

1 Regulamin świadczenia usług
2 serwisowych w sieci Bosch Diesel
3 Preambuła
4 W sieci serwisowej Bosch Diesel naszymi priorytetami są profesjonalizm usług oraz jak
5 najlepsza obsługa klienta - użytkownika technologii
6 Diesel w pojazdach i maszynach. Dlatego też, niniejszy regulamin ma na celu
7 szczegółowe, czytelne i zrozumiałe określenie zasad
8 świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel, tak aby ułatwić naszym klientom
9 korzystanie z usług autoryzowanych serwisów
10 Bosch Diesel Service oraz Bosch Diesel Centrum. Kierujemy się mottem: Twój Diesel -
11 Nasza pasja.
12 Definicje
13 Serwis - Bosch Diesel Service Krzysztof Matkowski ul. Wrocławska 29 55-080
14 Pietrzykowice , tel. 71 3169463 posiadający autoryzację
15 sieci Bosch Diesel Service
16 Strona internetowa Serwisu - <https://bosch-matkowski.pl/>
17 Bosch - Robert Bosch Sp. z o.o z siedzibą w Warszawie, ul. Jutrzenki 105, NIP
18 526-10-27-992, KRS 0000051814 (Sąd Rejonowy dla m.st.
19 Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS)
20 Sieć Bosch Diesel lub Sieć - sieć autoryzowanych przez Bosch specjalistycznych
21 serwisów naprawczych z autoryzacją Bosch Diesel
22 Service lub Bosch Diesel Centrum.
23 Regulamin - Niniejszy regulamin świadczenia usług serwisowych w Sieci Bosch Diesel
24 Podzespół - przekazywany do naprawy, regeneracji lub/i ekspertyzy/diagnozy element
25 układu/systemu paliwowego pojazdu lub maszyny,
26 w szczególności wtryskiwacz lub ich zestaw, pompotryskiwacz lub ich zestaw, pompa
27 paliwowa lub inne urządzenie techniczne.
28 Układ paliwowy lub Układ - zgłoszony do naprawy lub/i ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji
29 system zasilania paliwowego pojazdu/maszyny,
30 stanowiący jego/jej integralną część i przekazywany do naprawy lub
31 ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji wraz z pojazdem/maszyną lub
32 układ/element wymontowany z pojazdu/maszyny, w szczególności silnik.
33 Urządzenie diagnostyczne - urządzenie serwisowe służące do testowania technicznego
34 Podzespołów/Układów przekazanych do naprawy
35 lub/i ekspertyzy, w szczególności stół probierczy.
36 Usługa serwisowa - Czynności techniczne o charakterze diagnostyczno-naprawczym lub/i
37 konserwacyjnym, mające na celu naprawienie
38 lub usprawnienie/ulepszenie działania przekazanego Podzespołu lub Układu paliwowego
39 (przywrócenie prawidłowych parametrów pracy) z
40 ewentualnym użyciem części zamiennych (oryginalnych lub ich zamienników), w
41 szczególności za usługę serwisową rozumiane jest
42 regeneracja lub/i czyszczenie Podzespołu.
43 Usługa Bosch Diesel - Usługa serwisowa realizowana z zastosowaniem technologii
44 naprawczych Bosch oraz oryginalnych części
45 zamiennych Bosch, w tym usługa objęta systemem Bosch QualityScan.
46 Ekspertyza/Diagnoza/Weryfikacja - Czynności techniczne o charakterze
47 sprawdzającym/testowym i/lub diagnostycznym mające na celu
48 ustalenie zakresu i/lub powodu/przyczyny niesprawności Podzespołu lub Układu,
49 możliwości przeprowadzenia Usługi serwisowej oraz
50 oszacowania kosztów naprawy. Terminy ekspertyza, diagnoza, weryfikacja mogą być
51 używane w Regulaminie oraz na stronie internetowej
52 Serwisu zamiennie i zależą od typu Usługi serwisowej oraz przyjętej w branży lub w
53 danym przypadku notacji lub zwyczaju.
54 Dodatkowe czynności serwisowe - czynności o charakterze technicznym, które były
55 nieznane lub/i niemożliwe do ustalenia przed
56 rozpoczęciem Usługi serwisowej na każdym jej etapie.
57 Całościowa usługa serwisowa - Ekspertyza/diagnoza/weryfikacja połączona z Usługą
58 serwisową (w szczególności z naprawą) rozumiane
59 jako całościowe przeprowadzenie obu procesów/czynności.
60 Klient - osoba fizyczna lub prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości
61 prawnej lub osoba fizyczna dokonująca z
62 przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością
63 gospodarczą lub zawodową zgodnie z treścią art. 221
64 Kodeksu Cywilnego (konsument) - korzystająca z Ekspertyzy lub/i Usługi serwisowej
65 wykonywanej przez Serwis.
66 RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27
67 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w
68 związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich
69 danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE
70 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1 z późn.
71 sprost.).
72 Ustawa - Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827)
73 Zlecenie serwisowe - oświadczenie woli Klienta zawarcia umowy o świadczenie Usług

Serwisowych według postanowień Regulaminu.

