REGULAMIN SERWISU POGWARANCYJNEGO AEROMIND
ORAZ REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ
wersja z dnia 31.07.2024 r.

§1 DEFINICJE

1 Aeromind – aeroMind sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Jana Henryka Dąbrowskiego 154B, 60-594 Poznań, KRS: 0000695125, NIP: 7822741074, REGON: 368269850.
2 Klient - oznacza pełnoletnią osobę fizyczną, jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osobę prawną, która posiada status Przedsiębiorcy, Przedsiębiorcy na prawach konsumenta lub Konsumenta, i która zgłasza do naprawy Urządzenie stanowiące jej własność lub którego jest głównym użytkownikiem.
3 Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4 Przedsiębiorca na prawach konsumenta - osoba fizyczna zawierająca z Aeromind umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
5 Urządzenie – oznacza produkt zakupiony od Aeromind, którego naprawy i obsługa serwisowa znajdują się w zakresie działalności Serwisu.
6 Regulamin - oznacza niniejszy regulamin.
7 Serwis – oznacza serwis prowadzony na zlecenie Aeromind, w którym wykonywane są Usługi serwisowe, z siedzibą pod adresem: AERODRON Ryszard Kumala, ul. Bieżanowska 1A/4, Kraków, czynny w godzinach 10:00-18:00, numer kontaktowy: +48 602 297 181.
8 System Serwisant – oznacza system internetowy do obsługi zleceń serwisowych.
9 Diagnoza – oznacza ogół czynności zmierzających do ustalenia powodu niesprawności urządzenia lub potwierdzenia zgłaszanych przez Klienta usterek lub wad Urządzenia.
10 Usługa serwisowa - oznacza ogół czynności diagnostycznych oraz naprawczych dotyczących Urządzenia, wykonywanych przez Serwis na rzecz Klienta.
11 Zlecenie - oznacza zgłoszenie serwisowe dotyczące realizacji Usługi serwisowej przez Serwis dokonane przez Klienta w Systemie Serwisant.
12 Reklamacja – oświadczenie Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta o niezgodności Urządzenia z umową złożone za pomocą dostępnego formularza lub telefonicznie.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1 Serwis realizuje odpłatne naprawy pogwarancyjne Urządzeń nieobjętych gwarancją producenta lub naprawy wynikające z rękojmi za wady (Reklamacje).
2 W odniesieniu do Urządzeń, których produkcja została zakończona, Serwis realizuje naprawy pogwarancyjne z zastrzeżeniem, że mogą w tym zakresie występować ograniczenia wynikające z braku dostępności podzespołów i części zamiennych, o czym Serwis poinformuje Klienta.
3 Dodatkowo Serwis może pośredniczyć w przekazywaniu zgłoszeń serwisowych do serwisów producenckich od Klientów, którym przysługuje bezpłatna gwarancja producenta – jednakże w tym przypadku Serwis nie ponosi odpowiedzialności za usługi wykonane przez zewnętrzny serwis producencki.
4 Serwis informuje, a Klient przyjmuje do wiadomości, że przyjmując Urządzenie do Serwisu:
  4.a Serwis podejmie się próby wykonania Usługi serwisowej bez zbędnej zwłoki;
  4.b Serwis nie ponosi odpowiedzialności za czas naprawy lub brak możliwości naprawy Urządzenia, wynikający z braku dostępności części zamiennych czy innych przyczyn niezależnych od Serwisu np. w przypadku braku dostępności podzespołów i/lub części zamiennych;
  4.c w przypadku braku możliwości naprawy Urządzenia Serwis zwróci je Klientowi w stanie, w jakim go otrzymał, z wyjątkiem nieodwracalnych zmian wprowadzonych podczas próby

naprawy Urządzenia. W tej sytuacji Klient nie ponosi kosztów Usługi serwisowej (dotyczy naprawy pogwarancyjnej).

