy lub Układ – zgłoszony do naprawy lub/i ekspertyzy lub diagnozy system zasilania paliwowego pojazdu/maszyny, stanowiący jego integralną część i przekazywany do naprawy, ekspertyzy lub diagnozy wraz z pojazdem/maszyną lub układem/elementem wymontowany z pojazdu/maszyny - w szczególności silnik.

Urządzenie diagnostyczne – urządzenie serwisowe służące do testowania technicznego Podzespołów przekazanych do naprawy lub/i ekspertyzy lub diagnozy, w szczególności stół probierczy.

Usługa serwisowa – Czynności techniczne o charakterze diagnostyczno-naprawczym lub/i konserwacyjnym, mające na celu naprawienie lub usprawnienie/ulepszenie działania przekazanego Podzespołu lub Układu paliwowego, z ewentualnym użyciem części zamiennych (oryginalnych lub ich zamienników), w szczególności za usługę serwisową rozumiana jest regeneracja Podzespołu.

Ekspertyza lub Diagnoza – Czynności techniczne o charakterze sprawdzającym/testowym i/lub diagnostycznym mające na celu ustalenie zakresu i/lub powodu niesprawności Podzespołu lub Układu, możliwości przeprowadzenia usługi serwisowej oraz oszacowania kosztów naprawy.

Klient – osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową zgodnie z treścią art. 221 Kodeksu Cywilnego (konsument) - korzystająca z Ekspertyzy/Diagnozy lub/i Usługi serwisowej wykonywanej przez Serwis.

RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1 z późn. sprost.).

Zlecenie serwisowe – oświadczenie woli Klienta zawarcia umowy o świadczenie Usług Serwisowych według postanowień Regulaminu.

Karta zlecenia – formularz zawierający dane osobowe Klienta, dane identyfikacyjne Podzespołu, dane zlecenia serwisowego oraz akceptację Regulaminu.

Całkowity koszt naprawy – sumaryczny koszt naprawy podawany Klientowi po wykonaniu Ekspertyzy lub Diagnozy, zawierający koszt ekspertyzy lub diagnozy oraz koszt naprawy (robocizny oraz części zamiennych) bez kosztów przesyłki.

Komunikacja elektroniczna – komunikacja z Klientem przeprowadzona za pomocą ogólnie dostępnych środków komunikacji cyfrowej, takich jak: SMS/MMS, email, połączenie video, aplikacje mobilne, komunikatory sieci społecznościowych, komunikator przez profil Google oraz inne.

Kanały komunikacji internetowej – metody i systemy publikacji informacji w sieci Internet, w szczególności profile i kanały w sieciach społecznościowych, profile informacyjne w portalach branżowych i katalogach, strony sieci Bosch Diesel, oraz profil biznesowy Google.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin obowiązuje w autoryzowanych Serwisach sieci Bosch Diesel na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i określa warunki oraz procedurę świadczenia płatnych Usług serwisowych przez serwisy z autoryzacją Bosch Diesel Service oraz Bosch Diesel Center.
2. Aktualną listę autoryzowanych serwisów sieci Bosch Diesel można znaleźć pod adresem <https://bosch-diesel-service.pl/serwisymiasta.php>
3. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich umów świadczenia płatnych usług serwisowych zawieranych pomiędzy Klientem a Serwisem (w tym umów zawieranych na odległość bez jednoczesnej obecności stron) i określają zasady zlecenia przez Klienta oraz zasady świadczenia płatnych Usług Serwisowych przez dany Serwis sieci Bosch Diesel.
4. Serwis jako Autoryzowany Bosch Diesel Serwis/Centrum może także wykonywać naprawy gwarancyjne Bosch lub inne programy naprawcze Bosch. Warunki takich napraw określają odrębne regulaminy.
5. Regulamin jest ogólnie i łatwo dostępny w formie elektronicznej na stronie internetowej każdego Serwisu Sieci, jest możliwy do utrwalenia na nośniku trwałym, oraz dostępny jest jednocześnie w formie papierowej w siedzibie Serwisu, o czym Klient jest informowany przed złożeniem Zlecenia serwisowego.
6. Przed skorzystaniem z Usługi serwisowej i przekazaniem Podzespołu lub Układu do serwisu (przed złożeniem Zlecenia serwisowego) Klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
7. Wszelkie dodatkowe warunki lub/i odstępstwa od Regulaminu muszą być uzgodnione w formie pisemnej i zaakceptowane przez obie strony pod rygorem nieważności.

