

**Regulamin świadczenia napraw serwisowych przez
BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. – poza lokalem przedsiębiorstwa -
oraz zamawiania napraw warsztatowych**

Usługodawcą jest **BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie w Al. Jerozolimskich 183, 02-222 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000023973, z kapitałem zakładowym 300.000.000 złotych, NIP: 5240104641, Regon: 012604823, BDO: 000006798.

DEFINICJE:

BSH - BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w Al. Jerozolimskich 183, 02-222 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000023973, z kapitałem zakładowym 300.000.000 złotych, NIP: 5240104641, Regon: 012604823, BDO: 000006798.

Centrum Kontaktu – infolinia telefoniczną BSH dostępna pod numerem **+48 42 271 5555** za pośrednictwem której Klient może skontaktować się z BSH w sprawach napraw sprzętu gospodarstwa domowego, którego producentem lub dystrybutorem jest BSH tj. marek Bosch, Siemens i Gaggenau. Koszt połączenia jest zgodny z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient. Infolinia pracuje od poniedziałku do piątku 8:00 - 20:00 oraz w weekendy w godzinach 8:00 - 17:00. Z Centrum Kontaktu można się również kontaktować za pośrednictwem maila pod adresem e-mail: centrum.kontaktu@bshg.com,

Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, w tym Konsument, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną, korzystająca z usług Serwisu BSH.

Konsument – Klient będący osobą fizyczną, który na podstawie tego regulaminu dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową lub będący osobą fizyczną, który zawarł z BSH umowę naprawy urządzenia AGD bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Naprawa gwarancyjna – naprawa dokonywana przez BSH w ramach realizacji gwarancji udzielonej przez BSH na Urządzenie.

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia napraw serwisowych przez BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. – poza lokalem przedsiębiorstwa – oraz zamawiania napraw warsztatowych.

Serwis BSH – serwis producenta BSH.

Technik – Opiekun Techniczny Serwisu BSH, który dokonuje naprawy.

Urządzenia – urządzenia sprzętu gospodarstwa domowego, którego producentem lub dystrybutorem jest BSH tj. **marek Bosch, Siemens, i Gaggenau.**

Ustawa - ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 24 czerwca 2014 r., poz. 827 z późn. zm.)

Warsztat - punkt Serwisu BSH.

Zlecenie naprawy – złożone BSH przez Klienta oświadczenie o akceptacji oferty zawarcia umowy o naprawę urządzenia AGD poza lokalem przedsiębiorstwa i określające m.in. rodzaj naprawy, części zamienne oraz łączną cenę naprawy; z wyłączeniem napraw Warsztatowych.

Zlecenie naprawy warsztatowej – złożone BSH przez Klienta oświadczenie o akceptacji oferty zawarcia umowy o naprawę urządzenia AGD w warsztacie BSH i określające m.in. rodzaj naprawy, części zamienne oraz łączną cenę naprawy oraz warunki transportu Urządzenia do Warsztatu i do Klienta.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji napraw Urządzeń przez BSH poza lokalem przedsiębiorstwa obejmujących naprawy gwarancyjne oraz naprawy odpłatne, a w szczególności: składania Zleceń naprawy,

realizacji naprawy, zapłaty przez Klienta ceny za naprawę, uprawnienia Konsumenta do odstąpienia od umowy oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji. Regulamin określa również zasady zamawiania napraw Warsztatowych przez Centrum Kontakt.

2. W przypadku, gdy naprawę zleca osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną, osoba fizyczna, która działa w imieniu tej osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej zlecając naprawę potwierdza, że ma prawo do reprezentowania takiego podmiotu.
3. Regulamin jest dostępny pod adresem internetowym <https://www.bsh-group.com/pl/regulamin-naprawy-serwisowe> oraz w siedzibie BSH mieszczącej się pod adresem Al. Jerozolimskie 183 w Warszawie. BSH może zmienić niniejszy Regulaminu w każdym czasie. Zmiany nie będą naruszać praw nabytych przez Klienta. W stosunku do Zleceń naprawy złożonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu, stosuje się Regulamin w wersji obowiązującej na dzień złożenia Zlecenia naprawy. BSH zamieści informację o zmianie Regulaminu na stronie <https://www.bsh-group.com/pl/regulamin-naprawy-serwisowe>. Zmiana Regulaminu wejdzie w życie w terminie 14 dni od publikacji informacji o takiej zmianie. Konsument, który nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu powinien zaprzestać korzystania usług objętych Regulaminem.
4. Jeżeli Klient nie akceptuje Regulaminu, nie powinien korzystać z usług objętych Regulaminem.

