



---

## **REGULAMIN STANDARDOWEJ USŁUGI SERWISOWEJ REALIZOWANEJ W RAMACH GWARANCJI UDZIELONYCH PRZEZ CONTROLTEC SP. Z O.O.**

### **1. CEL**

- 1.1. Celem niniejszego dokumentu jest określenie jasnych i przejrzystych zarówno dla Klientów jak i obsługi reklamacji przez pracowników Controltec w tym:
  - 1.1.1. Zakresu świadczenia standardowej usługi serwisowej realizowanej w ramach gwarancji udzielanych przez Controltec Sp. z o.o;
  - 1.1.2. Zasad zgłoszenia reklamacji;
  - 1.1.3. Zasad obsługi reklamacji;

### **2. WPROWADZENIE**

- 2.1. Niniejszy dokument opisuje zasady na jakich ControlTec Sp. z o. o. świadczy standardowe usługi serwisowe w ramach udzielanych gwarancji, realizowanych w procesie reklamacji dostarczanych Klientom wyrobów.
- 2.2. Standardowo ControlTec Sp. z o. o. oferuje (przyjmuje w ofertach) na swoje wyroby gwarancje na okres 12 miesięcy liczone od daty podpisania z Klientem protokołu końcowego odbioru wyrobu.
- 2.3. Świadczenie usług serwisowych w ramach udzielonych gwarancji na innych zasadach niż określone w niniejszym dokumencie wymaga odrębnych ustaleń i porozumienia na etapie ofertowania i negocjacji umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 2.4. Usługi serwisowe gwarancyjne zwane dalej „**Serwisem gwarancyjnym**” opisane w niniejszym dokumencie mają zastosowanie wyłącznie do reklamacji, które uznane zostaną za zasadne.
- 2.5. Obsługa reklamacji, które uznane zostaną za niezasadne wymagają odrębnych ustaleń i porozumienia w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 2.6. Wewnętrzną organizację Serwisu gwarancyjnego reguluje dokument wdrożonego w ControlTec Sp. z o. o. Systemu Zarządzania Jakością w oparciu o normę ISO 9001 – procedura reklamacji nr QP. 8.7 „Reklamacja usługi”.

### **3. ZAKRES SERWISU GWARANCYJNEGO:**

- 3.1. Zakres Serwisu gwarancyjnego obejmuje reklamacje dotyczące dostarczanych przez ControlTec Sp. z o. o. wyrobów w tym:
  - 3.1.1. Diagnozowanie zgłoszonej reklamacji oraz kwalifikacja reklamacji uznanej jako zasadna lub niezasadna.
  - 3.1.2. Realizacja Serwisu gwarancyjnego dla reklamacji zdiagnozowanej jako zasadna w tym:
    - niezgodnego z założeniami (projektu, oprogramowania) funkcjonowania (pracy) wyrobów w trakcie ich eksploatacji.
    - dostarczenie i wymiana uszkodzonych elementów wyrobów w przypadku gdy stwierdzono, że były eksploatowane w sposób zgodny z przypisanymi im instrukcjami techniczno - ruchowymi ( DTR).

- 3.1.3. Przekazanie pisemnej informacji o uznaniu reklamacji jako niezasadnej z podaniem powodów braku zasadności do ewentualnego dalszego postępowania według uznania Klienta.
- 3.1.4. W przypadku reklamacji niezasadnej działania Serwisu gwarancyjnego zostaną zakończone, a ewentualne inne działania wymagają uzgodnień zainteresowanych Stron i nie są przedmiotem niniejszego regulaminu.
- 3.1.5. W przypadku gdy po przyjeździe serwisu gwarancyjnego podjęcie usługi serwisowej nie dojdzie do skutku z winy po stronie klienta mimo gotowości pracowników serwisu, rozliczenie kosztów związanych z tym faktem będzie stanowić podstawę do jednostronnego wystawienia faktury z tytułu gotowości do realizacji serwisu, zgodnie z cennikiem usług serwisowych zawartym w ofercie.
- 3.1.6. W przypadku gdy diagnoza zgłoszenia reklamacyjnego wykaże jego niezasadność w odniesieniu do udzielonych gwarancji rozliczenie kosztów związanych z tym faktem będzie stanowić podstawę do jednostronnego wystawienia faktury z tytułu przyjazdu oraz diagnozy reklamacji, zgodnie z cennikiem usług serwisowych zawartym w ofercie.
- 3.1.7. Podczas realizacji Serwisu gwarancyjnego wyklucza się odpowiedzialności ControlTec z tytułu kosztów pośrednich i utraconych korzyści, np. utraty produkcji, utraty korzyści, dobrego mienia, czy utraty przychodów, chyba, że przeprowadzone prace będą wykonane z rażąco niestarannością.

