

## Regulamin świadczenia usług CSPE

1. Definicje
  - a. **CSPE** - centrum serwisowe pojazdów elektrycznych
  - b. **punkt** - placówka współpracująca z serwisem CSPE odbierająca pojazd od klienta i wysyłająca do serwisu CSPE, działalność punktu jest całkowicie niezależna od serwisu CSPE i polega jedynie na wysyłce pozostawianych pojazdów
  - c. **pojazd** - urządzenie służące do transportu oddawane do serwisu w celu naprawy, ulepszenia lub przeprowadzenia innych usług serwisowych
  - d. **serwis** - główny serwis CSPE
  - e. **klient** - osoba przekazująca pojazd do serwisu
  - f. **zlecenie serwisowe** - zbiór informacji w systemie serwisu o usterce, pojeździe oraz kliencie tworzony przez pracownika serwisu, punktu lub przez klienta przez stronę internetową CSPE.pl korzystając z przycisku "Zgłoś naprawę"
2. Pojazd do serwisu może być dostarczony w następujące sposoby:
  - a. dostarczając do jednego z punktów widocznych na stronie cspe.pl
  - b. wysyłając przesyłką pocztową lub kurierską na adres głównego serwisu
  - c. przekazując dla kuriera zamówionego przez CSPE
3. Potwierdzeniem przyjęcia pojazdu do serwisu jest:
  - a. **w przypadku kuriera zamówionego przez CSPE** - potwierdzenie nadania oraz odebrania pojazdu w serwisie od kuriera
  - b. **w przypadku samodzielnego przestania pojazdu do serwisu** - potwierdzenie odebrania pojazdu od kuriera przez serwis
  - c. **w przypadku dostarczenia do punktu** - podpisane potwierdzenie odbioru przekazane przez pracownika punktu dla klienta
4. Wysyłka pojazdu:
  - a. jeśli klient chce skorzystać z kuriera zamówionego przez CSPE lub dostarczyć urządzenie do punktu przyjęć powinien zgłosić naprawę telefonicznie podając dane osobowe, dane pojazdu oraz informacje o usterce.
  - b. serwis może odmówić przyjęcia niektórych pojazdów do serwisu, w tym pozostawienia w punkcie przyjęć
  - c. przed samodzielną wysyłką pojazdu należy zgłosić naprawę telefonicznie
  - d. koszt wysyłki w przypadku kuriera zamówionego przez CSPE ponosi serwis z wyjątkiem przesyłek nieprawidłowo spakowanych
  - e. pojazd należy zapakować w możliwie najmniejsze lub dedykowane prostokątne opakowanie w sposób bezpieczny i zapobiegającym uszkodzeniom pojazdu
  - f. przesyłka od i do klienta zamówiona przez CSPE jest ubezpieczona
  - g. serwis odsyła pojazd w identycznym opakowaniu jak został dostarczony przy czym nie ponosi odpowiedzialności za powstałe uszkodzenia (klient może samodzielnie zgłosić uszkodzenie do firmy DHL celem uzyskania odszkodowania)
  - h. za wszelakie uszkodzenia w transporcie do i z serwisu odpowiedzialność ponosi klient (nieprawidłowe opakowanie) lub firma DHL
  - i. CSPE korzysta z firmy kurierskiej DHL oraz w przypadku niektórych przesyłek InPost oraz DPD
  - j. pojazd pozostawiony w punkcie zostanie przekazany przesyłką kurierską do głównego serwisu
  - k. w przypadku dostarczenia pojazdu w nie prostopadłym kartonie o kształcie nieregularnym, za dużym niż wymagany lub z wystającymi elementami może zostać doliczona opłata w kwocie do 100 zł (koszt dopłaty kurierskiej oraz kartonu zamiennego)
5. Odbiór pojazdu:

- a. przesyłka zostanie odesłana do klienta na koszt CSPE przesyłką pobraniową (koszt wykonanej usługi oraz koszt ewentualnej dopłaty za źle zapakowaną przesyłkę) na adres podany telefonicznie lub w punkcie
  - b. odbioru można dokonać samodzielnie w głównym serwisie za okazaniem potwierdzenia przyjęcia zgodnie z punktem nr 3 regulaminu informując o tym serwis w momencie dostarczenia pojazdu
  - c. klient zobowiązany jest do odbioru przesyłki od kuriera
  - d. w przypadku nieodebrania pierwszej przesyłki od kuriera i powrotu jej do serwisu, CSPE wyśle pojazd ponownie doliczając 80 zł opłaty za kolejną przesyłkę
  - e. w przypadku kolejnego zwrotu nieodebranej przesyłki klient będzie zobowiązany do odbioru pojazdu samodzielnie z serwisu głównego, za każdy dzień zwłoki w odbiorze pojazdu po drugim zwrocie serwis może naliczyć opłatę za przechowywanie sprzętu klienta (7.50 zł brutto za każdy dzień)
  - f. klient powinien w obecności kuriera sprawdzić stan pojazdu a ewentualne wady zgłosić dla kuriera wypełniając odpowiedni protokół celem uzyskania ewentualnego odszkodowania
  - g. korzystając z usług serwisu klient wyraża zgodę na otrzymaniu faktury za wykonaną usługę w formie elektronicznej na podany adres email podczas tworzenia zlecenia serwisowego
6. Czas naprawy oraz diagnozy
- a. diagnoza oraz wycena najczęściej odbywa się następnego dnia roboczego po dostarczeniu pojazdu do serwisu, diagnoza oraz wycena może potrwać dłużej jeśli usterka jest bardziej skomplikowana
  - b. naprawa dokonywana jest najczęściej w ciągu dwóch dni po diagnozie lecz może wydłużyć się z powodu trudności w dostępie do części lub innych
  - c. jeśli naprawa nie rozpoczęła się klient może w każdej chwili zażądać zwrotu pojazdu
  - d. w przypadku braku kontaktu z klientem (powyżej 30 dni) serwis uzna że klient wyraża zgodę na naprawę na ustalonych przez serwis warunkach podczas diagnozy pojazdu
7. Koszt naprawy oraz diagnozy
- a. serwis przekaże wycenę dla klienta celem akceptacji kwoty usługi
  - b. w przypadku wykonania usługi, sprzedaży lub naprawy przez CSPE diagnoza jest bezpłatna
  - c. w przypadku rezygnacji z wykonania usługi, sprzedaży lub naprawy przez klienta, klient zapłaci koszt diagnozy 200 zł (do zapłaty przy odbiorze przesyłki od kuriera)
8. Naprawa
- a. serwis wydaje uszkodzone części tylko na wyraźne życzenie klienta przed odesłaniem pojazdu do serwisu
  - b. serwis nie ponosi odpowiedzialności za usterki nie zgłoszone do serwisu
  - c. w przypadku braku części, serwis zastrzega prawo do zwrotu nie naprawionego pojazdu
  - d. serwis zastrzega prawo do zwrotu pojazdu w delikatnie odmiennych parametrach z powodu różnic w dostępnych komponentach (różnica w odcieniu kolorów, większa lub mniejsza prędkość maksymalna, zastosowane inne rozwiązania montażowe, większa lub mniejsza dynamika jazdy itp.)
9. Gwarancja
- a. jeśli dokument sprzedażowy lub wystawiona karta gwarancyjna nie mówi inaczej na każdą naprawę udzielana jest 3 miesięczna gwarancja na warunkach opisanych w załączniku nr 1 i dotyczy tylko naprawianych lub wymienianych elementów lub realizowanych usług