46 Karta zlecenia - formularz zawierający między innymi dane osobowe Klienta, dane
Podzespołu lub Układu paliwowego, zakres/typ
47 zlecanej usługi oraz zgody Klienta.
48 Całkowity koszt naprawy - sumaryczny koszt naprawy podawany Klientowi po wykonaniu
Ekspertyzy, zawierający koszt ekspertyzy oraz
49 koszt naprawy (robocizny oraz części zamiennych) bez kosztów przesyłki.
50 Komunikacja elektroniczna - komunikacja z Klientem przeprowadzona za pomocą ogólnie
dostępnych środków komunikacji cyfrowej,
51 takich jak: SMS/MMS, email, połączenie video, aplikacje mobilne, komunikatory sieci
społecznościowych, lub inne metody spełniające
52 funkcję komunikacji cyfrowej
53 Kanały komunikacji internetowej - metody i systemy publikacji informacji w sieci
Internet, w szczególności profile i kanały w sieciach
54 społecznościowych, profile informacyjne w portalach branżowych i katalogach, strony
sieci Bosch Diesel, oraz profil biznesowy Google.

1. Postanowienia ogólne

56 1. Regulamin obowiązuje w autoryzowanych Serwisach sieci Bosch Diesel na terenie
Rzeczypospolitej Polskiej i określa warunki oraz
57 procedurę świadczenia płatnych Usług serwisowych Bosch Diesel przez serwisy z
autoryzacją Bosch Diesel Service oraz Bosch Diesel
58 Center.
59 2. Aktualną listę autoryzowanych serwisów sieci Bosch Diesel można znaleźć pod
adresem [https://bosch-diesel-](https://bosch-diesel-service.pl/serwisymiasta.php)
60 [service.pl/serwisymiasta.php](https://bosch-diesel-service.pl/serwisymiasta.php) oraz <https://bosch-diesel.pl/znajdz-serwis/>
61 3. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do wszelkich umów świadczenia płatnych
usług serwisowych Bosch Diesel
62 zawieranych pomiędzy Klientem a Serwisem (w tym umów zawieranych na odległość bez
jednoczesnej obecności stron) za wyjątkiem
63 Umów ramowych świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel, które zawierane są
odrębnie z serwisami/warsztatami
64 samochodowymi lub innymi podmiotami/firmami
65 4. Serwis jako Autoryzowany Bosch Diesel Serwis/Centrum może także wykonywać naprawy
gwarancyjne Bosch lub inne programy
66 naprawcze Bosch. Warunki takich napraw i dotyczące ich warunki gwarancji określają
odrębne regulacje.
67 5. Regulamin określa zasady zlecenia przez Klienta oraz zasady świadczenia płatnych
Usług Serwisowych Bosch Diesel przez dany
68 Serwis sieci Bosch Diesel, wskazany w Definicjach.

Regulamin świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel - Strona 2 z 2

71
72 6. Serwis realizować może także inne usługi niż usługi Bosch Diesel (tzw. usługi
własne) lub usługi związane z innymi posiadanymi
73 autoryzacjami a regulamin i/lub warunki takich usług mogą być określone odrębnie.
74 7. Regulamin jest ogólnie i łatwo dostępny w formie elektronicznej na stronie
internetowej każdego Serwisu Sieci, jest możliwy do
75 utrwalenia na nośniku trwałym, oraz dostępny jest jednocześnie w formie papierowej w
siedzibie Serwisu, o czym Klient jest
76 informowany przed złożeniem Zlecenia serwisowego.
77 8. Przed skorzystaniem z Usługi serwisowej Bosch Diesel i przekazaniem Podzespołu lub
Układu do Serwisu (przed złożeniem Zlecenia
78 serwisowego) Klient zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
79 9. Wszelkie dodatkowe warunki lub/i odstępstwa od Regulaminu muszą być uzgodnione w
formie pisemnej i zaakceptowane przez obie
80 strony pod rygorem nieważności.

