

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, 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 w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051814, kapitał zakładowy 197 443 600 zł, NIP: 526 102 79 92, REGON 011124535, BDO 000007792, 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 Działu Elektronarzędzia RBPL oraz klienci indywidualni.
2. Partner handlowy RBPL – podmiot mający podpisaną umowę handlową z RBPL w zakresie obrotu elektronarzędziami z oferty RBPL.
3. Klient indywidualny – spółka partnerska, jawna, komandytowa, komandytowo-akcyjna, z ograniczoną odpowiedzialnością lub akcyjna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym wspólnik spółki cywilnej) lub konsument.

III. Gwarancja

1. Ogólne zasady dotyczące napraw gwarancyjnych elektronarzędzi świadczonych przez RBPL określone są w warunkach gwarancji dostępnych na stronie [www.bosch-pt.pl/zakladka „Serwis”](http://www.bosch-pt.pl/zakladka_„Serwis”).

IV. Naprawy i przeglądy odpłatne

1. Usługa płatna jest wykonywana po dostarczeniu urządzenia do Centralnego Serwisu Elektronarzędzi RBPL (dalej jako „**Serwis Bosch**”). Rekomendowaną procedurą składania zlecenia usługi płatnej jest dostarczenie urządzenia wraz z wypełnionym formularzem zlecenia naprawy, który dostępny jest na stronie internetowej: <http://www.bosch-professional.com/pl/pl/professional/service/serviceoverview.html>.
2. Naprawy o niewielkich kosztach (tj. takich, 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 Bosch 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 i RBPL.
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, 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 dotyczące usług świadczonych przez Serwis Bosch powinny być przesyłane w formie e-mail na adres: 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 Bosch 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 w zakładce „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 urządzeń jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej.

VII. Warunki odbioru

1. Narzędzia przesłane do Serwisu Bosch za pośrednictwem DHL są odsyłane w ten sam sposób w dniu wykonania naprawy.
2. W przypadku narzędzi dostarczonych osobiście do Serwisu Bosch, Klient jest poinformowany o dokonaniu naprawy tego samego lub następnego dnia. Urządzenie może zostać odebrane w Serwisie Bosch w przeciągu 30 dni od dnia dokonania naprawy. Po upływie tego terminu RBPL będzie naliczał opłatę na pokrycie kosztów przechowania urządzenia w wysokości 13 PLN (słownie: trzynaście złotych) netto 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 lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, która zawiera z Serwisem Bosch umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, nie odebranie urządzenia w Serwisie Bosch 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 spółka Robert Bosch ul. Jutrzenki 105, 02-231 Warszawa, Polska (zwana dalej „my”).
2. Ochrona Państwa prywatności przy przetwarzaniu danych osobowych oraz bezpieczeństwo wszystkich danych handlowych są dla nas ważne i uwzględniamy to w naszych procesach biznesowych. Dane osobowe przetwarzamy poufnie i zawsze zgodnie z przepisami ustawowymi. Ochrona danych i bezpieczeństwo informacji są elementem naszej polityki firmowej.

3. Udostępnienie Państwa danych jest niezbędne do wykonania umowy. Udostępnione dane osobowe przetwarzamy wyłącznie w celu wykonania zawartej z Państwem umowy [podstawa prawna: **wykonanie umowy**, art. 6 ust. 1 lit. b) RODO]. Przekazanie Państwa danych osobowych stronie trzeciej następuje wyłącznie wtedy, gdy jesteśmy do tego zobowiązani ze względu na przepisy ustawowe lub egzekwowalne urzędowe bądź sądowe środki, lub gdy jest to niezbędne do wykonania umowy (np. przekazanie adresu pocztowego i adresu e-mail firmie transportowej).
4. Dane są zasadniczo przechowywane jedynie tak długo, jak jest to niezbędne do wykonania umowy lub gdy obligatoryjne przepisy ustawowe wymagają przechowywania.
5. Informacje dotyczące praw przysługujących osobom, których dane dotyczą zgodnie z art. 15 i nast. RODO:

Mają Państwo prawo do otrzymania informacji na temat przetwarzania swoich danych. W tym celu mogą Państwo dochodzić prawa do **żądania dostępu** w odniesieniu do swoich danych osobowych, które przetwarzamy.

Mają Państwo prawo, o ile spełnione są warunki ustawowe, do żądania od nas **sprostowania** dotyczących Państwa nieprawidłowych danych osobowych i ewentualnie do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych.

Mają Państwo prawo do żądania od nas, by dotyczące Państwa dane osobowe zostały usunięte, o ile spełnione są warunki ustawowe, np. gdy dane nie są już niezbędne do zamierzonych celów (prawo do **usunięcia**).

Mają Państwo prawo w dowolnym momencie wnieść **sprzeciw** – z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych osobowych, o ile odnosi się to do podstawy „prawnie uzasadnionego interesu”. Nie będziemy już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykazemy – zgodnie z wytycznymi ustawowymi – istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Państwa praw.

Mogą Państwo, o ile występują warunki ustawowe, żądać od nas **ograniczenia** przetwarzania, np. jeżeli wnieśli Państwo sprzeciw wobec przetwarzania – na okres sprawdzenia przez nas tego.

Jeżeli udzielili nam Państwo zgody na przetwarzanie swoich danych, mogą ją Państwo w każdej chwili wycofać ze skutkiem na przyszłość. Nie wpływa to na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych do momentu **wycofania** zgody.

Mają Państwo prawo otrzymać dane, które Państwa dotyczą, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz przesłać te dane osobowe innemu administratorowi, jeżeli przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany (prawo do **przenoszenia danych**).

Mają Państwo prawo do wniesienia **skargi** polskiego Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Stawki 2, 00-193 Warszawa, Polska (kancelaria@uodo.gov.pl, telefon +48 606-950-000), jeżeli sądzą Państwo, że przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza RODO lub polską ustawę o ochronie danych osobowych.

6. Do dochodzenia Państwa danych osobowych proszę skorzystać z następującego linku: <https://request.privacy-bosch.com/>.
7. Do zgłaszania incydentów związanych z ochroną danych proszę skorzystać z następującego linku: <https://www.bkms-system.net/bosch-datenschutz>.
8. W celu przekazania sugestii i skarg dotyczących przetwarzania swoich danych osobowych oraz wycofania swojej zgody zalecamy, by zwrócili się Państwo do naszego inspektora danych osobowych. Dane kontaktowe naszego inspektora ochrony danych są następujące: Inspektor Ochrony Danych, Robert Bosch GmbH, Postfach 30 02 20, 70442 Stuttgart, Niemcy lub na adres mailowy: DPO@bosch.com.

X. Postanowienia końcowe

1. W zakresie objętym niniejszymi OWS, Klienci mogą kontaktować się z RBPL pod adresem: ul. Jutrzenki 102/104, 02-230 Warszawa, adres e-mail: 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 lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, która zawiera z Serwisem Bosch umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporu jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby RBPL.

Warszawa, 01.01.2023