§ 2 Informacja o oferowanych usługach napraw

1. Usługi polegające na diagnostyce oraz na naprawach Urządzeń świadczone są przez BSH wyłącznie na terenie Polski.
2. W celu realizacji usługi naprawy konieczne jest przeprowadzenie przez Technika diagnozy usterki (usługa diagnostyczna).
3. Naprawa może być zrealizowana w trakcie wizyty diagnostycznej, jeżeli pozwoli na to rodzaj awarii.
4. W celu realizacji usług Klient będzie poproszony o udostępnienie Urządzenia Technikowi na zasadach określonych poniżej.
5. Naprawa gwarancyjna tj. naprawa Urządzenia w okresie obowiązywania gwarancji Urządzenia oraz w zakresie objętym gwarancją Urządzenia jest nieopłatna. W przypadku, gdy w odniesieniu do Urządzenia minął okres gwarancji lub naprawa nie jest objęta zakresem gwarancji, naprawa, w tym usługa diagnostyczna, jest odpłatna. Koszty naprawy pogwarancyjnej są uzależnione od rodzaju usterki. Stosowną ekspertyzę usterki wykonuje Technik. Klient jest obciążany przez Serwis kosztami usługi diagnostycznej, usługi naprawy oraz części zamiennych. Obciążenie następuje według cennika danego Serwisu. Cennik jest dostępny w każdym Serwisie oraz u Technika. Umowa o naprawę jest zawierana po przyjeździe Technika na miejsce wykonywania naprawy.
6. Po umówieniu wizyty Klient może skontaktować się z Centrum Kontakt w celu uzyskania informacji o orientacyjnym koszcie naprawy.

§ 3 Zamawianie usług

1. W celu zamówienia wizyty Technika należy skontaktować z:
 - a) Centrum Kontakt; lub
 - b) korzystając z formularza online na stronach internetowych <https://www.bosch-home.pl/serwis/bezposrednie-zamawianie> i <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/naprawa/zarezerwuj-naprawe>
2. Zamawiając wizytę Technika może być niezbędne podanie E-numeru Urządzenia, numeru FD lub numeru seryjnego Urządzenia. Dane te znajdują się na tabliczce znamionowej Urządzenia.
3. Wzór tabliczki znamionowej znajduje się poniżej. Na poniższym wzorze te numery zostały oznaczone czerwonymi ramkami (E- numer, numer FD i numer seryjny):



Wymagane numery na powyższym przykładzie to: **E-numer: HNG6764B6/35, FD: 9712, Nr seryjny: 00147.**

Usytuowanie tabliczek znamionowych dla poszczególnych grup urządzeń:

- **Pralki i Suszarki** - z okienkiem: tabliczka znajduje się na rancie okienka, z tyłu Urządzenia lub przy pompie; Urządzenia ładowane od góry: tabliczka znajduje się na tylnej ścianie Urządzenia.
- **Zmywarki** - tabliczka znajduje się zwykle na rancie drzwiczek. Może być ona nadrukowana lub przyklejona. Prosimy uważnie się przyjrzeć, ponieważ jest ona małej wielkości.
- **Chłodziarki i zamrażarki** - tabliczka znajduje się na lewej lub prawej ścianie chłodziarki w miejscu, gdzie znajdują się pojemniki na warzywa.

- **Piekarniki i kuchenki mikrofalowe** - tabliczka znamionowa widoczna jest po otwarciu drzwiczek. Z reguły na prawym rancie Urządzenia lub drzwiczek.
- **Płyty grzewcze** - tabliczka znamionowa znajduje się pod spodem płyt. Często też duplikat tabliczki znamionowej naklejany jest wewnątrz instrukcji. Pełne dane znajdują się również na paszporcie płyty (różowy, niebieski lub szary dokument). Niektóre modele zawierają te dane po wejściu w ustawienia płyty.
- **Okapy** - tabliczka znamionowa znajduje się pod filtrami metalowymi. W wybranych modelach okapów, tabliczka umieszczona jest na górnej części obudowy.

Jeżeli nadal występuje kłopot z znalezieniem tabliczki znamionowej, należy sięgnąć do instrukcji obsługi Urządzenia, gdzie znajduje się informacja o lokalizacji tabliczki, skontaktować się z Centrum Kontaktu lub skorzystać z naszego asystenta serwisowego dostępnego na stronie: <http://www.bosch-home.pl/serwis/porady-i-wsparcie/asystent-serwisowy>.