2. Zlecenie serwisowe

81 1. Serwisy Sieci Bosch Diesel na swoich stronach internetowych oraz w innych Kanałach
komunikacji internetowej publikują informacje o
82 zakresie oferowanych Usług serwisowych w tym Usług Bosch Diesel, jak również
83 udzielają takich informacji telefonicznie oraz za
pomocą komunikacji elektronicznej.
84 2. Aby skorzystać z oferowanych przez Serwis usług należy złożyć Zlecenie serwisowe.
85 3. Przed złożeniem Zlecenia serwisowego Klient powinien upewnić się czy Podzespół lub
Układ paliwowy, który zamierza przesłać lub
87 dostarczyć może być przez Serwis zdiagnozowany lub/i naprawiony oraz czy
nieprawidłowe działanie pojazdu lub maszyny
88 spowodowane jest uszkodzeniem lub nieprawidłową pracą Podzespołu lub Układu
paliwowego.
89 4. Złożenie Zlecenia serwisowego jest jednoznaczne z zawarciem umowy na wykonanie
Usługi Serwisowej.
90 5. Zalecanym i rekomendowanym sposobem demontażu oraz późniejszego montażu Podzespołu
z/do pojazdu lub maszyny jest

91 skorzystanie z usług zarejestrowanego warsztatu specjalistycznego (warsztatu
samochodowego lub odpowiedniego serwisu maszyn).

92 6. Przy samodzielnym demontażu Podzespołu, który Klient zamierza przesłać lub
dostarczyć do Serwisu, należy przestrzegać instrukcji
93 technicznych, zaleceń producentów oraz kierować się odpowiednią wiedzą techniczną,
gdyż nieprawidłowy demontaż Podzespołu
94 może spowodować jego nieodwracalne uszkodzenie i niemożność jego naprawy.

95 7. W przypadku wątpliwości dotyczących demontażu Podzespołu należy zasięgnąć
profesjonalnej pomocy technicznej lub/i skontaktować
96 się z Serwisem.

97 8. Cena Usługi serwisowej (Całkowity koszt naprawy) składa się z ceny
ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji oraz z ceny naprawy i zależy od
98 typu Podzespołu lub Układu, zakresu prac niezbędnych do jego naprawy/regeneracji oraz
kosztów części zamiennych.

99 9. W niektórych przypadkach oraz/lub przy usługach promocyjnych, Serwis może oferować
ekspertyzę/diagnozę/weryfikację bezpłatną
100 (darmową).

101 10. Serwis na zapytanie Klienta oraz w publikowanych cennikach może podawać szacowaną
całkowitą cenę Usługi serwisowej dotycząca
102 danego Podzespołu lub/i typu naprawy (szczególnie przy naprawach typowych), jednak
Serwis zastrzega sobie, iż dokładny, wiążący,
103 całkowity koszt usługi serwisowej jest określany po wykonaniu Ekspertyzy/diagnozy
Podzespołu lub Układu paliwowego.

104 11. Dla wybranych Podzespołów lub/i typów napraw Serwis może również oferować
Całościowe usługi serwisowe (obejmujące razem
105 diagnozę i naprawę), których cena całkowita podawana i ustalana jest z góry lub
zamianę Podzespołu na analogiczny regenerowany
106 ('wymiana na sprawny - bez naprawy').

107 12. Podzespół do Ekspertyzy lub/i naprawy może być przez klienta dostarczony
bezpośrednio do Serwisu (umowa zawierana w lokalu
108 przedsiębiorcy) lub przesłany do Serwisu przesyłką kurierską lub pocztową (umowa
zawierana na odległość).

109 13. Koszt przesyłki Podzespołu do Serwisu pokrywa wysyłający.

110 14. Serwis nie prowadzi odbioru przesyłek z paczkomatów i podobnych systemów
przesyłkowych oraz nie odbiera przesyłek pobraniowych
111 z Podzespołami do naprawy.

112 15. W przypadku osobistego dostarczenia Podzespołu do Serwisu, Zlecenie serwisowe
jest przygotowywane i składane na miejscu za
113 pomocą Karty zlecenia lub/i odpowiedniego systemu informatycznego zapewnianego przez
Serwis.

114 16. W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu należy wypełnić Kartę zlecenia dostępną
do pobrania ze strony internetowej Serwisu i
115 dołączyć ją do przesyłanego Podzespołu.

116 17. W Karcie zlecenia należy podać dane niezbędne do rozpoczęcia Usługi serwisowej
oraz określić jej zakres.

117 18. W przypadku wątpliwości dotyczących Karty zlecenia, Klient powinien skontaktować
się bezpośrednio z Serwisem.

118 19. Przesłanie Podzespołu przez Klienta do Serwisu jest równoznaczne z:
119 a. złożeniem Zlecenia serwisowego,
120 b. akceptacją Regulaminu,
121 c. wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych w Karcie zlecenia
lub/i przesyłce w zakresie niezbędnym
122 do realizacji Usługi serwisowej.