Zlecenie serwisowe

1. Złożenie Zlecenia serwisowego jest jednoznaczne z zawarciem umowy na wykonanie Usługi Serwisowej.
2. Serwisy Sieci na swoich stronach internetowych oraz w innych kanałach komunikacji internetowej publikują informacje o zakresie oferowanych Usług serwisowych, jak również udzielają takich informacji telefonicznie oraz za pomocą komunikacji elektronicznej.
3. Przed złożeniem Zlecenia serwisowego Klient powinien upewnić się czy Podzespół lub Układ paliwowy, który Klient zamierza przesłać lub dostarczyć może być przez Serwis zdiagnozowany lub/i naprawiony oraz czy nieprawidłowe działanie pojazdu lub maszyny spowodowane jest uszkodzeniem lub nieprawidłową pracą Podzespołu lub Układu paliwowego.
4. Zalecanym i rekomendowanym sposobem demontażu oraz późniejszego montażu Podzespołu z/do pojazdu lub maszyny jest skorzystanie z usług zarejestrowanego warsztatu specjalistycznego (warsztatu samochodowego lub odpowiedniego serwisu maszyn).
5. Przy samodzielnym demontażu Podzespołu, który Klient zamierza przesłać lub dostarczyć do Serwisu, należy przestrzegać instrukcji technicznych, zaleceń producentów oraz kierować się odpowiednią wiedzą techniczną, gdyż nieprawidłowy demontaż Podzespołu może spowodować jego nieodwracalne uszkodzenie i niemożność jego naprawy.
6. W przypadku wątpliwości dotyczących demontażu Podzespołu należy zasięgnąć profesjonalnej pomocy technicznej lub/i skontaktować się z Serwisem.
7. Cena Usługi serwisowej (całkowity koszt naprawy) składa się z ceny ekspertyzy lub diagnozy oraz z ceny naprawy i zależy od typu Podzespołu lub Układu, zakresu prac niezbędnych do jego naprawy oraz kosztów części zamiennych.
8. Serwis na zapytanie Klienta oraz w publikowanych cennikach może podać szacowaną, całkowitą cenę usługi serwisowej dotyczącej danego Podzespołu (szczególnie przy naprawach typowych), jednak Serwis zastrzega sobie, iż dokładny, wiążący, całkowity koszt usługi serwisowej jest określany po wykonaniu Ekspertyzy lub Diagnozy Podzespołu lub Układu paliwowego.
9. Podzespół do naprawy lub/i ekspertyzy lub diagnozy może być przez klienta dostarczony bezpośrednio do Serwisu lub przesłany do Serwisu przesyłką kurierską lub pocztową. Koszt przesyłki Podzespołu do Serwisu pokrywa wysyłający.
10. Serwisy nie odbierają przesyłek pobraniowych z Podzespołami do naprawy.
11. W przypadku osobistego dostarczenia Podzespołu do Serwisu, Zlecenie serwisowe jest przygotowywane i składane na miejscu za pomocą Karty zlecenia lub/i odpowiedniego systemu informatycznego zapewnianego przez Serwis.