5 Powierzając Urządzenie Serwisowi, Klient akceptuje fakt, iż diagnoza lub naprawa może wiązać się z koniecznością usunięcia z Urządzenia folii zabezpieczających, szkieł ochronnych, naklejek, ozdób oraz innych elementów, nie będących jego oryginalnymi częściami. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za ich uszkodzenie, zniszczenie lub usunięcie. Serwis zaleca Klientowi samodzielne usunięcie tych elementów przed oddaniem Urządzenia Serwisowi. Serwis nie odpowiada również za pozostawione w Urządzeniu dane i nośniki danych.

6 Serwis informuje, iż naprawa Urządzeń wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych na nośnikach informacji w tych Urządzeniach. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utratę i konsekwencje utraty takich danych - w związku z tym Klient zobowiązany jest do ich zabezpieczenia przed oddaniem Urządzenia do Serwisu.

7 Serwis zastrzega możliwość zmiany kosztu pogwarancyjnej Usługi serwisowej, po dokonaniu wstępnej diagnozy w Serwisie, o czym zobowiązany jest poinformować Klienta i uzyskać akceptację takiego kosztu..

8 W przypadku umowy na realizację Usługi serwisowej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.), w przypadku gdy Serwis wykona w pełni Usługę serwisową, konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

9 Serwis nie zwraca uszkodzonych części serwisowych. Po wymianie Urządzenia lub części, wszystkie elementy wymienione podlegają utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

.

§3 PROCEDURA REALIZACJI USŁUG PRZEZ SERWIS W RAMACH NAPRAW POGWARANCYJNYCH

1 Podstawą przyjęcia Urządzenia do Serwisu jest Zlecenie, które powinno zostać zarejestrowane przez Klienta poprzez wypełnienie formularza internetowego udostępnionego pod adresem: https://naprawiam.online/panel/aeromind/login Nie ma możliwość przyjęcia Urządzenia do Serwisu na podstawie rozmowy telefonicznej czy osobistej wizyty bez uprzedniego wypełnienia formularza internetowego.

2

3 Urządzenia dostarczone do Serwisu bez uprzedniej rejestracji Zlecenia, mogą zostać odesłane do Klienta (na jego koszt), bez podejmowania czynności serwisowych. Serwis podejmie próbę kontaktu z Klientem, w celu zarejestrowania Zlecenia, a w przypadku braku takiej możliwości, odeśle Urządzenie do Klienta (za pobraniem kosztów odesłania Urządzenia). Wypełnienie formularza powoduje automatyczne otwarcie karty naprawy w Systemie Serwisant, a Klient może dostarczyć Urządzenie do Serwisu, opatrując opakowanie nadanym numerem naprawy.

4 Klient dostarcza Urządzenie do Serwisu :
   1 poprzez wysyłkę firmą kurierską/przewozową na adres: PHU DUET Ryszard Kumala, ul. Wolska 1, 30-663 Kraków;
   2 osobiście pod adresem: Kraków, ul. Bieżanowska 1A/4, po uprzednim kontakcie z Serwisem pod numerem +48 602 297 181 oraz ustaleniu terminu i godziny wizyty celem przekazania Urządzenia do Serwisu.

5 Brak dostarczenia Urządzenia do Serwisu wyklucza możliwość rozpoczęcia Usługi serwisowej, w tym w przedstawienia diagnozy. W przypadku skierowania Urządzenia na adres inny niż wskazany w niniejszym punkcie, Klient ponosi koszt przesyłki Urządzenia na właściwy adres w wysokości 50,00 zł brutto.

6 W celu realizacji Zlecenia, w tym zapewnienia skutecznego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, Klient zobowiązany jest podać pełne oraz prawidłowe dane osobowe (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail do powiadomień oraz NIP w przypadku przedsiębiorców). Brak takich danych z Zleceniu zawiesza bieg wszystkich terminów do czasu uzyskania ponownego kontaktu z Klientem.

7 Po rejestracji Zlecenia i dostarczeniu Urządzenia do Serwisu przez Klienta - Serwis przekazuje Klientowi na podany podczas rejestracji adres e-mail, potwierdzenie przyjęcia Urządzenia do Serwisu, które dokumentuje wyłącznie fakt oddania Urządzenia do Serwisu.