4. W celu umówienia wizyty Technika przez Centrum Kontaktu, Klient zostanie poproszony o podanie jego danych obejmujących dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu), adresu wizyty, danych Urządzenia (E-numer Urządzenia), daty zakupu Urządzenia (jeżeli naprawa dotyczy naprawy gwarancyjnej – w celu potwierdzenia czy naprawa może być objęta gwarancją) oraz informacji o usterce. Dodatkowo Klient może dobrowolnie podać adres e-mail (w celu przesłania potwierdzenia umówienia wizyty oraz dokumentów związanych z usługą naprawy).
5. W celu umówienia wizyty Technika online za pośrednictwem formularza, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt b) Klient powinien podać w formularzu swoje dane obejmujące dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu), adres wizyty, dane Urządzenia (E-numer) oraz informację o usterce. Dodatkowo Klient może dobrowolnie podać adres e-mail (w celu przesłania potwierdzenia umówienia wizyty oraz dokumentów związanych z usługą naprawy). Po wprowadzeniu danych do formularza online i po ich zatwierdzeniu przez Klienta, na stronie formularza wyświetli się komunikat potwierdzający umówienie wizyty. W przypadku jakichkolwiek problemów z umówieniem wizyty przez formularz online lub dodatkowych pytań należy kontaktować się z Centrum Kontaktu.
6. Klient otrzymuje automatycznie wygenerowaną na adres poczty elektronicznej (jeżeli podał) lub na numer telefonu podany przez Klienta, wiadomość „Potwierdzenie przyjęcia zlecenia naprawy”. Na potwierdzeniu znajduje się data wizyty oraz przedział czasowy, w którym nastąpi wizyta Technika.
7. Wyznaczenie daty i godziny wizyty Technika jest uzależnione od dostępności Serwisu w danej lokalizacji i następuje z uwzględnieniem preferencji Klienta, oraz miejscowości, w której znajduje się Urządzenie. Godziny wizyty Technika są wyznaczane jako przedziały czasowe.
8. Na podany przez Klienta numer telefonu zostanie przesłany sms potwierdzający umówienie wizyty oraz sms przypominający o zbliżającym się terminie wizyty. W przypadku zmian dotyczących wizyty, BSH będzie kontaktować się z Klientem na podany przez Klienta numer telefonu.
9. Klient ma możliwość edytowania danych zlecenia, zmiany daty oraz anulowania wizyty, o ile następuje to w czasie umożliwiającym dokonanie takiej zmiany kontaktując się z Centrum Kontaktu.
10. Jeżeli Klient nie może przyjąć Technika w umówionym dniu, zobowiązany jest do poinformowania Serwisu o tej sytuacji:
 - a) dzwoniąc pod numer Centrum Kontaktu 42 271 5555 – opłata według stawek operatora; lub
 - b) pisząc na adres e-mail: centrum.kontakt@bshg.com
11. Umawiając wizytę Klient może dobrowolnie podać adres e-mail w celu przesłania na podany przez Klienta adres e-mail wszystkich informacji i dokumentów związanych z obsługą naprawy, w tym Regulaminu, potwierdzenia zawarcia umowy oraz faktury. Podanie adresu e-mail nie jest obowiązkowe.
12. Jeżeli Klient podał adres e-mail w celu otrzymywania informacji i dokumentów związanych z naprawą poprzez e-mail, BSH przesyła Klientowi treść tego Regulaminu na podany przez Klienta adres e-mail w momencie umawiania wizyty Technika. Po akceptacji kosztorysu, o którym mowa w §5 ust. 2, Klient otrzymuje potwierdzenie zawarcia umowy o naprawę w postaci określonej w §5 ust. 2. W przypadku niepodania adresu e-mail Klient otrzyma Regulamin od Technika dokonującego wyceny naprawy w formie wydruku oraz potwierdzenie zawarcia umowy w postaci określonej w §5 ust. 2. Tym samym BSH realizuje wymagania art. 12 ust 1 oraz 15 ust. 1 Ustawy.

§ 4 Zamawianie usługi naprawy Warsztatowej przez Centrum Kontaktu

1. Zamawianie usługi naprawy Warsztatowej przez Centrum Kontaktu dotyczy wyłącznie Urządzeń małego sprzętu gospodarstwa domowego.
2. Klient może zamówić wykonanie usługi naprawy Warsztatowej Urządzenia kontaktując się w tym celu z Centrum Kontaktu. Centrum Kontaktu ustali z Klientem termin odbioru urządzenia przez kuriera zamówionego przez BSH na koszt BSH.
3. W trakcie rozmowy z Centrum Kontaktu, Klient zostanie poproszony o podanie jego danych obejmujących: dane kontaktowe (imię, nazwisko, numer telefonu), adres odbioru Urządzenia, dane Urządzenia (E-numer Urządzenia), datę zakupu Urządzenia (jeżeli naprawa dotyczy naprawy gwarancyjnej – w celu potwierdzenia czy naprawa może być objęta gwarancją) oraz informację o usterce. Dodatkowo Klient może dobrowolnie podać adres e-mail, na który otrzyma link umożliwiający bieżące śledzenie przesyłki.