123

124 20. W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu (umowy zawieranej na odległość) Klient
może zlecić wykonanie Usługi serwisowej we
125 wskazanym zakresie bezzwłocznie po otrzymaniu przesyłki przez Serwis, przed upływem
wynikającego z Ustawy 14-dniowego terminu
126 do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, jednak w takim wypadku Klient traci
prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na
127 odległość na zleconych w ten sposób etapach.

128 21. Jeśli Serwis ma bezzwłocznie rozpocząć czynności serwisowe dla przesyłanego
Podzespołu, w trybie opisanym w punkcie
129 poprzedzającym, w dołączanej do przesyłanego Podzespołu Karcie zlecenia należy
wyraźnie zaznaczyć opcję dotyczącą zgody
130 Klienta na bezzwłoczne wykonanie Usługi serwisowej we wskazanym zakresie.

131 22. Zaznaczając zgodę na bezzwłoczne wykonanie Usługi serwisowej Klient potwierdza
jednocześnie w ten sposób, iż został on
132 poinformowany przez Serwis przed rozpoczęciem świadczenia, iż utraci on prawo do
odstąpienia od umowy zawieranej na odległość
133 dla wskazanych etapów/elementów Usługi serwisowej.

134 23. W przypadku niezłączenia do przesyłki z Podzespołem Karty zlecenia, serwis może:
135 a. 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 b. wymagać od Klienta uzupełnienia zlecenia serwisowego o wypełnioną Kartę zlecenia lub/i

c. wymagać potwierdzenia zwrotnego wyrażonych zgód/akceptacji.

24. Za datę Zlecenia serwisowego w przypadku przesłania Podzespołu uznaje się dzień doręczenia przesyłki z Podzespołem do serwisu przez kuriera, pocztę lub innego przewoźnika.

25. Po otrzymaniu przesyłki z Podzespołem i utworzeniu zlecenia naprawy Serwis potwierdza Klientowi za pomocą komunikacji elektronicznej przyjęcie Podzespołu i rozpoczęcie Usługi serwisowej.

26. Podzespół, który Klient przesyła do serwisu powinien zostać starannie zapakowany w sposób zapobiegający jego uszkodzeniom w transporcie.

27. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Podzespołu w transporcie do Serwisu, które wyniknęły z niedbałego zapakowania i/lub złego zabezpieczenia Podzespołu, chyba że Serwis sam zrealizował transport lub pośredniczył w jego organizacji. Zalecane jest ubezpieczenie przesyłki z Podzespołem.

Regulamin świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel - Strona 3 z 2

28. W przypadku wątpliwości dotyczących wysyłki Podzespołu Klient powinien skontaktować się z firmą kurierską lub/i bezpośrednio z Serwisem.

29. 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.

30. 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.

31. 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.

3. Przebieg usługi serwisowej

1. Usługa serwisowa w Serwisach Sieci Bosch Diesel jest realizowana według wytycznych i zaleceń producentów Podzespołów i Układów paliwowych, według wytycznych i zaleceń producentów Urządzeń diagnostycznych, według instrukcji naprawczych Bosch lub/i innych producentów, 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 i składa się z dwóch etapów: Ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji oraz naprawy.

5. Ekspertyza/diagnoza/weryfikacja jest płatna według cennika Serwisu, a jej koszt zależy od typu Podzespołu lub Układu paliwowego, przy czym Serwis może także odstąpić od opłaty za Ekspertyzę (Ekspertyza bezpłatna).

6. Po otrzymaniu Podzespołu lub Układu i rozpoczęciu realizacji Zlecenia serwisowego serwis wykonuje Ekspertyzę/diagnozę/weryfikację, mającą na celu określenie zakresu lub/i przyczyn niesprawności Podzespołu/Układu, możliwości jego naprawy lub regeneracji, dostępności części zamiennych oraz czasu potrzebnego na wykonanie naprawy lub regeneracji.

7. Ekspertyza wykonywana jest za pomocą profesjonalnych, odpowiednich do testowanego Podzespołu lub Układu urządzeń diagnostycznych lub/i technologii diagnostycznych, w szczególności stołów probierczych.

8. Zakres i sposób wykonania Ekspertyzy/diagnozy/weryfikacji (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 i sposobie wykonywania procedury diagnostycznej dla poszczególnych Podzespołów/Układów Serwis

może podawać na swoich stronach internetowych.

9. Głównym dokumentem z Ekspertyzy lub/i ewentualnej dalszej naprawy jest protokół z urzędnika 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.

10. W przypadku starszych Podzespołów lub Układów paliwowych, w szczególności Podzespołów/Układów już niewspieranych, 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.

11. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie od Serwisu informacji o statusie Usługi serwisowej, jak i o innych sprawach z nią związanych, za pomocą komunikacji telefonicznej lub/i elektronicznej, w szczególności informacji o wykonaniu Ekspertyzy oraz o Całkowitych kosztach naprawy.

