

## **I. Ustalenia ogólne**

1. Niniejsze ogólne warunki serwisu (dalej zwane „**OVS**”) regulują ogólne zasady wykonywania usług z zakresu napraw oraz przeglądów gwarancyjnych i pogwarancyjnych elektronarzędzi Bosch, Skil, Dremel, CST Berger jak również kalibracji urządzeń pomiarowych ww. marek oraz przeprowadzania badań bezpieczeństwa elektrycznego przez Centralny serwis elektronarzędzi spółki Robert Bosch Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051814, adres serwisu: ul. Jutrzenki 102/104, 02-230 Warszawa (dalej RBPL).
2. Indywidualne porozumienia wprowadzające zmiany do OVS stają się wiążące dopiero po pisemnym potwierdzeniu ich przez RBPL.

## **II. Definicje**

1. Klienci - partnerzy handlowi RBPL działu elektronarzędzi oraz klienci indywidualni.
2. Partner handlowy RBPL – podmiot mający podpisaną umowę handlową z RBPL.
3. Klient indywidualny – spółka cywilna, spółka partnerska, jawna, komandytowa, komandytowo-akcyjna, z ograniczoną odpowiedzialnością lub akcyjna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub konsument.

## **III. Gwarancja**

1. Ogólne zasady dotyczące napraw gwarancyjnych określone są w warunkach gwarancji dostępnych na stronie [www.bosch-pt.pl](http://www.bosch-pt.pl) zakładka Serwis.

## **IV. Naprawy i przeglądy odpłatne**

1. Usługa płatna jest wykonywana po dostarczeniu urządzenia do serwisu RBPL. Rekomendowaną procedurą składania zlecenia usługi płatnej jest dostarczenie urządzenia wraz z wypełnionym formularzem zlecenia naprawy, dostępnym na stronie internetowej: <http://www.bosch-professional.com/pl/pl/professional/service/service-overview.html>
2. Naprawy o niewielkich kosztach (których koszt nie przekracza 30% wartości cennikowej elektronarzędzia), np. wymiana szczotek węglowych, przewodu zasilającego są wykonywane bez dodatkowych uzgodnień z Klientem.
3. W przypadku konieczności przeprowadzenia naprawy, której koszt przekracza 30% wartości cennikowej elektronarzędzia, Klientowi zostanie przedstawiony szczegółowy kosztorys naprawy, w którym będą zawarte informacje o ilości części wymagających naprawy lub wymiany, nazwach części wymagających naprawy lub wymiany, cenach części wymagających wymiany oraz kosztach robocizny.
4. Naprawy są wykonywane w terminie 5 dni roboczych od otrzymania przez serwis zgody na przeprowadzenie naprawy, a w przypadku niewielkich napraw – w terminie 5 dni roboczych od dnia przyjęcia urządzenia do naprawy. W przypadkach wyjątkowych (np. konieczność sprowadzenia części) termin wykonania naprawy może ulec przedłużeniu, w takiej sytuacji Klient zostanie powiadomiony w formie

- pisemnej, e-mailowej lub telefonicznej o przedłużeniu okresu naprawy i spodziewanym terminie jej zakończenia.
5. W razie braku możliwości naprawy (np. gdy części zamienne są niedostępne) Klientowi zostanie przedstawiona oferta zakupu nowego, takiego samego urządzenia lub urządzenia o podobnych parametrach w cenie specjalnej.
  6. Każda naprawa zakończona jest pełnym testem i badaniem bezpieczeństwa zgodnie z obowiązującymi procedurami i normami Bosch.
  7. W przypadku rezygnacji z usługi lub braku akceptacji kosztorysu w terminie 3 tygodni od dnia przedstawienia Klientowi kosztorysu, Klient zostanie obciążony zryczałtowaną opłatą w wysokości 2 jednostek robocizny (aktualna wartość jednostki robocizny jest podana w tabeli opłat dostępnej na stronie internetowej [www.bosch-pt.pl](http://www.bosch-pt.pl) zakładka Serwis) za wykonanie ekspertyzy i koszty transportu.  
Ze względów bezpieczeństwa narzędzia, które nie zostały naprawione, są odsyłane bez przywróconych funkcji użytkowych.
  8. Na pisemny wniosek Klienta urządzenie może zostać bezpłatnie poddane złomowaniu i recyklingowi zgodnie z obowiązującymi przepisami o odpadach. Na życzenie Klienta zostanie przedstawiony protokół złomowania.
  9. RBPL udziela 6-miesięcznej gwarancji na części zamienne użyte do naprawy elektronarzędzi. Gwarancja nie obejmuje części eksploatacyjnych (np. szczotek węglowych, uchwytów narzędzi, przewodów zasilających), uszkodzeń mechanicznych, uszkodzeń wynikających z błędów w obsłudze, spalenia, zalania lub przeciążenia elektronarzędzia. Warunkiem skorzystania z gwarancji na części zamienne jest przedstawienie kopii rachunku za wykonaną usługę.
  10. Reklamacje powinny być przesyłane w formie e-mail na adres: [bsc@pl.bosch.com](mailto:bsc@pl.bosch.com)  
Termin rozpatrzenia reklamacji przez RBPL wynosi 14 dni licząc od daty zgłoszenia reklamacji.
  11. Konsumenci mają możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i rozstrzygania sporów. 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, oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