4. W trakcie rozmowy z Centrum Kontakt, Centrum Kontakt ustala z Klientem termin odbioru Urządzenia przez kuriera zamówionego przez BSH. W przypadku, gdy Klient poda adres e-mail, na adres ten zostanie przesłany link umożliwiający śledzenie statusu przesyłki na stronie kuriera tj. UPS. W razie braku adresu e-mail, Klient może uzyskać informację na temat statusu przesyłki kontaktując się z Centrum Kontakt.
5. Klient jest zobowiązany odpowiednio zabezpieczyć Urządzenie do transportu, tak, aby podczas transportu nie uległo ono dodatkowym uszkodzeniom. Prosimy o przysyłanie Urządzeń bez luźnych elementów, które mogą spowodować uszkodzenia w trakcie transportu do Warsztatu, np. resztek wody, mleka, kawy itp.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta braku możliwości zabezpieczenia Urządzenia, Centrum Kontakt może zaproponować wysyłkę do Klienta specjalnego opakowania/BOX zabezpieczającego Urządzenie. Klient powinien wykorzystać Opakowanie/BOX do przesłania Urządzenia do Warsztatu.
7. Opakowanie/BOX stanowi własność BSH i może być wykorzystywane wyłącznie do przesyłki Urządzenia do Warsztatu przez kuriera zamówionego przez BSH. Opakowanie/BOX powinno zostać zwrócone BSH wraz z przesyłanym Urządzeniem. W przypadku, gdy Klient nie skorzysta z zabezpieczenia Urządzenia z wykorzystaniem przesłanego przez BSH opakowania/BOX, Klient jest zobowiązany niezwłocznie zwrócić BSH opakowanie/BOX przysyłając je na swój koszt na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o., WARSZTAT SDA, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź lub dostarczając je osobiście do najbliższego Salonu Serwisowego Producenta (<https://www.bosch-home.pl/serwis/kontakt-i-informacje> <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/kontakt>). W przypadku braku zwrotu opakowania/BOX, BSH zastrzega sobie prawo do podjęcia stosownych kroków prawnych w celu egzekucji zwrotu opakowania/BOX lub jego równowartości.
8. W przypadku, gdy Klient w trakcie rozmowy z Centrum Kontakt, zgłosi zapotrzebowanie na przesłanie opakowania/BOX w celu zabezpieczenia Urządzenia w trakcie transportu, Centrum Kontakt przedstawi Klientowi informację, o której mowa w ust. 7 powyżej. Po akceptacji przez Klienta warunków, o których mowa w ust. 7 Centrum Kontakt zleci wysyłkę opakowania/BOX do Klienta.
9. W przypadku naprawy odpłatnej, po otrzymaniu przez Warsztat Urządzenia, Centrum Kontakt kontaktuje się z Klientem telefonicznie przedstawiając Klientowi kosztorys naprawy do zaakceptowania. Przedstawienie kosztorysu oraz akceptacja kosztorysu odbywają się w trakcie rozmowy telefonicznej. Centrum Kontakt przekaże Klientowi będącemu Konsumentem szczegółowe informacje wymagane na podstawie art. 12 Ustawy a następnie konsultant Centrum Kontakt poprosi Klienta o wyrażenie zgody na zawarcie umowy o naprawę Urządzenia na proponowanych warunkach. W celu przystąpienia do naprawy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o naprawę, Centrum Kontakt poprosi również Klienta będącego Konsumentem o złożenie oświadczenia o żądaniu przez niego rozpoczęcia wykonywania usługi przez BSH przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o naprawę wraz z przyjęciem przez Konsumenta do wiadomości informacji, że po spełnieniu świadczenia przez BSH Konsument utraci prawo odstąpienia od umowy. Umowa o naprawę Urządzenia dochodzi do skutku w razie złożenia przez Klienta oświadczenia o zgodzie na zaproponowaną umowę, po przedstawieniu Klientowi treści proponowanej umowy. Zgoda i oświadczenie Klienta zostaną utrwalone (nagrane) przez BSH, o czym konsultant Centrum Kontakt poinformuje Klienta w trakcie rozmowy telefonicznej. Zgoda Klienta na treść zaproponowanej umowy powoduje obowiązek zapłaty przez Klienta.
10. Po zakończeniu naprawy Urządzenie zostaje wysłane do Klienta, zabezpieczone w jednorazowym kartonie. Wraz z Urządzeniem Klient otrzyma potwierdzenie zwarcia umowy tj. Regulamin w formie wydruku oraz fakturę VAT.
11. Opłata za naprawę odpłatną zgodnie z przedstawionym Klientowi i zaakceptowanym przez Klienta kosztorysem, o którym mowa w ust. 9 powyżej, jest realizowana za pobraniem przy odbiorze Urządzenia od kuriera.
12. Rozmowy z Centrum Kontakt są nagrywane.

