



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH MAGIK AGD

## §1. Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług naprawy, konserwacji i diagnozy sprzętu gospodarstwa domowego (AGD) przez firmę **MAGIK AGD** działającą na terenie Lublina i okolic.
2. Zleceniodawca (Klient) zlecając wykonanie usługi (osobiście, telefonicznie, przez stronę [magikagd.pl](http://magikagd.pl) lub inne kanały komunikacji) akceptuje w pełni postanowienia niniejszego Regulaminu.
3. Usługi świadczone są w miejscu wskazanym przez Klienta lub, w razie konieczności, w warsztacie stacjonarnym Serwisu.

## §2. Przyjmowanie Zgłoszeń i Diagnoza

1. Zgłoszenie naprawy inicjuje proces diagnozy. Sama usługa diagnozy / ekspertyzy jest zawsze usługą płatną niezwłocznie po jej wykonaniu, chyba że naprawa zostanie zrealizowana od razu.

2. W przypadku wezwania Serwisu i stwierdzenia, że sprzęt jest sprawny, a problem wynika z błędu obsługi, niewłaściwej eksploatacji, braku zasilania/wody, Klient ponosi pełną opłatę za tzw. nieuzasadnione wezwanie.
3. **Usterki okresowe ("widmo"):** W sytuacji, gdy zgłaszana przez Klienta usterka nie ujawni się w trakcie weryfikacji i testów przeprowadzanych przez technika, Serwis uznaje sprzęt za sprawny w danym momencie, a Klient zobowiązany jest do uiszczenia pełnej opłaty za diagnostykę i dojazd.
4. Serwis zastrzega sobie prawo do odstąpienia od naprawy, jeśli uzna ją za nieopłacalną lub jeśli części zamienne są trwale niedostępne.

### **§3. Obowiązki Klienta i Bezpieczeństwo Pracy (Zabudowa i Przyłącza)**

1. **Przygotowanie urządzenia:** Sprzęt przekazywany do naprawy (zarówno u Klienta, jak i na warsztat) musi być opróżniony z żywności, wody, naczyń i innych przedmiotów.
2. **Ryzyko demontażu:** Demontaż sprzętu z zabudowy meblowej odbywa się na wyłączne ryzyko oraz koszt Klienta.
3. **Wyłączenie odpowiedzialności za meble:** Serwis w żadnym wypadku nie odpowiada za uszkodzenia elementów zabudowy (listwy, blaty, fronty), ani za szkody ujawnione dopiero po demontażu urządzenia (np. spuchnięte blaty będące wynikiem starych, ukrytych wycieków). Serwis nie świadczy usług stolarskich, nie wykonuje tzw. licowania frontów ani montażu listew wykończeniowych.
4. **Przyłącza i hydraulika:** Klient ma obowiązek zapewnić swobodny dostęp do zaworów wodnych oraz gniazd elektrycznych. Serwis nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za nieszczelności starych zaworów wodnych i instalacji hydraulicznej Klienta, które mogą powstać w wyniku ich ruszenia/użycia po długim czasie.
5. Serwis ma prawo, dla celów dowodowych, do wykonania dokumentacji fotograficznej stanu sprzętu, jego wnętrza, otoczenia oraz zabudowy przed, w trakcie i po wykonaniu naprawy.

### **§4. Finanse, Koszty i Zasady Zadatku (Art. 394 KC)**

1. W przypadku, gdy do usunięcia usterki konieczne jest sprowadzenie podzespołów i zaplanowanie kolejnej wizyty, warunkiem bezwzględnym do kontynuacji prac jest wniesienie przez Klienta **zadatku w wysokości 100% wartości zamawianych części**. Zadek pobierany jest podczas wizyty wstępnej.
2. Brak wpłaty zadatku skutkuje wstrzymaniem zlecenia lub całkowitym odstąpieniem Serwisu od naprawy. Reguła ta dotyczy napraw u Klienta oraz w warsztacie.
3. **Zasady przepadku zadatku:** Zadek jest całkowicie bezzwrotny w przypadku rezygnacji Klienta z naprawy po tym, jak Serwis dokonał zamówienia części u dostawcy.

4. Wyjątkiem uzasadniającym zwrot zadatku jest błędna diagnoza Serwisu (jeśli po zamontowaniu części usterka nie ustąpi, Serwis zwraca zadatek i demontuje część), z wyraźnym wyłączeniem sytuacji tzw. awarii kaskadowych.