#### **4. WYŁĄCZENIA DLA REALIZACJI SERWISU GWARANCYJNEGO:**

Wyłączeniu dla realizacji Serwisu Gwarancji w tym z możliwością utraty gwarancji podlegają wyroby dostarczane przez ControlTec Sp. z o. o. gdzie:

- 4.1. Wykonywane były modyfikacje wyrobu (wymiana elementów niezgodna z projektem, zmiana oprogramowania, prowizoryczne naprawy mogące być przyczyną reklamacji).
- 4.2. Diagnoza wykazała, że wyrób był eksploatowany w sposób rażąco niewłaściwy i niezgodny z jego przeznaczeniem, i to mogło być przyczyną zgłoszenia usterki reklamacyjnej.
- 4.3. Diagnoza wykazała, że wyrób nie był konserwowany, serwisowany przez służby Klienta zgodnie z wytycznymi określonymi w instrukcji eksploatacji dostarczonej do wyrobu.
- 4.4. Prowadzenie magazynu materiałów eksploatacyjnych wskazanych w instrukcji eksploatacji oraz części zapasowych.
- 4.5. Serwis gwarancyjny realizowany dla wyrobu, który współpracuje z urządzeniem nie posiadającym aktualnej dokumentacji (jeżeli jest to konieczne do realizacji serwisu).
- 4.6. Wymiana elementu (części wyrobu), którego gwarancja już nie obejmuje.
- 4.7. Prowadzenie szkoleń lub nadzorów nad czynnościami związanymi z obsługą i konserwacją Instalacji, wychodzące poza zakres umowy/zamówienia.
- 4.8. Dostarczenie materiałów produkcyjnych, eksploatacyjnych mediów niezbędnych do skutecznej realizacji Serwisu gwarancyjnego w tym sprawdzenia funkcjonalnego (testów).

#### **5. SPOSÓB ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO:**

- 5.1. Zgłoszenia reklamacyjne można składać w każdym czasie w formie:
  - na adres e-mail: reklamacje@controltec.com.pl;
  - za pośrednictwem strony internetowej [www.controltec.com.pl/reklamacje](http://www.controltec.com.pl/reklamacje) (na wskazanej powyżej stronie internetowej znajduje się formularz zgłoszenia reklamacyjnego, w którym należy wpisać informacje wymienione w punkcie 5.2)
- 5.2. Zgłoszenie powinno zawierać (pod rygorem nieważności) następujące informacje:

- nazwa i adres firmy zgłaszającej reklamację;
  - dane upoważnionej osoby zgłaszającej reklamację (imię, nazwisko, stanowisko, telefon, adres e-mail)
  - nazwę i lokalizację zakładu, jeżeli reklamacja dotyczy zakładu zlokalizowanego w miejscu innym niż siedziba zgłaszającego.
  - Identyfikator wyrobu: nazwa, numer fabryczny (jeżeli nadany);
  - możliwie najbardziej szczegółowy opis przyczyn reklamacji (co nie działa prawidłowo; jakie są objawy, skutki nieprawidłowego funkcjonowania, w jakich warunkach występuje nieprawidłowe funkcjonowanie wyrobu).
- 5.3. Po dokonaniu zgłoszenia mailem lub za pomocą formularza na stronie internetowej, zgłaszający uzyska automatyczną informację zwrotną o skutecznym zgłoszeniu.

## **6. SPOSÓB OBSŁUGI ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO:**

- 6.1. ControlTec Sp. z o.o. realizuje obsługę zgłoszeń reklamacyjnych w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00.
- 6.2. Zgłoszenie reklamacyjne złożone poza wyżej określonym czasem (w dzień roboczy po godz. 16.00, w soboty, niedzielę i święta) będzie przyjęte począwszy od godziny 8.00 kolejnego dnia roboczego.
- 6.3. Po otrzymaniu kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego, przyjmujący zgłoszenie potwierdzi jego otrzymanie i przystąpi do obsługi reklamacji w ciągu 48 godzin, liczonych od godziny przyjęcia zlecenia, w sposób zdalny a jeżeli uzna to za niewystarczające w formie wizji lokalnej na obiekcie (obecność na obiekcie możliwa wyłącznie w dni robocze).
- 6.4. W potwierdzeniu reklamacji będzie wskazany upoważniony pracownik ControlTec Sp. z o. o., (Prowadzący reklamację) oraz kontakt, odpowiedzialny za obsługę reklamacji. Prowadzący reklamacje nawiąże kontakt z upoważnionym pracownikiem Klienta wyznaczonym do zgłoszenia reklamacji oraz będzie prowadził uzgodnienia oraz działania organizacyjne w celu obsługi reklamacji.
- 6.5. W wyżej wymienionym czasie zgłoszenie reklamacyjne zostanie zdiagnozowane (o ile będzie to możliwe) a Klient zostanie pisemnie poinformowany o:
- ocenie przyczyn i stanu reklamowanego wyrobu;
  - kwalifikacji zasadności zgłoszenia reklamacyjnego (zasadne czy niezasadne) z podaniem powodów dla których reklamacja nie została uznana;
  - przedstawienie sposobu oraz warunków (techniczno – organizacyjnych) jakie muszą być spełnione, żeby można było zrealizować Serwis gwarancyjny;
  - rodzaju niezbędnych części zamiennych jakie muszą być użyte w celu realizacji serwisu gwarancyjnego oraz czasie możliwej dostawy;
  - czasie niezbędnym dla przeprowadzonego Serwisu gwarancyjnego.