§ 5 Ceny usług i kosztorys

1. Koszt usługi diagnostycznej można uzyskać kontaktując się z Centrum Kontakt.
2. Po dokonaniu diagnozy Technik BSH przedstawi Klientowi kosztorys do zaakceptowania. Przedstawienie kosztorysu oraz akceptacja kosztorysu odbywają się w formie elektronicznej na trwałym nośniku – pliku zapisanym w urządzeniu mobilnym BSH a następnie zachowanym w systemie serwisowym BSH, przy czym Klient otrzymuje potwierdzenie kosztorysu/zlecenia naprawy w formie:
 - a) faktury VAT - jeżeli naprawa/usługa diagnostyczna kończy się przy pierwszej wizycie; lub
 - b) w sytuacji, gdy naprawa nie kończy się przy pierwszej wizycie: w formie papierowej lub – jeżeli Klient poda adres e-mail – na wskazany przez Klienta adres e-mail. W przypadku konieczności dostarczenia części, której Technik nie posiada przy pierwszej wizycie, Technik może umówić się na kolejny termin.
3. Do zawarcia umowy o realizację usługi diagnostycznej dochodzi z chwilą udostępnienia Urządzenia Technikowi, co powoduje obowiązek zapłaty przez Klienta. Jeżeli Klient zaakceptuje kosztorys dochodzi do zawarcia umowy o naprawę Urządzenia, co powoduje obowiązek zapłaty przez Klienta.
4. Przed przystąpieniem do świadczenia usługi diagnostycznej i przy akceptacji kosztorysu Klient zostanie poproszony o złożenie oświadczenia (na trwałym nośniku – pliku na urządzeniu mobilnym BSH) o żądaniu przez niego rozpoczęcia wykonywania usługi przez BSH przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o naprawę wraz z przyjęciem przez Konsumenta do wiadomości informacji, że po spełnieniu świadczenia przez BSH utraci prawo odstąpienia od umowy.

5. Sposób zapłaty:
- a) jeżeli naprawa następuje przy pierwszej wizycie Technika, zapłata ceny za usługę następuje bezpośrednio po jej zrealizowaniu (diagnoza jest wliczana w cenę naprawy);
 - b) jeżeli naprawa nie jest możliwa przy pierwszej wizycie Technika, Klient przy pierwszej wizycie uiszcza cenę za usługę diagnostyczną, a przy drugiej ponosi tylko dodatkowe koszty robocizny zrealizowanej naprawy i jeżeli konieczne wymienionej części.
6. Dostępne metody płatności to: gotówka albo karta płatnicza.
7. Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, ale dysponująca zdolnością prawną, dokonują płatności w terminie wskazanym na fakturze VAT dostarczonej Klientowi.
8. Po dokonaniu zapłaty wystawiana jest dla Klienta faktura VAT. Faktura jest dostarczana Klientowi w następujący sposób:
- a) jeżeli podczas umawiania wizyty lub w jej trakcie Klient poda adres e-mail – faktura VAT zostanie do niego wysłana w formie pdf; albo
 - b) jeżeli Klient nie udostępni swojego adresu e-mail - faktura VAT zostanie wydrukowana i przekazana Klientowi przez Technika podczas wizyty.
9. W przypadku, gdy Klient działa w charakterze podatnika VAT, przy umawianiu wizyty przez Centrum Kontaktu należy podać dane nabywcy, niezbędne do wystawienia prawidłowej faktury VAT tj.: pełna nazwa nabywcy, adres, NIP; w szczególności niepodanie numeru NIP na tym etapie skutkuje brakiem możliwości wystawienia faktury VAT z numerem NIP za usługę. Jeżeli dane do fv/płatnika będą inne niż podane w zleceniu lub w przypadku umawiania wizyty za pośrednictwem formularza online, należy skontaktować się z konsultantem Centrum Kontaktu przed dniem wizyty. Dane zostaną dopisane do zlecenia .
10. Zasady przesyłania faktur w formie elektronicznej - BSH jako podmiot wystawiający i wysyłający faktury w formie elektronicznej, gwarantuje, iż faktury te są zgodne z wymogami art. 106m Ustawy o podatku od towarów i usług tj.:
- a) zapewniona jest autentyczność pochodzenia, czytelność faktury oraz integralność treści faktury;
 - b) formatem faktury w wersji elektronicznej jest PDF (Portable Document Format);
 - c) faktury oraz faktury korygujące w formie elektronicznej będą dostarczane z adresu mailowego BSH: domena@bshg.com, ze wskazaniem w temacie maila numeru zlecenia, do którego wystawiona jest faktura (faktura korygująca) lub numeru faktury (faktury korygującej), na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta podczas zgłoszenia usterki;
 - d) za datę otrzymania przez Klienta faktury wystawionej w formie elektronicznej będzie uznawany moment wejścia wiadomości na adres mailowy (serwer) Klienta;
 - e) Klient zobowiązuje się niezwłocznie po otrzymaniu faktury korygującej tj. nie później niż w terminie 7 dni od jej otrzymania, do jej potwierdzenia, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres mailowy BSH: na adres e-mailowy z którego faktura została wysłana ze wskazaniem numeru faktury korygującej w temacie wiadomości. Za potwierdzenie otrzymania faktury korygującej uznaje się również potwierdzenie wygenerowane automatycznie przez serwer Klienta, na który została wysłana faktura korygująca;
 - f) adres mailowy Klienta będzie wykorzystywany również do przesyłania duplikatów faktur;
 - g) BSH dopuszcza możliwość wysyłki faktury oraz faktury korygującej w formie papierowej w sytuacji:
 - ograniczonej funkcjonalności stosowanych rozwiązań informatycznych, niedającej w danym momencie możliwości wystawienia faktury elektronicznej;
 - problemów technicznych występujących po stronie Klienta (np. przepełniona skrzynka pocztowa).
 - innych przyczyn biznesowych.
 - h) BSH oświadcza, że faktury oraz faktury korygujące przesyłane w formie elektronicznej przechowywane będą w sposób zapewniający autentyczność pochodzenia, integralność treści oraz czytelność faktur jak również łatwe ich odszukanie;
 - i) w przypadku cofnięcia przez Klienta zgody na przesyłanie faktur w formie elektronicznej, BSH traci prawo do przesyłania takich faktur od kolejnego zgłoszenia usterki złożonego po otrzymaniu powiadomienia od Klienta. Cofnięcie akceptacji musi zostać wysłane przez Klienta do BSH na adres e-mail: centrum.kontakt@bshg.com, z wpisanym w temacie wiadomości słowem „Rezygnacja”