## **V. Cena i płatności**

1. Wartość usługi serwisowej jest każdorazowo ustalana w oparciu o liczbę jednostek robocizny zaangażowanych w jej wykonanie.
2. Klienci indywidualni dokonują płatności za usługi kartą lub gotówką przy odbiorze naprawionego urządzenia lub dokonują przelewu na rachunek bankowy, wskazany na fakturze lub rachunku przed odbiorem naprawionego urządzenia.
3. Partnerzy handlowi RBPL dokonują płatności za usługi na podstawie faktury VAT w terminie ustalonym w umowie handlowej z RBPL lub określonym w treści faktury, na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub w gotówce. Za dzień płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego RBPL.
4. W razie niedotrzymania terminów płatności naliczane będą odsetki ustawowe.

## **VI. Transport**

1. Klienci są uprawnieni do nieodpłatnego dostarczenia urządzenia do serwisu za pośrednictwem firmy kurierskiej DHL - szczegółowa informacja o tym w jaki sposób

nieodpłatnie wysłać urządzenie jest umieszczona na karcie gwarancyjnej urządzenia lub na stronie [www.bosch-pt.pl](http://www.bosch-pt.pl) zakładka Serwis.

2. Odesłanie urządzenia po wykonaniu usługi odpłatnej odbywa się na koszt Klienta. Koszt przesyłki jest uwzględniony na fakturze VAT lub na rachunku jako dodatkowa pozycja.
3. Dostawa towarów jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej.

## **VII. Warunki odbioru**

1. Narzędzia przesłane do serwisu za pośrednictwem DHL są odsyłane w ten sam sposób w dniu wykonania naprawy.
2. W przypadku narzędzi dostarczonych osobiście do serwisu, Klient jest poinformowany o dokonaniu naprawy tego samego lub następnego dnia. Urządzenie może zostać odebrane w serwisie w przeciągu 30 dni od dnia dokonania naprawy. Po upływie tego terminu RBPL będzie naliczał opłatę na pokrycie kosztów przechowania urządzenia w wysokości 11 PLN za każdy rozpoczęty miesiąc. Warunkiem zwrotu narzędzia będzie zapłata przez Klienta, oprócz wynagrodzenia za usługę, kosztów przechowywania urządzenia.
3. W przypadku Klienta nie będącego konsumentem, nie odebranie urządzenia w serwisie w przeciągu 90 dni od dnia złożenia zlecenia naprawy oznacza porzucenie urządzenia z zamiarem wyzbycia się własności. W takiej sytuacji własność urządzenia przechodzi na RBPL, a Klient zrzeka się jakichkolwiek roszczeń wobec RBPL związanych z przeniesieniem własności urządzenia.

## **VIII. Częściowa bezskuteczność**

W razie gdyby niektóre postanowienia OWS okazały się bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień OWS.

## **IX. Ochrona danych osobowych**

1. Podmiotem odpowiedzialnym za przetwarzanie Państwa danych osobowych jest Robert Bosch sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-231), ul. Jutrzenki 105.
2. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad procesami przetwarzania danych w Robert Bosch Sp. z o.o. jest pełnomocnik koncernu ds. danych osobowych (Inspektor Ochrony Danych). Pełną korespondencję dotyczącą realizacji uprawnień wynikających z punktu 6 i 7 należy kierować w formie pisemnej na adres:

Administradora danych lub do Inspektora Ochrony Danych grupy Bosch na adres:

Pan Matthias Goebel

Pełnomocnik ds. bezpieczeństwa informacji i ochrony danych osobowych w Grupie Bosch (C/ISP)

Robert Bosch GmbH

Kronenstrasse 22

70173 Stuttgart

lub mailowo na adres: [Abteilungsbriefkasten.cisp@de.bosch.com](mailto:Abteilungsbriefkasten.cisp@de.bosch.com)

3. Podmiot odpowiedzialny oraz zaangażowani przez niego dostawcy usług, przetwarzają dane osobowe w następujących celach:
  - a) Realizacji ogólnych warunków świadczenia usług serwisowych przez

Centralny serwis elektronarzędzi – Robert Bosch Sp. z o.o (podstawa prawna – realizacja umowy),