8 Potwierdzenie przyjęcia Urządzenia do Serwisu zawiera informacje dotyczące zgłaszanych przez Klienta usterek oraz wstępny opis stanu Urządzenia, który nie jest ostateczny. Klient jest świadomy, że opis końcowy stanu Urządzenia po przeprowadzonej diagnostyce przez technika w Serwisie, może zawierać usterki, uszkodzenia oraz inne wady, nieujawnione podczas przyjęcia Urządzenia do Serwisu.

9 Po otrzymaniu Urządzenia Serwis dokonuje diagnostyki rozumianej jako Usługa serwisowa, polegająca na:

9.a kontroli Urządzenia pod względem uszkodzeń, nieprawidłowości w działaniu i ewentualnych wad,

9.b próbie odtworzenia występowania zgłaszanych przez Klienta usterek.

10 Efektem wykonania diagnostyki Urządzenia przez Serwis jest Diagnoza. Serwis udostępnia ją do wiadomości Klienta za pomocą Systemu Serwisant.

11 W przypadku napraw pogwarancyjnych, w których Serwis stwierdził konieczność wymiany danego komponentu lub całego Urządzenia, przy braku wcześniejszej zgody na pokrycie kosztów Usługi serwisowej, sporządzany jest kosztorys naprawy przedstawiany Klientowi w formie wiadomości e-mail - Oferty. Koszt naprawy obejmuje wynagrodzenie Serwisu za czynności naprawcze oraz cenę wymienianych części/podzespołów.

12 Klient akceptuje, iż dokonanie diagnostyki dla Urządzeń pogwarancyjnych, wiąże się z koniecznością uiszczenia opłaty w kwocie 320 zł netto oraz kosztów odesłania Urządzenia, jeśli po otrzymaniu Oferty zrezygnuje z naprawy Urządzenia w Serwisie.

13 W przypadku akceptacji Oferty przez Klienta koszt płatnej diagnostyki nie zostanie naliczony.

14 Serwis zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty diagnostycznej w sytuacji, gdy:

14.a Urządzenie jest sprawne i nie wymaga Usługi serwisowej;

14.b numer seryjny Urządzenia został zmodyfikowany, zniszczony lub usunięty.

15 W przypadku, gdy w trakcie wykonywanej Usługi serwisowej okaże się, że naprawa wymaga dodatkowych części lub wymiany innych podzespołów nieuwzględnionych w Ofercie, Serwis poinformuje o tym Klienta niezwłocznie, wskazując wysokość dodatkowych kosztów, nieuwzględnionych w Ofercie. Dokonanie dalszej naprawy przez Serwis jest możliwe jedynie po uprzednim zaakceptowaniu dodatkowych kosztów i wspólnym uzgodnieniu przez strony zakresu świadczonych Usług serwisowych. W przypadku braku akceptacji i rezygnacji z dalszego wykonania Usługi serwisowej Serwis nalicza kwotę stanowiącą wartość Usługi serwisowej wykonanej do chwili rezygnacji z Usługi serwisowej przez Klienta.

16 Odbiór Urządzenia z Serwisu przez Klienta lub wysyłka Urządzenia do Klienta na jego koszt po zakończeniu realizacji / rezygnacji z dalszej realizacji Usługi serwisowej możliwa jest po otrzymaniu informacji (za pomocą wiadomości e-mail) o możliwości odbioru Urządzenia lub przygotowaniu go do wysyłki oraz po uregulowaniu przez Klienta płatności za wykonane Usługi serwisowe i wykorzystane części zamienne, jeśli Klient zaakceptował wcześniej Ofertę. Serwis jest uprawniony do wstrzymania się z wydaniem lub wysyłką Urządzenia do czasu uregulowania wszelkich należności.