§ 6 Naprawy gwarancyjne

1. W celu realizacji naprawy gwarancyjnej, Klient zobowiązany jest przedstawić Technikowi przed rozpoczęciem naprawy wypełnioną kartę gwarancyjną z pieczęcią Sprzedawcy (jedna z możliwości) lub dowód zakupu Urządzenia oraz ewentualnie inny dokument poświadczający przedłużenie gwarancji ponad okres wskazany w karcie gwarancyjnej.
2. Naprawy gwarancyjne są realizowane zgodnie z warunkami gwarancji przedstawionymi w karcie gwarancyjnej dla danego Urządzenia lub na stronie <https://www.bosch-home.pl/serwis/gwarancja/gwarancja-producenta> / <https://www.siemens-home.bsh-group.com/pl/serwis/gwarancja/gwarancja-producenta>

§ 7 Urządzenia ubezpieczone

1. Koszt naprawy może zostać pokryty również przez ubezpieczycieli, którzy mają z BSH podpisaną umowę, o ile Klient ma prawo otrzymać od ubezpieczyciela takie świadczenie. Klient musi posiadać odpowiedni dokument potwierdzający prawo do takiego świadczenia podczas wizyty Technika i okazać go na żądanie Technika.

§ 8 Dane osobowe

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez BSH w celach związanych z umówieniem wizyty Technika a następnie zawarciem oraz wykonaniem umowy o naprawę Urządzenia, w celach reklamacyjnych oraz w celach księgowych i podatkowych (odpowiednio na podstawie art. 6 ust 1 lit b) i c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - dalej „RODO”. BSH będzie przetwarzać dane osobowe Klienta również w celach realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora obejmującego zarządzanie wnioskami o realizację praw, ewidencjonowanie historii zgłoszeń zgodnie z zasadą rozliczalności, cele statystyczne i analityczne oraz w celach niezbędnych do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. Wszelkie informacje dotyczące przetwarzania danych, w tym w tym informacje o prawach podmiotu danych (obejmujących prawo dostępu do danych osobowych, prawo do sprostowania danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych), są dostępne na stronie www.bshdaneosobowe.pl w zakładce pkt. I dla Klientów, którzy nabyli towary lub usługi w serwisie BSH.
2. Jeżeli zwrócili się Państwo do Serwisu BSH w celu dokonania naprawy sprzętu objętego ubezpieczeniem, BSH otrzymał Państwa dane osobowe od ubezpieczyciela będącego odrębnym administratorem Państwa danych osobowych. Wszelkie informacje dotyczące przetwarzania Państwa danych przez BSH jako administratora danych w związku z udostępnieniem tych danych do BSH przez ubezpieczyciela są dostępne na stronie www.bshdaneosobowe.pl w zakładce pkt. VI dla Klientów, którzy zawarli umowę ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego.