12. W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu należy wypełnić Kartę zlecenia dostępną do pobrania ze strony internetowej Serwisu i dołączyć ją do przesyłanego Podzespołu.
13. Przesłanie Podzespołu przez Klienta do Serwisu jest równoznaczne z:
 - a. złożeniem Zlecenia serwisowego,
 - b. akceptacją Regulaminu,
 - c. wyrażeniem zgody na przystąpienie do czynności serwisowych,
 - d. wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych w Karcie zlecenia lub/i przesyłce w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi serwisowej.
 - e. wyrażeniem zgody Klienta i przyjęciem do wiadomości, iż po przystąpieniu do czynności serwisowych przez Serwis, Klient traci prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość.
14. Za datę Zlecenia serwisowego w przypadku przesłania Podzespołu uznaje się dzień doręczenia przesyłki z Podzespołem do serwisu przez kuriera, pocztę lub innego przewoźnika.
15. W przypadku niezłączenia do przesyłki z Podzespołem Karty zlecenia, serwis może utworzyć zlecenie naprawy na podstawie danych podanych przy przesyłce i/lub informacji pozyskanych od klienta w inny sposób (na przykład rozmowa telefoniczna, komunikacja SMS, komunikacja email) lub w uzasadnionych przypadkach wymagać od Klienta uzupełnienia zlecenia serwisowego o wypełnioną Kartę zlecenia.
16. Podzespół, który Klient przesyła do serwisu powinien zostać starannie zapakowany w sposób zapobiegający jego uszkodzeniom w transporcie.
17. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Podzespołu w transporcie do Serwisu, które wyniknęły z niedbałego zapakowania i/lub złego zabezpieczenia Podzespołu. Zalecane jest ubezpieczenie przesyłki z Podzespołem.
18. W przypadku wątpliwości dotyczących wysyłki Podzespołu Klient powinien skontaktować się z firmą kurierską lub/i bezpośrednio z Serwisem.
19. Układ paliwowy do naprawy lub/i ekspertyzy (w szczególności silnik) może być dostarczony do Serwisu wraz z pojazdem lub maszyną, jako całościowe urządzenie. W takim przypadku Serwis może wymagać sporządzenia odpowiedniego protokołu (karty przekazania pojazdu/maszyny) i/lub odpowiedniej Karty zlecenia.
20. W zależności od specjalizacji i zakresu oferty, Serwis może zaproponować i wykonać również inne usługi naprawcze, serwisowe lub przeglądowe dotyczące dostarczonego pojazdu/maszyny. W takim przypadku warunki świadczenia tych usług Serwis ustala z Klientem odrębnie.
21. Serwis może także zaoferować Usługi serwisowe z dojazdem do miejsca znajdowania się urządzenia (szczególnie w przypadku maszyn rolniczych, budowlanych i specjalistycznych oraz statków). W takim przypadku warunki świadczenia usługi Serwis ustala z Klientem odrębnie.