- b) Wypełnienia obowiązków wynikających z odrębnych przepisów prawa (podstawa prawna – przepisy prawa).
4. Dane osobowe są przekazywane przez RBPL innym podmiotom odpowiedzialnym tylko wtedy, gdy jest to niezbędne do wykonania umowy lub strona trzecia ma uzasadniony interes w przekazaniu danych lub istnieje na to Państwa zgoda.
5. W celu realizacji postanowień ogólnych warunków świadczenia usług serwisowych przez Centralny serwis elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o. dane są udostępniane: DHL Express (Poland) Sp. z o.o.  
ul. Wirażowa 37  
02-158 Warszawa
6. Dane przechowywane są tak długo jak jest to wymagane do realizacji usług określonych w ogólnych warunkach świadczenia usług serwisowych przez Centralny serwis elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o. – (podstawa prawna: realizacja umowy) lub przedawnienia ewentualnych roszczeń zawartych w odrębnych przepisach prawa (podstawa prawna: przepisy prawne). Po tym okresie dane są usuwane z wyjątkiem tych danych, które musimy zachować w celu wypełnienia obowiązków prawnych (np. z powodu określonych prawem podatkowym, handlowym terminów przechowania).
7. Informujemy, iż przysługuje Państwu prawo do:
- a) Prawo do informacji: mają Państwo prawo do otrzymania od nas informacji na temat przetwarzania swoich danych. W tym celu mogą Państwo dochodzić prawa do informacji w odniesieniu do swoich danych osobowych, które przetwarzamy.
  - b) Prawo do skorygowania i usunięcia danych: mogą Państwo zażądać od nas skorygowania nieprawdziwych danych i - o ile spełnione są wymogi ustawowe - uzupełnienia lub usunięcia swoich danych. Nie dotyczy to danych, które są niezbędne do celów rozliczeniowych i księgowych lub podlegają ustawowemu obowiązkowi przechowywania. Jeśli nie jest potrzebny dostęp do tych danych, ich przetwarzanie jest jednak ograniczane (patrz poniżej).
  - c) Ograniczenie przetwarzania: mogą Państwo zażądać od nas - o ile spełnione są wymogi ustawowe - abyśmy ograniczyli przetwarzanie Waszych danych.
  - d) Sprzeciw wobec przetwarzania danych: ponadto mają Państwo prawo, by w każdej chwili wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania przez nas danych. Wstrzymamy wówczas przetwarzanie Państwa danych, chyba że będziemy mogli wykazać - zgodnie z wytycznymi ustawowymi - dostatecznie godne ochrony powody dalszego przetwarzania, które przeważają nad Państwa prawami.
  - e) Sprzeciw wobec przetwarzania danych przy podstawie prawnej w postaci uzasadnionego interesu: ponadto mają Państwo prawo, by w każdej chwili wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania przez nas danych, o ile opiera się ono na podstawie prawnej w postaci uzasadnionego interesu. Wstrzymamy wówczas przetwarzanie Państwa danych, chyba że będziemy mogli wykazać - zgodnie z wytycznymi ustawowymi - dostatecznie godne ochrony powody dalszego przetwarzania, które przeważają nad Państwa prawami.
  - f) Odwołanie zgody: jeżeli udzielili nam Państwo zgody na przetwarzanie

swoich danych, możecie ją w każdej chwili odwołać na przyszłość. Legalność przetwarzania Państwa danych do momentu odwołania zgody pozostaje przez to nienaruszona.,

- g) Możliwości przenoszenia danych: mają Państwo ponadto prawo, by otrzymać dane, które udostępniłicie nam w ustrukturyzowanym i powszechnie stosowanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, bądź - o ile to wykonalne technicznie - by zażądać przekazania danych stronie trzeciej.
8. W przypadku, gdy któraś z aktywności realizowanych w ramach OWS wymaga wyrażenia odrębnej zgody na przetwarzanie, mają Państwo prawo wycofać zgodę w dowolnym momencie, co nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  9. W przypadku, jeśli stwierdzą Państwo, iż Podmiot odpowiedzialny przetwarza państwa dane z naruszeniem przepisów prawa mają Państwo prawo wnieść skargę do organu nadzorczego.
  10. Podanie przez Państwa danych ma charakter dobrowolny, jednak nie podanie ich zgodnie z zakresem określonym w formularzu rejestracyjnym uniemożliwi realizację usług określonych w OWS.
  11. Podmiot przetwarzający podejmuje wszelkie środki techniczne i organizacyjne potrzebne do zagwarantowania odpowiedniego poziomu ochrony i do zabezpieczenia zarządzanych przez nas Państwa danych.

## **X. Postanowienia końcowe**

1. W zakresie objętym niniejszymi ogólnymi warunkami serwisu, Klienci mogą kontaktować się z RBPL pod adresem: ul. Jutrzenki 102/104, 02-230 Warszawa, adres e-mail: [bsc@pl.bosch.com](mailto:bsc@pl.bosch.com), nr telefonu: 22 715 44 50 nr faksu: 22 715 44 40. W sprawach nieuregulowanych OWS obowiązują przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie spory wynikające na tle OWS będą rozstrzygane polubownie. W przypadku braku możliwości osiągnięcia porozumienia, sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporu będzie właściwy sąd powszechny. W przypadku Klienta nie będącego konsumentem, sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporu jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby RBPL.

--

Warszawa, 24.05.2018