## §5. Specyfika Technologiczna i Ryzyko Napraw

1. **Wady ukryte i kaskadowe:** Serwis nie bierze odpowiedzialności za błędy w sztuce poprzednich serwisantów ani za wady, które ujawnią się w trakcie trwania naprawy. Jeśli awaria jednej części uniemożliwiła weryfikację innych podzespołów (np. spalony moduł główny maskował awarię silnika lub pompy), Klient jest zobowiązany pokryć koszty kolejnych niezbędnych części i prac.
2. **Układy chłodnicze:** Ze względu na skomplikowaną budowę urządzeń chłodniczych, jedna awaria może współwystępować z innymi usterekami. Wymiana jednego elementu nie daje pewności pełnej sprawności urządzenia, jeśli obecne są wady ukryte.
3. **Ryzyko wycieków:** Napełnienie układu czynnikiem chłodniczym jest usługą jednorazową, niepodlegającą gwarancji. Nieszczelności często występują wewnątrz zapiankowanego korpusu urządzenia, co stanowi wadę nieusuwalną. Klient, decydując się na napełnienie układu, akceptuje ryzyko powtórnego wycieku i zrzeka się roszczeń o zwrot kosztów nabicia czynnika.
4. **Elektronika:** Naprawy modułów sterujących przeprowadzane przez zewnętrznych, wyspecjalizowanych elektroników opierają się na schematach i pomiarach elementów wykazujących mierzalne uszkodzenia. Czas takiej naprawy jest z zasady nieokreślony.
5. **Ryzyko technologiczne elektroniki (Art. 634 KC):** Regeneracja modułu to zawsze próba przywrócenia sprawności bez 100% gwarancji sukcesu. Błędy oprogramowania, mikropęknięcia ścieżek czy uszkodzenia procesora bywają nienaprawialne lub niewykrywalne. Klient pokrywa koszty diagnozy i wymienionych elementów elektronicznych nawet wtedy, gdy naprawa nie odniesie skutku z przyczyn od Serwisu niezależnych (np. wady ukryte procesora). Tylko wymiana modułu na fabrycznie nowy daje pełną gwarancję.

## §6. Naprawa Warsztatowa i Przepisy Zatrzymania

1. W przypadku zabrania sprzętu na warsztat, Serwis dokumentuje jego stan wizualny (rysy, wgniecenia) oraz przekazane akcesoria.
2. **Czas naprawy:** Ze względu na czas oczekiwania na specjalistyczne części oraz stopień skomplikowania usterki, termin zakończenia prac jest niezależny od Serwisu i z definicji nieznanym w momencie przyjmowania sprzętu (zgodnie z Art. 455 KC).
3. **Ograniczenie komunikacji:** Serwis zobowiązuje się powiadomić Klienta o gotowości sprzętu zaraz po testach końcowych. Klienci proszeni są o zaniechanie częstych zapytań o status, gdyż każda interwencja odciąga serwisanta od pracy, wydłużając czas oczekiwania.
4. **Prawo zastawu (Art. 461 KC):** Serwisowi przysługuje prawo zatrzymania sprzętu do czasu całkowitego i pełnego uregulowania wszelkich należności przez Klienta.

5. **Magazynowanie i porzucenie (Art. 180 KC):** Powiadomienie SMS lub e-mail o zakończeniu naprawy uznaje się za skuteczne. Sprzęt nieodebrany w terminie 60 dni od powiadomienia, uznaje się za porzucony z zamiarem wyzbycia się własności przez Klienta. Po tym czasie Serwis przekazuje sprzęt do utylizacji, bez dodatkowych wezwań i bez prawa Klienta do jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych.

## §7. Gwarancja, Rękojmia i Nadzór po Naprawie

1. Gwarancja Serwisu jest ograniczona wyłącznie do zakresu faktycznie wykonanych prac i konkretnie wymienionych podzespołów.
2. Okresy gwarancyjne:
  - **3 miesiące:** Podzespoły elektroniczne, moduły, programatory.
  - **6 miesięcy:** Części mechaniczne (łożyska, grzałki, pompy).
  - **12 miesięcy:** Poważne naprawy (wymiana sprężarki) oraz części posiadające dłuższą gwarancję producenta.
3. Serwis udziela **2-letniej rękojmi** wyłącznie na poprawność wykonania usługi (robociznę), co nie obejmuje naturalnego zużycia innych, nienaprawianych elementów urządzenia.
4. **Wyłączenia gwarancji:** Gwarancja jest nieważna w przypadku uszkodzeń wynikających z: użycia części dostarczonych przez Klienta, przepięć z sieci elektrycznej i wyładowań atmosferycznych, braku prawidłowego uziemienia, ciał obcych (np. monety w prali), uszkodzeń mechanicznych, osadów z twardej wody (kamienia) oraz ingerencji osób trzecich w sprzęt.
5. **Nadzór po zalaniu i naprawie:** Serwisant wykonuje testy urządzenia na programach skróconych. Bezwzględny obowiązkiem Klienta jest osobisty nadzór nad urządzeniem podczas **pierwszego, pełnego cyklu pracy** po naprawie. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za zalania i szkody majątkowe powstałe wskutek pozostawienia pracującego sprzętu bez opieki.
6. **Stare części:** Uszkodzone, zdemontowane części są utylizowane przez Serwis. Jeśli Klient chce je zachować, musi to wyraźnie zgłosić najpóźniej w momencie zakończenia naprawy.