Przebieg usługi serwisowej

1. Usługa serwisowa w Serwisach Sieci Bosch Diesel jest realizowana według zaleceń producentów Podzespołów i Układów paliwowych, według zaleceń producentów Urządzeń diagnostycznych, według instrukcji naprawczych Bosch, oraz według najlepszej wiedzy technicznej Serwisu.
2. Oferowany zakres Usługi serwisowej dla danego Podzespołu lub Układu paliwowego, oraz używane przez dany serwis Urządzenia diagnostyczne podawane są przez Serwis na jego stronach internetowych.
3. Szczegółowa procedura realizacji Usługi serwisowej może być objęta tajemnicą przedsiębiorstwa i/lub tajemnicą producenta Podzespołu/Układu i/lub tajemnicą producenta urządzeń diagnostycznych.
4. Usługa serwisowa wykonywana jest bez zbędnej zwłoki, w czasie godzin pracy Serwisu.

5. Usługa serwisowa składa się z dwóch etapów: Ekspertyzy lub Diagnozy oraz naprawy.
6. Ekspertyza lub Diagnoza jest płatna według cennika Serwisu, a koszt ekspertyzy lub diagnozy zależy od typu Podzespołu lub Układu, przy czym Serwis może także odstąpić od opłaty za ekspertyzę lub diagnozę.
7. Po otrzymaniu Podzespołu lub Układu i rozpoczęciu realizacji Zlecenia serwisowego serwis wykonuje Ekspertyzę lub Diagnozę, mającą na celu określenie zakresu lub/i przyczyn niesprawności Podzespołu, możliwości jego naprawy lub regeneracji, dostępności części zamiennych oraz czasu potrzebnego na wykonanie naprawy lub regeneracji.
8. Ekspertyza lub Diagnoza polega na wykonaniu czynności technicznych o charakterze sprawdzającym/testowym i/lub diagnostycznym mających na celu ustalenie zakresu i/lub powodu niesprawności Podzespołu lub Układu, możliwości przeprowadzenia usługi serwisowej oraz oszacowania kosztów naprawy, może być także wykonana za pomocą profesjonalnych, odpowiednich do testowanego Podzespołu lub Układu urządzeń diagnostycznych, w szczególności stołów probierczych.
9. Zakres i sposób wykonania Ekspertyzy lub Diagnozy (między innymi ilość, typ, zakres i charakter pomiarów lub/i testów) zależy od Podzespołu/Układu, jego stanu technicznego oraz stosowanego urządzenia diagnostycznego. Informacje o zakresie Ekspertyzy lub Diagnozy dla poszczególnych Podzespołów/Układów Serwis może podawać na swoich stronach internetowych.
10. Głównym dokumentem z Ekspertyzy oraz ewentualnej dalszej naprawy, przeprowadzonej na stołach probierczych jest protokół z urządzenia diagnostycznego, na którym Podzespół został sprawdzony/przetestowany. Protokół jest dostępny dla Klienta oraz jest on dołączany do naprawionego Podzespołu bez dodatkowych kosztów ze strony Klienta.
11. W przypadku Podzespołów lub Układów paliwowych dla których wykonuje się Diagnozę, procedura diagnostyczna może być zrealizowana w inny sposób, a cyfrowy protokół z testów i ewentualnej dalszej naprawy może nie być dostępny ze względów technologicznych. W takich przypadkach funkcje protokołu może pełnić opis usterki przygotowany przez Serwis, a bardziej szczegółowy protokół z procedury testowej/naprawy może być przygotowany na życzenie klienta, jednak Serwis zastrzega sobie możliwość pobrania dodatkowej opłaty za przygotowanie takiego protokołu.
12. Po wykonaniu Ekspertyzy lub Diagnozy, jej wyniki, Całkowite koszty naprawy oraz możliwy termin wykonania naprawy przekazywane są klientowi telefonicznie, lub za pomocą komunikacji elektronicznej. Zakres informacji technicznej z Ekspertyzy lub Diagnozy przekazywany Klientowi będzie zależał od typu Podzespołu/Układu.
13. Przed przystąpieniem do naprawy, wymagana jest akceptacja przez Klienta przekazanych Całkowitych kosztów naprawy.
14. Akceptacja Całkowitych kosztów naprawy przez Klienta może być dokonana telefonicznie lub za pomocą komunikacji elektronicznej.