§ 9 Odstąpienie od umowy

1. Dla uniknięcia wątpliwości BSH informuje, że zgodnie z art. 38 Ustawy, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy:
 - a) **o świadczenie usług**, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, **jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości (art. 38 ust. 1 pkt 1) Ustawy);**
 - b) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu (art. 38 ust. 1 pkt 5) Ustawy);
 - c) w której przedmiotem świadczenia są **towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami** (art. 38 ust 1 pkt 6 Ustawy);
 - d) **w której Konsument wyraźnie żądał, aby BSH do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;** jeżeli BSH świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy (art. 38 ust. 1 pkt 8) Ustawy);
 - e) **o świadczenie usług**, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których **Konsument wyraźnie zażądał od Sprzedawcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta** (art. 38 ust 1 pkt 14 Ustawy).
2. Ze względu na brzmienie przepisów ustawy o prawach konsumenta, BSH ma obowiązek poinformować o prawach przysługujących Konsumentowi, przy czym ze względu na rodzaj i sposób świadczonych usług najistotniejsze znaczenie ma ust. 1 powyżej. Zgodnie z Ustawą Konsument ma prawo odstąpić od umowy o usługę zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa bez podawania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia umowy. Prawo to nie przysługuje w sytuacjach opisanych w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia Konsument zobowiązany jest poinformować o tym BSH w terminie wskazanym w ust. 2 powyżej. **Do zachowania terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu na adres: BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. Centrum Kontakt Serwisu ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź lub skan / zdjęcie oświadczenia na adres e-mail: centrum.kontakt@bshg.com.**
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można złożyć przy wykorzystaniu formularza, którego wzór jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: <http://www.bosch-home.pl/serwis/reklamacje-i-odstapienie-od-umowy>, jednak skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

5. Z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej, Konsument może odstąpić zarówno w zakresie całego Zlecenia naprawy (i wtedy odstąpienie będzie skuteczne w odniesieniu do wszystkich usług objętych Zleceniem naprawy), jak też w odniesieniu do niektórych tylko usług (i wtedy umowa będzie dalej obowiązywała w odniesieniu do pozostałych usług ujętych w Zleceniu naprawy, w stosunku do których nie dokonano odstąpienia od umowy).
6. Z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej, w celu zwrotu do BSH części zamiennej w zakresie której Konsument odstąpił od umowy, należy odesłać tę część na własny koszt na adres: Centralny Magazyn Serwisu, ul. Papiernicza 1, 92-312 Łódź, z dopiskiem „Odstąpienie od umowy” (dopisek nie jest obowiązkowy). Konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu tej części zamiennej do BSH obejmujące koszty odesłania części zamiennej do BSH. Wysokość tych kosztów jest zgodna z cennikiem usług wybranego przez Konsumenta kuriera lub operatora usług pocztowych.
7. BSH ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności (bez kosztów dostawy części do Konsumenta ze względu na to, że część była przywieziona przez Technika) BSH może jednakże wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania części zamiennej z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. BSH wystawia odpowiednią fakturę korygującą i dokonuje zwrotu płatności w formie uzgodnionej z Konsumentem, która nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
9. Zgodnie z art. 34 ust. 4 Ustawy, w razie odstąpienia od umowy Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości części będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Kwota wynikająca ze zmniejszenia wartości jest potrącana z należności przysługującej Konsumentowi, o której mowa w ust. 8 powyżej.
10. Jeżeli Konsument wykonuje prawo do odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej ceny.

§ 10 Reklamacje

1. BSH ma obowiązek świadczyć usługi zgodne z umową. Klient może złożyć reklamację według trybu opisanego poniżej. Poniższe postanowienia dotyczące reklamacji, w żaden sposób nie wyłączają, nie ograniczają, ani nie zawieszają uprawnień Konsumenta wynikających z przepisów o zapewnieniu zgodności usługi z umową. W przypadku braku zgodności usługi z umową Konsumentowi z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt Sprzedawcy
2. Wszystkie reklamacje należy składać pisemnie na adres email: centrum.kontaktu@bshg.com lub listownie na adres BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 183, 02-222 Warszawa. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Reklamacja powinna zawierać: (1) imię i nazwisko Klienta; (2) adres do korespondencji; (3) opis sytuacji będącej podstawą do złożenia Reklamacji oraz (4) żądanie Klienta.
3. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym Konsument jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego lub wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: <http://www.uokik.gov.pl>, w zakładce „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”.
4. Zgodnie z art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o. podaje łącze elektroniczne do platformy ODR (Online Dispute Resolution) służącej do pozasądowego rozstrzygania sporów: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, jak również adres poczty elektronicznej BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o.: centrum.kontaktu@bshg.com.