17 W przypadku odbioru Urządzenia z Serwisu przez osobę inną niż wskazaną w Zleceniu, Klient zobowiązany jest do sporządzania oświadczenia w formie pisemnej, zawierającego pełne dane identyfikacyjne Urządzenia (model, numer seryjny) oraz dane osobowe osoby odbierającej, poświadczonego odręcznym podpisem. Skan dokumentu należy następnie przesłać na adres serwis@aeromind.pl w dowolnym momencie procesowania Usługi serwisowej.

18 Urządzenia przesłane do Serwisu po zakończeniu Usługi serwisowej, zostaną odesłane na adres korespondencyjny wskazany podczas rejestracji Zlecenia.

19 Serwis nie odpowiada za nadanie przesyłki na błędny lub niepełny adres korespondencyjny, wskazany przez Klienta podczas rejestracji Zlecenia. W takiej sytuacji, ponowne nadanie przesyłki do Klienta może nastąpić jedynie po uprzednim skontaktowaniu się Klienta z Serwisem w celu udostępnienia prawidłowego adresu korespondencyjnego.

20 Ewentualne zmiany adresu korespondencyjnego powinny zostać zgłoszone mailowo, przed otrzymaniem informacji o przesyłce zwrotnej za pośrednictwem firmy kurierskiej, na adres serwis@aeromind.pl.

21 W przypadku uzgodnionego odbioru osobistego, Klient jest zobowiązany do odbioru Urządzenia w terminie 21 dni liczonych od dnia zakończenia naprawy urządzenia przez Serwis , które zostanie potwierdzone informacją o gotowości Urządzenia i wezwaniem do odbioru (zgodnie z pkt 16 powyżej, tzw. wezwanie do odbioru). Jeżeli Urządzenie nie zostanie odebrane w terminie, wówczas Urządzenie będzie dalej przechowywane na koszt i ryzyko Klienta, a Serwis uprawniony będzie do obciążenia Klienta opłatą za bezumowne przechowywanie Urządzenia w wysokości 30 złotych netto za każdy dzień opóźnienia w odbiorze, co zostanie poprzedzone wezwaniem do natychmiastowego odbioru Urządzenia pod rygorem naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie Urządzenia.

§3. PROCEDURA REALIZACJI USŁUG PRZEZ SERWIS W RAMACH UPRAWNIEŃ WYNIKAJĄCYCH Z RĘKOJMI ZA WADY (REKLAMACJA).

1 W przypadku stwierdzenia przez Klienta będącego Konsumentem niezgodności Urządzenia z umową, Klient powinien zgłosić ten fakt (dalej jako „Zlecenie Reklamacji") poprzez:
   a stronę internetową https://naprawiam.online/panel/aeromind/login
   b mailowo na adres: serwis@aeromind.pl - przesyłając skan/zdjęcie wypełnionego formularza reklamacyjnego stanowiącego **Załącznik nr 1** do Regulaminu sklepu internetowego;
   c pisemnie/pocztą tradycyjną na adres: aeroMind sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Poznaniu, ul. Jana Henryka Dąbrowskiego 154B, 60-594 Poznań, przesyłając wypełniony formularz reklamacyjny stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu sklepu internetowego,
   d telefonicznie pod numerem: +48 533 305 719, czynnym pon - pt 9:00-15:00.
2 W treści zgłoszenia reklamacyjnego Klient jest zobowiązany zawrzeć następujące dane: dane reklamującego – imię i nazwisko, dokładny adres zamieszkania oraz adres e-mail, datę nabycia Towaru, nazwę Towaru, cenę nabycia, dokładnie opisaną wadę oraz okoliczności jej powstania, opis żądania reklamującego.
3 W celu rozpatrzenia reklamacji, Towar należy przesłać do Aeromind na adres: aeroMind sp. z o.o. sp.k., ul. Jana Henryka Dąbrowskiego 154B, 60-594 Poznań. Aeromind zastrzega sobie możliwość wydłużenia okresu rozpatrzenia zgłoszenia do czasu skutecznego dostarczenia mu Towaru podlegającego reklamacji.