15. Serwis może wymagać potwierdzenia zwrotnego akceptacji Całkowitych kosztów naprawy za pomocą dodatkowej komunikacji SMS, email lub innej.
16. Po przedstawieniu Całkowitych kosztów naprawy Klient może odmówić dalszego wykonywania usługi serwisowej (odmówić wykonania naprawy).
17. W przypadku braku akceptacji Całkowitych kosztów naprawy (odmowy naprawy), Klient zobowiązany jest do zapłaty Serwisowi kosztów Ekspertyzy lub Diagnozy oraz kosztów odesłania Podzespołu.
18. W przypadku braku decyzji Klienta dotyczących naprawy w ciągu 14 dni od przedstawienia Całkowitych kosztów naprawy Serwis nalicza Klientowi opłatę za Ekspertyzę lub Diagnozę oraz wysyłkę i dokonuje wysyłki Podzespołu za pobraniem.
19. W przypadku stwierdzenia przez Serwis w ramach Ekspertyzy lub Diagnozy niemożności naprawy Podzespołu/Układu ze względów technicznych lub też stwierdzenia, iż Podzespół/Układ jest sprawny, Serwis niezwłocznie informuje o tym Klienta, podaje przyczyny niemożności naprawy, nalicza Klientowi opłatę za Ekspertyzę lub Diagnozę i wysyłkę oraz dokonuje wysyłki Podzespołu za pobraniem lub też informuje o konieczności odbioru Podzespołu/Układu (wzywa do jego odbioru).
20. Serwis może nie podjąć się wykonania Usługi serwisowej z powodów takich jak między innymi: stan techniczny Podzespołu/Układu, niedostępność na rynku odpowiednich części zamiennych lub/i technologii naprawczych, lub innych przyczyn technologicznych niezależnych od Serwisu. W takim przypadku Serwis może zaproponować Klientowi zakup analogicznego Podzespołu/Układu nowego, regenerowanego lub odpowiedniego zamiennika.
21. W przypadku niemożności naprawy Podzespołu/Układu Serwis może zaproponować też Klientowi jego utylizację i podać jej koszt, przy czym nie zwalnia to klienta z uiszczenia opłaty za Ekspertyzę lub Diagnozę.
22. W przypadku gdy przekazany Podzespół/Układ jest zestawem (w szczególności zestawem wtryskiwaczy) i niemożność naprawy dotyczy tylko części zestawu, a pozostałe elementy zestawu mogą zostać naprawione, procedurę z punktów poprzedzających stosuje się odpowiednio, przy czym wysyłka lub odbiór elementów niemożliwych do naprawy może nastąpić wraz z elementami naprawionymi, chyba że Klient zdecyduje inaczej.
23. Przedstawiona po Ekspertyzie lub Diagnozie wycena (Całkowite koszty naprawy) ma charakter końcowy, jednak Serwis zastrzega sobie w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadku wyjątkowo skomplikowanej naprawy i/lub pojawienia się konieczności wykonania dodatkowych czynności serwisowych, które były nieznane i niemożliwe do ustalenia w czasie wykonywania Ekspertyzy lub Diagnozy, możliwość korekty Całkowitych kosztów naprawy podczas wykonywania usługi serwisowej.
24. W każdym takim przypadku Serwis szczegółowo wyjaśni Klientowi przyczyny konieczności wykonania dodatkowych czynności serwisowych i wynikających z tego dodatkowych kosztów niewskazanych po wykonaniu Ekspertyzy lub Diagnozy.
25. Klient ma prawo do odmowy poniesienia dodatkowych kosztów i nieudzielenia zgody na dodatkowe czynności serwisowe, jednak mogą one być niezbędne do ukończenia naprawy Podzespołu/Układu. W takim przypadku Serwis zastrzega sobie prawo do nieukończenia naprawy, naliczenia Klientowi opłat za Ekspertyzę lub Diagnozę, wysyłkę oraz dokonane już czynności serwisowe, oraz do odmowy udzielenia gwarancji na wykonaną część naprawy.
26. W przypadku odmowy poniesienia dodatkowych kosztów, Serwis dokonuje bez zwłoki wysyłki Podzespołu za pobraniem lub wzywa do odbioru Układu, z naliczeniem kosztów podanych w punkcie 24. W takim przypadku Serwis może również zaproponować Klientowi utylizację Podzespołu/Układu i podać jej koszt, przy czym nie zwalnia to Klienta z uiszczenia wskazanych opłat.