## **7. REALIZACJA SERWISU GWARANCYJNEGO:**

- 7.1. Wyznaczeni upoważnieni przedstawiciele Klienta oraz ControlTec Sp. z o. o. będą współpracowali ze sobą w celu:
- 7.1.1. Zapewnienia nadzoru nad realizacją reklamacji w tym:
- uzgodnień organizacyjnych;
  - określeniu wymogów organizacyjnych, technicznych, BHP i P.poż;

- zapewnieniu warunków niezbędnych do realizacji prac;
- monitorowaniu realizacji prac;
- usuwaniu przeszkód, problemów utrudniających realizację prac;
- zgłoszenia przedmiotu reklamacji do odbioru;
- odbiorach potwierdzających wykonanie reklamacji na podstawie uzgodnionego wcześniej planu odbioru np. testy funkcjonalne.

7.2. W miarę możliwości w celu usprawnienia Serwisu gwarancyjnego Klient udostępni nieodpłatnie serwisantom ControlTec zaplecze warsztatowe oraz socjalne umożliwiające przeprowadzenia działań naprawczych, a także udostępni niestandardowe narzędzia konieczne do przeprowadzenia naprawy

7.3. Klient wskaże a pracownicy Serwisu gwarancyjnego dostosują się do spełnienia wymogów obowiązujących na terenie gdzie wykonywany będzie Serwis gwarancyjny w tym w zakresie:

- wejścia (wjazdu)/wyjścia (wyjazdu) na teren zakładu;
- dostaw elementów niezbędnych do realizacji Serwisu gwarancyjnego.
- wymagań BHP i P.poż w tym:
  - konieczności odbycia szkoleń organizowanych na terenie gdzie realizowane będą prace Serwisu gwarancyjnego;
  - wskazania stref oraz prac w warunkach szczególnie niebezpiecznych;
  - określenia prac wykonywanych na polecenie pisemnie;
  - specyficznych wymaganych w zakładzie Klienta uprawnień niezbędnych do wykonywania prac;
  - innych wymagań mogących podnieść poziom BHP i P.poż podczas wykonywanego Serwisu gwarancyjnego.

7.4. W uzasadnionych przypadkach Serwis gwarancyjny może wnioskować o udostępnienie dokumentacji jakościowej, na zgodność realizacji planowych przeglądów oraz wymiany elementów zużywających się podczas eksploatacji wyrobu wskazanych w instrukcji eksploatacji.

## **8. DZIAŁANIA DO ZAKOŃCZENIA SERWISU GWARANCYJNEGO:**

8.1. Zakończenie prac Serwisu gwarancyjnego powinno być potwierdzone skutecznym zgłoszeniem gotowości do obioru.

8.2. Czynności odbiorowe powinny rozpocząć w terminie i na podstawie planu odbiorów uzgodnionym z Klientem. Dotyczy to wyrobu, który ze względów organizacyjnych nie będzie okresowo eksploatowany.

8.3. Zakłada się, że jeżeli reklamowany wyrób będzie po zgłoszeniu do odbiorów eksploatowany to odbiór powinien się odbyć najdalej w ciągu 8 godzin po oddaniu wyrobu do eksploatacji.

8.4. W wyniku negatywnego odbioru Strony pisemnie uzgodnią i wskażą powody dla których odbiór nie jest możliwy.

8.5. W wyniku pozytywnego odbioru Strony podpiszą protokół odbioru przedmiotu reklamacji. Podpisanie protokołu potwierdza skuteczną obsługę reklamacji.

8.6. W przypadku gdy Strony uznają to za wskazane i pożyteczne mogą zorganizować spotkanie mające na celu ocenę działań związanych z reklamacją przez wskazanie tych elementów, które mogłyby w przyszłości poprawić współpracę i jakość w tym procesie.