12. Po wykonaniu Ekspertyzy, jej wyniki, Całkowite koszty naprawy oraz możliwy termin wykonania naprawy przekazywane są klientowi telefonicznie, lub za pomocą komunikacji elektronicznej. Zakres informacji technicznej z Ekspertyzy 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. Serwis zaproponować może również odpłatną zamianę przesłanego Podzespołu na analogiczny, w pełni sprawny element regenerowany (lub ewentualnie nowy), dostępny najczęściej 'od ręki', przy zatrzymaniu przez Serwis Podzespołu przesłanego w ramach usługi 'wymiana na sprawny - bez naprawy' z dołączonym odpowiednim dla Podzespołu protokołem sprawności. Koszt takiej ewentualnej wymiany ustalony będzie z Klientem i może ona być szybsza niż naprawa.

17. Przedstawiona po Ekspertyzie 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, możliwość korekty Całkowitych kosztów naprawy.

18. W każdym takim przypadku Serwis szczegółowo wyjaśni Klientowi przyczyny konieczności wykonania Dodatkowych czynności serwisowych i wynikających z tego dodatkowych kosztów niewskazanych po wykonaniu Ekspertyzy.

4. Całościowa usługa serwisowa

1. W niektórych przypadkach, w szczególności przy naprawach typowych, Klient może zlecić Serwisowi wykonanie Całościowej usługi serwisowej, wtedy Serwis rozpoczyna dalsze czynności serwisowe od razu po zakończeniu Ekspertyzy/weryfikacji/diagnozy, bez kontaktu z klientem i bez oczekiwania na akceptację kosztów.

2. Całościowe wykonanie usługi serwisowej dla wybranych Podzespołów i typów napraw może być oferowane lub/i podawane w cennikach publikowanych na stronie internetowej Serwisu lub/i w Kanałach komunikacji internetowej.

3. Zlecenie usługi całościowej Klient może złożyć przy składaniu Zlecenia serwisowego i w takim przypadku Całkowity koszt usługi jest ustalony/podany przez Serwis z góry i zaakceptowany przez Klienta przed rozpoczęciem czynności serwisowych, przy czym Serwis zastrzega sobie, iż zlecenie w danym przypadku usługi całościowej może nie być możliwe, ze względu na trudność oszacowania Całkowitych kosztów naprawy bez wykonania Ekspertyzy.

4. Przy przesyłce Podzespołu z Kartą zlecenia (umowa zawierana na odległość) ustalenie możliwości i akceptacja kosztów dotyczące usługi całościowej może być wykonane telefonicznie, poprzez komunikację elektroniczną, lub też może dotyczyć oferty publikowanej przez Serwis na stronie internetowej lub/i w Kanałach komunikacji internetowej.