Wydanie lub wysyłka

1. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie od Serwisu informacji o statusie Usługi serwisowej za pomocą komunikacji telefonicznej lub/i elektronicznej, w szczególności informacji o wykonaniu Ekspertyzy lub Diagnozy.
2. Po wykonaniu naprawy Klient jest informowany o możliwości i terminie odbioru Podzespołu/Układu, lub/i o możliwości odesłania go przesyłką kurierską oraz o możliwych sposobach płatności za wykonaną usługę.

3. Klient zobowiązuje się do bezzwłocznego odbioru Podzespołu/Układu lub wyraża zgodę na wysłanie go przesyłką kurierską pobraniową niezwłocznie po wykonaniu naprawy.
4. Do naprawionego Podzespołu lub Układu paliwowego dołączany jest protokół naprawy oraz warunki gwarancji.
5. Dokumenty związane z płatnością za Usługę serwisową, w szczególności faktura, mogą być przesłane za pomocą komunikacji elektronicznej lub załączane do odsyłanego Podzespołu.
6. Sposób zwrotu Podzespołu lub Układu oraz sposób zapłaty za usługę mogą być również ustalone w Karcie zlecenia.
7. Całkowity koszt naprawy nie obejmuje kosztów przesyłki i przesyłki zwrotnej.
8. Serwis podaje również wytyczne i zalecenia do montażu Podzespołu w pojeździe lub maszynie lub do dalszego użytkowania Układu paliwowego. Zalecenia te Serwis może podawać na swojej stronie internetowej lub dołączać je do naprawianego Podzespołu/Układu.
9. Serwis informuje o sposobie przekazywania Klientowi zaleceń montażowych i/lub użytkowych oraz o konieczności ich spełnienia.
10. Spełnienie zaleceń i wytycznych do montażu Podzespołu lub dalszego użytkowania Układu paliwowego jest niezbędne do prawidłowej pracy/działania Podzespołu w pojeździe lub maszynie, prawidłowej pracy/działania Układu paliwowego oraz jest wymagane do zachowania gwarancji na naprawę.
11. Po otrzymaniu przesyłki z Podzespołem Klient jest zobowiązany upewnić się czy nie nastąpiło uszkodzenie Podzespołu w trakcie transportu. W przypadku stwierdzenia naruszeń, uszkodzeń lub braków Klient zobowiązany jest do sporządzenia odpowiedniego protokołu i przekazania go firmie kurierskiej. W przypadku wątpliwości dotyczących otrzymanej przesyłki należy skontaktować się z Serwisem i/lub firmą kurierską.
12. W przypadku nieodebrania Podzespołu/Układu z Serwisu po upływie 30 dni od wskazanego terminu, lub dwukrotnie awizowanej przesyłki kurierskiej Klient jest dodatkowo wzywany do odbioru Podzespołu w nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty wystawienia wezwania.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Serwis.
2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane zgodnie z RODO.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, przy czym jest ono konieczne do wykonania Usługi Serwisowej.
4. Zakres przetwarzanych danych osobowych Klienta obejmuje dane Klienta w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi serwisowej, w szczególności wynikającym z Karty Zlecenia.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości realizacji Usługi Serwisowej, przy czym Serwis nie ponosi odpowiedzialności za nieprzystąpienie do realizacji Usługi serwisowej z powodu niepodania lub niekompletnego podania danych osobowych.
6. Dane osobowe Klienta są niezbędne Serwisowi:
 - a. w celu wykonania Usługi Serwisowej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - b. do ewentualnego rozpatrzenia reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c w zw. z art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - c. w celach księgowych/rachunkowych. (Niezbędność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
 - d. w celu związanym z możliwością zaistnienia sporów pomiędzy Klientem a Serwisem. (Uzasadniony interes administratora dotyczący ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami art. 6 ust. 1 lit. f RODO)
7. W związku z przetwarzaniem przez Serwis danych osobowych Klienta ma on prawo do:
 - a. uzyskania potwierdzenia, czy Administrator przetwarza dane osobowe Klienta, a jeżeli ma to miejsce, uzyskanie dostępu do treści tych danych oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,
 - b. uzyskania kopii danych osobowych,
 - c. sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 16 RODO,
 - d. ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 18 RODO.

Przepisy RODO określają zakres, w jakim można skorzystać z wyżej wymienionych praw, a Administrator jest uprawniony do weryfikacji tożsamości wnioskujących.

8. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Serwis można znaleźć w dostępnej na Stronie internetowej Serwisu Polityce prywatności oraz kontaktując się z Administratorem.

Gwarancja oraz reklamacje

1. Gwarantem wykonanej Usługi serwisowej jest Serwis, który udziela na wykonane naprawy Podzespołów i Układów paliwowych 24-miesięcznej gwarancji.
2. Warunki gwarancji podane są w [Ogólnych warunkach gwarancji na usługi serwisowe w sieci Bosch Diesel](#), które dostępne są na Stronie internetowej Serwisu oraz w szczegółowych Warunkach Gwarancji określonych przez Gwaranta, które są dołączone do naprawionych Podzespołów/Układów.
3. Ogólne warunki gwarancji Bosch Diesel są uzupełnieniem uprawnień ustawowych wynikających z przepisów ogólnych oraz nie wyłączają i nie ograniczają tych uprawnień.
4. Klient może złożyć do Serwisu reklamację do wykonanej Usługi serwisowej Podzespołu/Układu.
5. Serwis wymaga Reklamacji złożonej pisemnie, zgodnie ze szczegółowymi Warunkami Gwarancji oraz dostarczenia do Serwisu Podzespołu/Układu będącego przedmiotem składanej reklamacji w stanie umożliwiającym wykonanie Ekspertyzy lub Diagnozy.
6. Przed złożeniem reklamacji zalecany jest bezpośredni kontakt z Serwisem oraz sprawdzenie, czy nieprawidłowe działanie pojazdu lub maszyny ma bezpośredni związek z zamontowanym naprawionym Podzespołem/Układem, gdyż przyczyna niewłaściwej pracy

może być związana również z innymi czynnikami i/lub Podzespołami, a kontynuowanie użytkowania w nieprawidłowy sposób może być przyczyną ponownego lub nawet nieodwracalnego uszkodzenia Podzespołu/Układu.

7. Niezbędnym elementem reklamacji jest czytelny, zrozumiały i możliwie dokładny opis usterki/niezdolności (przyczyny reklamacji).
8. Serwis udzieli odpowiedzi na złożoną przez Klienta reklamację w terminie do 14 dni od dnia otrzymania formularza reklamacji oraz Podzespołu lub Układu paliwowego, którego reklamacja dotyczy.
9. Reklamacje będą uwzględnione tylko w przypadku spełnienia warunków Gwarancji podanych w Ogólnych Warunkach Gwarancji Bosch Diesel oraz szczegółowych Warunkach Gwarancji, w szczególności zachowania wytycznych/zaleceń dotyczących montażu Podzespołu w pojeździe/maszynie lub wytycznych/zaleceń dalszego użytkowania.
10. Zgłoszenie reklamacyjne oznacza wyrażenie zgody do ingerencji technicznej w dostarczony do Serwisu w celu reklamacji Podzespół lub Układ paliwowy.
11. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl>
12. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) Serwis jako przedsiębiorca mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług wskazuje łącze elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) umożliwiające pozasądowe rozstrzygnięcie sporów: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta oraz mają dodatkowo zastosowanie postanowienia Ogólne warunki gwarancji na usługi serwisowe w sieci Bosch Diesel oraz szczegółowych Warunków Gwarancji Gwaranta.
2. Serwis oraz Sieć zastrzegają sobie prawo do zmiany treści Regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak między innymi: zmiany obowiązującego prawa, zmiana/rozszerzenie zakresu usług serwisowych, cyfryzacja procesów oraz istotne zmiany technologiczne niezbędne do implementacji. Do umów zawartych w wyniku Zlecenia Serwisowego, których Zlecenie zostało złożone przed datą zmiany Regulaminu, obowiązuje Regulamin w dotychczasowej treści.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Regulaminu w przypadku, gdy Klient nie jest Konsumentem poddane będą pod rozstrzygnięcie przed Sąd właściwy ze względu na siedzibę Serwisu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej Serwisu z podaniem daty publikacji, a obowiązuje Klienta z chwilą jego akceptacji.