## §8. Postanowienia Prawne i Ochrona Dóbr Osobistych

1. **Ochrona danych (RODO):** Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu realizacji usługi naprawczej (Administratorem jest Wykonawca - MAGIK AGD) oraz zgadza się na dostarczanie dowodów zakupu (e-faktur) drogą elektroniczną.
2. **Opinie i Zniesławienie:** Serwis ceni uczciwe opinie w wizytówce Google Maps oraz w mediach społecznościowych. Ewentualne wątpliwości Klient winien zgłaszać w pierwszej kolejności bezpośrednio do Serwisu w celu ich wyjaśnienia. Opinie muszą być zgodne z prawdą. W przypadku publikacji w internecie treści nieprawdziwych, krzywdzących lub zniesławiających firmę MAGIK AGD, Serwis niezwłocznie wystąpi na drogę prawną w celu ochrony swoich dóbr osobistych i żądania odszkodowania.

3. **Podpisy elektroniczne:** Protokół (zarówno po etapie diagnozy, jak i po zakończeniu naprawy) jest podpisywany przez Klienta elektronicznie. Złożenie podpisu elektronicznego jest równoznaczne z podpisem na tradycyjnym dokumencie papierowym i stanowi wiążące potwierdzenie wykonania usługi, przyjętych warunków oraz kosztów.

## §9. Zgłaszanie Szkód i Roszczenia Odpowiedzialnościowe

1. **Protokół szkody i termin zgłoszenia:** Klient jest bezwzględnie zobowiązany do zgłoszenia ewentualnej szkody wyrządzonej przez pracownika Serwisu (np. uszkodzenie mienia w trakcie naprawy) w nieprzekraczalnym terminie **7 dni od dnia wizyty serwisowej**. Zgłoszenie to musi posiadać dołączony **protokół szkody** (pracownik Serwisu jest zobowiązany do jego spisania w razie żądania Klienta w trakcie wizyty). Brak zgłoszenia i protokołu w powyższym terminie traktowany jest jako wykonanie zlecenia bez zastrzeżeń.

## §10. Rozszerzone Wyłączenia Gwarancyjne i Bezpłatne Porady

1. **Bezpłatne przeglądy i porady:** Gwarancji nie podlegają żadne bezpłatne usługi, takie jak dodatkowe przeglądy techniczne wykonywane po rozliczeniu głównej usługi, a także porady i zalecenia wykraczające poza główny opis zlecenia. Serwis nie gwarantuje trafności bezpłatnej diagnozy (niewchodzącej w skład zlecenia naprawy) oraz nie odpowiada za samodzielne wykonanie przez Klienta udzielonych porad i zaleceń.
2. **Materiały własne Klienta i poza obrotem:** Gwarancją Serwisu objęte są na wyłączność materiały eksploatacyjne i części, które zostały dostarczone przez Serwis i uwzględnione na fakturze za wykonaną usługę. Gwarancja bezwzględnie nie obejmuje: a) Części dostarczonych we własnym zakresie przez Klienta. b) Elementów i instalacji będących własnością Klienta, których stan przed wykonaniem usługi uniemożliwił prawidłową realizację zlecenia lub które posiadały wady ukryte. c) Części i materiałów zakupionych z pominięciem procedur księgowych Serwisu MAGIK AGD (poza fakturą wystawianą przez Usługodawcę).
3. W przypadku podejmowania przez Serwis (na żądanie) usług montażowych z wykorzystaniem materiałów dostarczonych przez Klienta, Serwis **ponosi odpowiedzialność wyłącznie za jakość robocizny** (montażu), nie zaś za właściwości, wady fabryczne lub trwałość dostarczonych materiałów.

## **§11. Procedura Reklamacyjna**

1. **Termin na ustosunkowanie się:** Serwis zobowiązuje się do ustosunkowania do reklamacji Klienta z tytułu gwarancji nie później niż w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej skutecznego i prawidłowego złożenia.
2. Reklamacje z tytułu wykonanych usług winny być kierowane oficjalnymi kanałami komunikacyjnymi firmy z załączeniem dowodu zlecenia naprawy/diagnozy (protokół naprawy lub faktura).

## **§12. Prawa Autorskie (Ochrona Twojego wizerunku i procedur)**

1. Platforma internetowa (magikagd.pl) oraz treści zawarte w Regulaminie podlegają ochronie prawnoautorskiej. Klient ani osoby trzecie nie mają prawa powielać, kopiować, tłumaczyć, adaptować ani wykorzystywać protokołów, nazwy ani regulaminu MAGIK AGD z wyjątkiem przypadków dozwolonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.