§ 11 Warunki gwarancji na części zamienne użyte do naprawy i na usługę naprawy

1. BSH jako gwarant udziela 24 miesięcznej gwarancji na części zamienne użyte do naprawy Urządzenia oraz usługę serwisową potwierdzoną dokumentem potwierdzenie wykonania zlecenia przekazanym przez Technika lub fakturą VAT.
2. W przypadku ponownego uszkodzenia tych samych części zamiennych lub ujawnienia się wad wykonanej usługi w okresie 24 miesięcy od dnia naprawy zostaną one wymienione lub usunięte na koszt gwaranta.
3. Gwarancją nie są objęte:
 - a) naprawy wykonane poza warunkami indywidualnego gospodarstwa domowego;
 - b) Urządzenia zakupione na fakturę w związku z prowadzoną przez nabywcę działalnością gospodarczą;
 - c) mechaniczne uszkodzenia Urządzenia spowodowane przez użytkownika i wywołane nimi wady, uszkodzenia transportowe;
 - d) eksploatacyjne zużycie baterii akumulatorowych;

- e) uszkodzenia i wady Urządzenia wynikłe na skutek:
 - niezgodnego z instrukcją obsługi użytkowania, przechowywania lub konserwacji Urządzenia, oraz niezgodnego montażu z instrukcją instalacji;
 - działania instalacji domowej niespełniającej wymogów technicznych dla urządzeń określonych w instrukcji obsługi;
 - stosowania przy eksploatacji urządzeń materiałów eksploatacyjnych, jak proszki do prania i zmywania, sól regeneracyjna, nabłyszczacze, środki czyszczące i konserwujące, nieodpowiednie naczynia, nieprzeznaczone dla urządzeń tego typu (zgodnie z instrukcją obsługi);
 - nieprzestrzegania zaleceń producenta (podanych w instrukcji obsługi) w zakresie pracy Urządzenia z wodą o odpowiednim stopniu twardości i czystości, niezgodnego z instrukcją instalacji ciśnienia, temperatury i przepływu;
 - samowolnych, dokonywanych przez użytkownika lub osoby trzecie inne niż Serwis napraw, przeróbek, modyfikacji lub zmian konstrukcyjnych Urządzenia, usunięcia plomb;
 - f) części szklane, plastikowe, żarówki;
 - g) usterki Urządzenia, które zgodnie z instrukcją obsługi reklamowanego Urządzenia użytkownik może usunąć sam;
 - h) uszkodzenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi niezależnymi od producenta;
 - i) części eksploatacyjne i zabezpieczające – sprzęgła, bezpieczniki, worki, filtry, które mogą się zużyć/zniszczyć;
- nieznaczne odchylenia od stanu deklarowanego sprzętu, które nie mają wpływu na wartość i przydatność Urządzenia.

Montażu sprzętu wymagającego fachowego podłączenia do sieci elektrycznej, wodociągowej, kanalizacyjnej lub gazowej dokonywać mogą wyłącznie osoby uprawnione pod rygorem utraty uprawnień gwarancyjnych.

4. W przypadku braku zgodności usługi z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy, a gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.
5. W celu skorzystania z gwarancji należy skontaktować się z Serwisem za pośrednictwem Centrum Kontaktu niezwłocznie po odkryciu wady. Serwis dokona naprawy lub wymiany w terminach wskazanych w warunkach gwarancji dostępnych na stronie www.bosch-home.pl/serwis/gwarancja/gwarancja-producenta

§ 12 Klienci niebędący Konsumentami

1. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu dotyczących możliwości składania reklamacji, BSH wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami.
2. Odpowiedzialność BSH z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z umowy o naprawę zawartej z Klientem niebędącym Konsumentem lub na jego rzecz, jest ograniczona do zapłaty odszkodowania w wysokości straty rzeczywiście poniesionej przez Klienta niebędącego Konsumentem, nie wyższej jednak niż cena zapłacona BSH przez takiego Klienta za naprawę na podstawie takiej umowy.
3. BSH nie ponosi odpowiedzialności za korzyści utracone przez Klienta niebędącego Konsumentem.
4. W przypadku zbiegu odpowiedzialności kontraktowej oraz z tytułu czynu niedozwolonego, Klient niebędący Konsumentem może dochodzić naprawienia szkody wyłącznie na podstawie niniejszego Regulaminu i w granicach określonych w ust. 1 i 2 powyżej.
5. Postanowienia ogólnych warunków lub regulaminów stosowanych przez Klientów niebędących Konsumentami nie znajdują zastosowania do umów o naprawy zawieranych na podstawie tego Regulaminu.
6. W odniesieniu do Klientów będących przedsiębiorcami nie stosuje się art. 66² Kodeksu cywilnego oraz art. 68² Kodeksu cywilnego.

§ 13 Dokumentowanie usterki

W trakcie wizyty i w celu udokumentowania usterki, Technik może wykonać zdjęcie Urządzenia lub jego podłączenia. Zdjęcie nie będzie obejmować wizerunku osób.

§ 14 Kontakt z BSH

Kontakt z BSH jest możliwy: (i) telefonicznie z Centrum Kontaktu pod numerem +48 42 271 5555 (opłata jak za połączenie lokalne lub według stawek operatora sieci komórkowej); (ii) mailowo: centrum.kontakt@bshg.com ; lub za pośrednictwem poczty na adres: (iii) BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 183, 02 – 222 Warszawa.