

Ogólne Warunki Serwisu Thessla Green Sp. z o.o.

Obowiązujące od dnia 2020.08.01

1. Niniejsze Ogólne Warunki Serwisu (OWS) Thessla Green Sp. z o.o. (dalej Thessla Green) opisują zasady przebiegu usług serwisu (dalej Usługi).
2. Usługa realizowana jest na podstawie otrzymanego zlecenia serwisowego, które powinno zawierać:
 - A. dane osoby zgłaszającej
 - B. numer seryjny produktu
 - C. adres zamontowania produktu
 - D. opis awarii
 - E. oświadczenie o zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Serwisu i wyrażeniu zgody na obciążenie kosztami serwisu
 - F. oświadczenie o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych
3. Jeżeli urządzenie, którego dotyczy zgłoszenie, posiada gwarancję producenta do zgłoszenia serwisowego należy załączyć:
 - A. dowód zakupu
 - B. wypełnioną przez instalatora kartę gwarancyjną
 - C. wypełniony przez instalatora protokół rozruchu centrali
4. Złożenie zlecenia serwisowego wymaga wypełnienia i przesłania elektronicznego formularza kontaktowego na stronie www.thesslagreen.com w zakładce „Wsparcie techniczne”.
5. Po otrzymaniu zlecenia serwisowego, Thessla Green, w ciągu 48 godzin, podejmie próbę kontaktu ze zlecającym, w celu ustalenia szczegółów realizacji usługi.
6. Usługi związane z serwisem, świadczone są od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00.
7. Klient zobowiązany jest do zapewnienia serwisantom Thessla Green (zwanym dalej Serwisem) bezpiecznego dostępu do urządzenia, niezakłóconego przez inne podmioty, umożliwiającego jego demontaż, poinformowania Serwisu o wymaganiach z dziedziny BHP obowiązujących w miejscu wykonania Usług oraz zaopatrzenia Serwisu w źródło energii oraz zaplecze techniczne, a także (jeżeli występuje taki obowiązek) w szczególne środki ochrony indywidualnej.
8. Klient zobowiązany jest do zapewnienia obecności przy wykonywaniu Usługi osoby uprawnionej do przyjęcia Serwisu oraz odbioru Usługi, a także wydania Serwisowi wszelkich wymaganych upoważnień i pozwoleń na wykonanie usługi, w szczególności przepustek umożliwiających dostęp Serwisu do miejsca jej wykonania.
9. Przebieg przeprowadzonej Usługi jest zapisywany w Protokole Serwisu i na podstawie wyżej wymienionego dokumentu oraz ewentualnych dodatkowych informacji, udokumentowanych w formie pisemnej lub fotograficznej, dokonywana jest kalkulacja kosztu Usługi.
10. Wszelkie materiały eksploatacyjne oraz części zamienne wykorzystane przez Thessla Green, celem wykonania Usługi, rozliczane będą według obowiązującego cennika części zamiennych Thessla Green, na podstawie Protokołu Serwisu, w ramach faktury VAT.
11. Jeżeli Usługa zostanie uznana za wykonywaną w ramach gwarancji producenta, Zgłaszający nie zostanie obciążony kosztami wykonania usługi.

Podstawę do uznania Usługi za naprawę gwarancyjną i rezygnacji przez Thessla Green z obciążenia Zgłaszającego kosztami usługi stanowi Protokół Serwisu oraz Zgłoszenie serwisowe wraz z załącznikami (zgodnie z pkt. 3)
12. W przypadku niemożności wykonania Usługi, z przyczyn nieleżących po stronie Thessla Green po przybyciu Serwisu do miejsca wykonania Usługi, Thessla Green obciąży Klienta kosztami wykonania dodatkowych czynności serwisowych, kosztami przestoju oraz kosztami dojazdu Serwisu według stawek obowiązujących w Thessla Green.

Powyższe dotyczy również sytuacji, kiedy stan rzeczywisty urządzenia jest niezgodny z informacjami zawartymi w zgłoszeniu serwisowym i niezgodność ta uniemożliwia wykonanie Usługi.
13. Wycena usługi serwisu obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz zawiera następujące elementy:
 - A. koszt użytych materiałów,
 - B. koszt dojazdu i powrotu Serwisu, liczonych łącznie jako suma:
 - koszty przejazdów: 1,10 zł/km
 - czas dojazdu, liczony za każdego pracownika osobno, w wysokości 40,00 zł/h
 - ryczałt za nocleg krajowy w wysokości 250,00 zł, liczony za każdego pracownika osobno
 - C. koszt robocizny, obliczony według stawki 100,00 zł/h, liczony za każdego pracownika osobno.
14. Thessla Green zastrzega sobie prawo zmiany cen usług serwisowych oraz fakturowania innych składników kosztów usługi serwisowej, jeżeli były one niezbędne do wykonania zlecenia.
15. Do podanych cen dolicza się 23% podatku VAT.