- 226 5. Serwis może wymagać potwierdzenia zwrotnego akceptacji kosztów naprawy przy
Całościowej usłudze serwisowej za pomocą
227 dodatkowej komunikacji SMS, email lub innej.
- 228 6. W przypadku usługi całościowej Serwis może również zaproponować odpłatną wymianę
Podzespołu na sprawny (regenerowany lub
229 nowy, analogiczny lub zamiennik) przy zachowaniu podzespołu przesłanego w ramach
usługi 'wymiana na sprawny - bez naprawy'.
- 230 Koszt takiej wymiany ustalony będzie z Klientem, a zamiana taka może być szybsza niż
naprawa/regeneracja.
- 231 7. Przy wykonywaniu Całościowej usługi serwisowej Serwis zastrzega sobie możliwość
kontaktu z Klientem, gdyż w uzasadnionych
232 przypadkach i/lub pojawienia się konieczności wykonania Dodatkowych czynności
serwisowych Serwis może wymagać korekty
233 ustalonej z góry ceny.
- 234 8. W każdym takim przypadku Serwis szczegółowo wyjaśni Klientowi przyczyny
konieczności wykonania Dodatkowych czynności
235 serwisowych i wynikających z tego dodatkowych kosztów niewskazanych przy ustalaniu
kosztów usługi całościowej.
- 236 9. W przypadku wysyłki Podzespołu do Serwisu (umowy zawieranej na odległość) Klient
może zlecić wykonanie Całościowej usługi
237 serwisowej bezzwłocznie po otrzymaniu przesyłki przez Serwis, przed upływem
wynikającego z Ustawy 14-dniowego terminu do
238 odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, jednak w takim wypadku Klient traci
prawo do odstąpienia od umowy zawieranej na
239 odległość.
- 240 10. Jeśli Serwis ma bezzwłocznie rozpocząć wykonanie Całościowej usługi serwisowej
dla przesyłanego Podzespołu, w trybie opisanym w
241 punkcie poprzedzającym, w dołączanej do przesyłanego Podzespołu Karcie zlecenia
należy wyraźnie zaznaczyć opcję dotyczącą
242 zgody Klienta na bezzwłoczne wykonanie Całościowej usługi serwisowej.
- 243 11. Zaznaczając zgodę na bezzwłoczne wykonanie Całościowej usługi serwisowej Klient
potwierdza jednocześnie w ten sposób, iż został
244 on poinformowany przez Serwis przed rozpoczęciem świadczenia, iż utraci on prawo do
odstąpienia od umowy zawieranej na
245 odległość.
- 246 5. Odstąpienie od umowy
- 247 1. Po wykonaniu przez Serwis Ekspertyzy/diagnozy i przedstawieniu Całkowitych kosztów
naprawy Klient może odmówić dalszego
248 wykonywania usługi serwisowej (odmówić wykonania naprawy).
- 249 2. Odmowa naprawy jest równoznaczna z odstąpieniem od umowy, w tym odstąpieniem od
umowy zawieranej na odległość w
250 rozumieniu Ustawy i nie wymaga formy pisemnej, w szczególności formularza/wzoru
wskazanego w Ustawie.
- 251 3. W przypadku braku akceptacji Całkowitych kosztów naprawy (odmowy naprawy), Klient
zobowiązany jest do zapłaty Serwisowi
252 kosztów Ekspertyzy/diagnozy oraz kosztów odesłania Podzespołu.
- 253 4. W przypadku braku akceptacji Całkowitych kosztów naprawy lub/i innych powodów
nieprzystąpienia do dalszych etapów naprawy
254 Serwis może zaproponować klientowi odkupienie Podzespołu uszkodzonego lub odpłatną
zamię na sprawny Podzespół
255 regenerowany.
- 256 5. W przypadku braku decyzji Klienta dotyczących naprawy (lub wymiany) w ciągu 14 dni
od przedstawienia Całkowitych kosztów
257 naprawy Serwis nalicza Klientowi opłatę za Ekspertyzę/diagnozę oraz opłatę za
przesyłkę i dokonuje wysyłki Podzespołu do Klienta za
258 pobraniem.
- 259 6. Przy wysyłce Podzespołu, zleceniu Całościowej usługi serwisowej i wyrażeniu zgody
na rozpoczęcie jej wykonywania przed upływem
260 określonego w Ustawie 14-dniowego terminu odstąpienia od umowy zawieranej na
odległość, Klient traci prawo do odstąpienia od
261 umowy i po wykonaniu przez Serwis całości naprawy zobowiązany jest on do zapłaty
Serwisowi ustalonych kosztów całościowej usługi
262 serwisowej oraz kosztów odesłania Podzespołu.
- 263 7. W przypadku stwierdzenia przez Serwis w ramach Ekspertyzy/diagnozy niemożności
naprawy Podzespołu/Układu ze względów
264 technicznych lub też stwierdzenia, iż Podzespół/Układ jest sprawny, Serwis
niezwłocznie informuje o tym Klienta, podaje przyczyny
265 niemożności naprawy, nalicza Klientowi opłatę za Ekspertyzę, opłatę za wysyłkę oraz
dokonuje wysyłki Podzespołu za pobraniem lub
266 też informuje o konieczności odbioru Podzespołu/Układu (wzywa do jego odbioru).