4 Po rejestracji zlecenia Reklamacji i wyłącznie po dostarczeniu Urządzenia przez Klienta - Aeromind przekazuje Klientowi na podany podczas rejestracji adres e-mail potwierdzenie przyjęcia Urządzenia celem rozpoznania Reklamacji, które dokumentuje wyłącznie fakt oddania Urządzenia do reklamacji. Nie stanowi ono oświadczenia Aeromind o uznaniu roszczeń Klienta z tytułu rękojmi / niezgodności Urządzenia z umową.
5 Aeromind w ciągu 14 dni od doręczenia Urządzenia przekazuje za pomocą podanego przez Klienta adresu e-mail odpowiedź na Reklamację.
6 Pozostałe postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§4 PRZYGOTOWANIE URZĄDZENIA PRZEZ KLIENTA PRZED DOSTARCZENIEM DO SERWISU

Przed dostarczeniem Urządzenia do Serwisu lub przed wysłaniem Urządzenia do Serwisu Klient zobowiązany jest do wykonania we własnym zakresie następujących czynności:

1 Utworzyć kopię zapasową danych zawartych w Urządzeniu.
2 Usunąć z Urządzenia wszelkie dane osobowe oraz wyłączyć wszystkie hasła zabezpieczające jeśli ustawiono inne niż standardowe (np. hasło do łączenia payload'u z dronem).
3 Akumulatory – jeśli będą dostarczane do Serwisu – rozładować do poziomu Storage. Bez dodatkowych uzgodnień z Serwisem Klient może przesłać do serwisu jeden akumulator, który zasilał drona podczas wystąpienia usterek. Przesłane w większej ilości akumulatory będą odsyłane do Klienta na jego koszt.
4 Usunąć z Urządzenia folię zabezpieczającą, szybkę ochronną, wszelkie naklejki i ozdoby oraz inne elementy, nie będące oryginalnymi częściami Urządzenia.

5 Wyjąć z Urządzenia nośniki pamięci.
6 W przypadku Reklamacji i reklamacji w ramach udzielonej gwarancji - dołączyć wszystkie akcesoria z kompletu fabrycznego otrzymanego w chwili zakupu, wymieniając je w Zleceniu oraz podać numer zamówienia / faktury.
7 W przypadku wysyłki Urządzenia do Serwisu Klient ma obowiązek odpowiednio zabezpieczyć Urządzenie na czas transportu i oddać kurierowi przesyłkę z Urządzeniem w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie Serwisowi bez ubytku i uszkodzenia. Kurier odbierający od Klienta przesyłkę jest uprawniony do odmowy przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo niemających wymaganego opakowania.

§5 GWARANCJA, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WADY I REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUG SERWISOWYCH

1 Data rejestracji Zlecenia jest datą zgłoszenia w przypadku zgłoszeń reklamacyjnych i z tytułu rękojmi za wady (Reklamacja).
2 Gwarancja na wykonaną naprawę lub wymianę udzielana jest na okres 90 dni od daty zakończenia naprawy w systemie Serwisant, o ile naprawa nie była wykonywana na podstawie gwarancji lub rękojmi. W przypadku gwarancji producenta obowiązywać będą zasady opisane przez producenta Urządzenia, w przypadku rękojmi / niezgodności towaru z umową – uregulowania ustawowe.
3 Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi serwisowej Klient powinien kierować na adres mailowy serwis@aeromind.pl lub pisemnie na adres siedziby Aeromind.
4 Odpowiedzialność Aeromind tytułu rękojmi, w przypadku sprzedaży części lub usług serwisowych na rzecz przedsiębiorców jest wyłączona.
5 Kontakt Serwisu z Klientem odbywa się za pośrednictwem systemu Serwisant, do którego Klient uzyskuje dostęp podczas rejestracji Zlecenia zgodnie z §3 ptk 1 powyżej, przy pomocy adresu e-mail: serwis@aeromind.pl oraz numeru telefonu: +48 602 297 181

§6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1 Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Klientami, będącymi Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach konsumenta jest sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
2 Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Aeromind a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Aeromind.
3 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i postanowieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4 Regulamin obowiązuje od dnia 31.07.2024 r.