267 8. Serwis może nie podjąć się wykonania Usługi serwisowej z powodów takich jak między
268 innymi: stan techniczny Podzespołu/Układu,
269 niedostępność na rynku odpowiednich części zamiennych lub/i technologii naprawczych,
270 lub innych przyczyn technologicznych
271 niezależnych od Serwisu. W takim przypadku Serwis może zaproponować Klientowi zakup
272 analogicznego Podzespołu/Układu nowego,
273 regenerowanego lub odpowiedniego zamiennika.
274 9. W przypadku niemożności naprawy Podzespołu/Układu Serwis może zaproponować też
275 Klientowi jego utylizację i podać jej koszt, przy
276 czym nie zwalnia to klienta z uiszczenie opłaty za Ekspertyzę.
277 10. Serwis informuje, iż zarówno w przypadku odmowy naprawy przez Klienta jak i
278 technicznej niemożności naprawy wskazanej przez
279 Serwis, nienaprawiony/niesprawny Podzespół/Układ nie może być użytkowany w
280 pojazdach/maszynach i powinien zostać naprawiony
281 lub wymieniony.
282 11. W przypadku gdy przekazany Podzespół/Układ jest zestawem (w szczególności
283 zestawem wtryskiwaczy) i niemożność naprawy
284 dotyczy tylko części zestawu, a pozostałe elementy zestawu mogą zostać naprawione,
285 procedurę z punktów poprzedzających stosuje
286 się odpowiednio, przy czym wysyłka lub odbiór elementów niemożliwych do naprawy może
287 nastąpić wraz z elementami naprawionymi,
288 chyba że Klient zdecyduje inaczej.
289 12. Klient ma prawo do odmowy poniesienia dodatkowych kosztów i nieudzielenia zgody
290 na Dodatkowe czynności serwisowe, jednak
291 mogą one być niezbędne do ukończenia naprawy Podzespołu/Układu. W takim przypadku
292 Serwis zastrzega sobie prawo do
293 nieukończenia naprawy, naliczenia Klientowi opłat za Ekspertyzę, dokonane już
294 czynności serwisowe oraz wysyłkę, jak również do
295 odmowy udzielenia gwarancji na wykonaną część naprawy.
296 13. W przypadku odmowy poniesienia dodatkowych kosztów, Serwis dokonuje bez zwłoki
297 wysyłki Podzespołu za pobraniem lub wzywa do
298 odbioru Układu, z naliczeniem kosztów podanych w punkcie powyższym. W takim przypadku
299 Serwis może również zaproponować
300 Klientowi utylizację Podzespołu/Układu i podać jej koszt, przy czym nie zwalnia to
301 Klienta z uiszczenia wskazanych opłat.
302 14. W przypadku wątpliwości dotyczących odstąpienia od umowy, w szczególności umowy
303 zawieranej na odległość, Klient powinien
304 skontaktować się bezpośrednio z Serwisem.

305 6. Wydanie lub wysyłka
306 1. Po wykonaniu naprawy/regeneracji, zleconych usług serwisowych lub Całościowej
307 usługi serwisowej Klient jest informowany o
308 możliwości i terminie odbioru Podzespołu/Układu, lub/i o możliwości odesłania go
309 przesyłką kurierską oraz o możliwych sposobach
310 płatności za wykonaną usługę.

311 2. Klient zobowiązuje się do bezzwłocznego odbioru Podzespołu/Układu lub wyraża zgodę
312 na wysłanie go przesyłką kurierską
313 pobraniową niezwłocznie po zrealizowaniu Usługi serwisowej.
314 3. Do naprawionego (lub wymienionego) Podzespołu lub Układu paliwowego dołączany jest
315 protokół naprawy oraz warunki gwarancji.
316 4. Dokumenty związane z płatnością za Usługę serwisową, w szczególności faktura, mogą
317 być przesłane za pomocą komunikacji
318 elektronicznej lub załączone do odsyłanego Podzespołu.
319 5. Sposób zwrotu Podzespołu lub Układu oraz sposób zapłaty za usługę mogą być również
320 ustalone w Karcie zlecenia.

321 Regulamin świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel - Strona 5 z 2

322 6. Całkowity koszt naprawy nie obejmuje kosztów przesyłki zwrotnej.
323 7. Serwis podaje również wytyczne i zalecenia dotyczące montażu Podzespołu w
324 pojeździe lub maszynie lub dotyczące dalszego
325 użytkowania Układu paliwowego. Zalecenia te Serwis może podawać na swojej Stronie
326 internetowej, dołączać je do naprawianego
327 Podzespołu/Układu lub przekazać za pomocą komunikacji elektronicznej lub w inny
328 ustalony z Klientem sposób.
329 8. Serwis informuje o sposobie przekazywania Klientowi zaleceń montażowych i/lub
330 użytkowych oraz o konieczności ich spełnienia.
331 9. Spełnienie zaleceń i wytycznych dotyczących montażu Podzespołu lub/i dalszego
332 użytkowania Układu paliwowego jest niezbędne do
333 prawidłowej pracy/działania Podzespołu w pojeździe lub maszynie, prawidłowej
334 pracy/działania Układu paliwowego oraz jest
335 wymagane do zachowania gwarancji na naprawę.
336 10. Po otrzymaniu przesyłki z Podzespołem Klient jest zobowiązany upewnić się czy nie
337 nastąpiło uszkodzenie Podzespołu w trakcie

311 transportu. W przypadku stwierdzenia naruszeń, uszkodzeń lub braków Klient
312 zobowiązany jest do sporządzenia odpowiedniego
313 protokołu i przekazania go firmie kurierskiej. W przypadku wątpliwości dotyczących
314 otrzymanej przesyłki należy skontaktować się z
315 Serwisem i/lub firmą kurierską.

316 11. W przypadku nieodebrania Podzespołu/Układu z Serwisu po upływie 30 dni od
317 wskazanego terminu, lub dwukrotnie awizowanej
318 przesyłki kurierskiej Klient jest dodatkowo wzywany do odbioru Podzespołu w
319 nieprzekraczalnym terminie 30 dni od daty wystawienia
320 wezwania.

321 7. Przetwarzanie danych osobowych

322 1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Serwis.

323 2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z RODO oraz według Polityki
324 przetwarzania danych osobowych obowiązującej w
325 Serwisie.

326 3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, przy czym jest ono konieczne do
327 rozpoczęcia wykonywania Usługi Serwisowej, a
328 konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości realizacji Usługi
329 Serwisowej, przy czym Serwis nie ponosi
330 odpowiedzialności za nieprzystąpienie do realizacji Usługi serwisowej z powodu
331 niepodania lub niekompletnego podania danych
332 osobowych.

333 4. Dane osobowe Klienta są niezbędne Serwisowi:

334 a. w celu wykonania Usługi Serwisowej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
335 b. do ewentualnego rozpatrzenia reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c w zw. z art. 6 ust.
336 1 lit. b RODO).
337 c. w celach księgowych/rachunkowych. (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
338 d. w celu związanym z możliwością zaistnienia sporów pomiędzy Klientem a Serwisem.
339 (art. 6 ust. 1 lit. f RODO)

340 5. W związku z przetwarzaniem przez Serwis danych osobowych Klienta ma on prawo do:

341 a. uzyskania potwierdzenia, czy Administrator przetwarza dane osobowe Klienta, a
342 jeżeli ma to miejsce, uzyskanie dostępu do
343 treści tych danych oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,
344 b. uzyskania kopii danych osobowych,
345 c. sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych, na podstawie
346 i zasadach określonych w art. 16
347 RODO,
348 d. ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 18
349 RODO.

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

353 6. Bardziej szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez
354 Serwis można znaleźć w dostępnej na Stronie
355 internetowej Serwisu Polityce prywatności oraz kontaktując się z Administratorem.

356 8. Gwarancja oraz reklamacje

357 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 dołączane są 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, za pomocą udostępnianego Klientowi
formularza oraz dostarczenia do Serwisu
Podzespołu/Układu będącego przedmiotem składanej reklamacji w stanie umożliwiającym
wykonanie Ekspertyzy. Formularz
reklamacyjny można złożyć również elektronicznie, przesyłając go na adres e-mail
Serwisu.

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
358 Podzespołu lub Układu paliwowego, którego reklamacja dotyczy.
359 9. Reklamacje będą uwzględnione tylko w przypadku spełnienia warunków Gwarancji
podanych w Ogólnych Warunkach Gwarancji
360 Bosch Diesel, w szczególności zachowania wytycznych/zaleceń dotyczących montażu
Podzespołu w pojeździe/maszynie lub/i
361 wytycznych/zaleceń dotyczących dalszego użytkowania.
362 10. Zgłoszenie reklamacyjne oznacza wyrażenie zgody do ingerencji technicznej w
dostarczony do Serwisu w celu reklamacji Podzespół
363 lub Układ paliwowy.
364 11. Serwis może zaproponować inną procedurę zgłoszenia reklamacyjnego biorąc pod
uwagę określoną sytuację (w szczególności
365 względy organizacyjne/transportowe) lub/i wygodę/szybkość/praktyczną realizację
zgłoszenia.
366 12. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów
rozpatrywania reklamacji i dochodzenia
367 roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na
stronach internetowych powiatowych (miejskich)
368 rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy
ochrona konsumentów, Wojewódzkich
369 Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod adresem: <https://www.uokik.gov.pl>
370 9. Postanowienia końcowe
371
372 Regulamin świadczenia usług serwisowych w sieci Bosch Diesel - Strona 6 z 2
373
374 1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie powszechnie obowiązujące
przepisy prawa polskiego, w
375 szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy oraz mają dodatkowo zastosowanie
postanowienia Ogólnych warunków
376 gwarancji na usługi serwisowe w sieci Bosch Diesel.
377 2. Serwis oraz Sieć zastrzegają sobie prawo do zmiany treści Regulaminu z ważnych
przyczyn, takich jak między innymi: zmiany
378 obowiązującego prawa, zmiana/rozszerzenie zakresu usług serwisowych, zmiany
organizacyjne i własnościowe, cyfryzacja procesów
379 oraz istotne zmiany technologiczne niezbędne do implementacji w Regulaminie.
380 3. Do umów zawartych w wyniku Zlecenia serwisowego, których zlecenie zostało złożone
przed datą zmiany Regulaminu, obowiązuje
381 Regulamin w dotychczasowej treści.
382 4. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Regulaminu w przypadku, gdy Klient
nie jest Konsumentem poddane będą pod
383 rozstrzygnięcie przed Sąd właściwy ze względu na siedzibę Serwisu.
384 5. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie internetowej
Serwisu z podaniem daty, a obowiązuje Klienta z
385 chwilą jego akceptacji.