- b. celem zgłoszenia reklamacji klient powinien utworzyć zlecenie serwisowe korzystając z przycisku "Zgłoś naprawę" na stronie CSPE.pl wskazując w polu "Uszkodzenia" że jest to zlecenie reklamacyjne
  - c. w przypadku dostarczenia do serwisu pojazdu na reklamacje / gwarancje i nie stwierdzeniu usterek podlegających gwarancji klient będzie zobowiązany ponieść koszt diagnozy (do 200 zł) - opłata pobraniowa
10. Zobowiązania klienta
- a. klient oświadcza że jest jedynym właścicielem pojazdu a pojazd pozbawiony jest jakichkolwiek wad prawnych
  - b. klient po otrzymaniu przesyłki z serwisu jest zobowiązany do dokładnego sprawdzenia pojazdu pod kątem jakichkolwiek nieprawidłowości dotyczących kwestii mechanicznych oraz elektronicznych oraz nie użytkowania w razie zauważenia jakichkolwiek problemów
11. Bezpieczeństwo
- a. klient oświadcza że rozumie że serwis nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty materialne, moralne, finansowe oraz zdrowotne spowodowane użytkowaniem urządzeniem zarówno przed, w trakcie i po wykonaniu usługi
  - b. klient oświadcza że rozumie że sprawdzenie pojazdu pod kątem możliwości użytkowania oraz decyzji o możliwości bezpiecznego użytkowania spoczywa na kliencie

### **Załącznik nr 1 - Gwarancja**

1. Gwarancji nie podlegają:
- a. uszkodzenia związane z niewłaściwym użytkowaniem zalecanym przez producenta
  - b. uszkodzenia mechaniczne w tym (uszkodzenia manetek, kierownicy, podestu)
  - c. nieprawidłowe działanie związane z nadmiernym rozładowaniem baterii
  - d. uszkodzenia związane z nadmiernymi wibracjami w tym rozłączenie baterii zewnętrznej z kierownicą
  - e. uszkodzenia związane ze zmianą oprogramowania lub zmianą konfiguracji np. zmiana ustawień odzysku energii, maksymalnej prędkości, mocy silnika itp.
  - f. uszkodzenia powstałe z winy zaniedbań użytkownika w tym brak serwisu, przeglądów i napraw bieżących
  - g. uszkodzenia związane z błędnym montażem pojazdu
  - h. uszkodzenia powstałe wskutek działania wody lub wilgoci
  - i. części eksploatacyjne takie jak: łożyska, uszczelki itp. oraz uszkodzenia powstałe w skutek ich zużycia
  - j. materiały i elementy które uległy naturalnemu zużyciu w czasie eksploatacji np. uchwyty, opony, silnik, bateria, łożyska, oświetlenie, amortyzatory itp.
  - k. uszkodzenia mechaniczne powstałe na skutek wypadku, przeciążeń, niewłaściwego użytkowania bądź braku konserwacji
  - l. zarysowania oraz inne uszkodzenia wizualne
2. Gwarancja przestaje obowiązywać po:
- a. dokonaniu modyfikacji lub przeróbek w hulajnodze, oprogramowaniu lub konfiguracji
  - b. wykonaniu napraw samodzielnie lub wykonywania napraw w innym serwisie niż u sprzedającego
  - c. braku czyszczenia, konserwacji lub okresowej regulacji
  - d. wymianie i modyfikacji elementów hulajnogi
  - e. użycia hulajnogi w sytuacjach nietypowych lub w celach komercyjnych oraz w celu innym niż ten do którego hulajnoga została zaprojektowana

f. usunięcia lub uszkodzenia numerów seryjnych

3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za powstałe wypadki, uszkodzenia ciała lub uszkodzenia rzeczy
4. Używanie niesprawnej, uszkodzonej lub wadliwej hulajnogi może prowadzić do dalszych uszkodzeń a nawet wypadku i uszkodzenia ciała
5. Do napraw gwarancyjnych nie należy likwidacja luzów, regulacja, naprawa połączeń gwintowanych, złącz oraz wtyczek
6. Wszystkie czynności regulacyjne i kontrolne w okresie gwarancyjnym wykonywane są odpłatnie
7. Hulajnoga nie podlega zwrotowi lub wymianie na inny w przypadku możliwości usunięcia wad i usterek
8. Prace serwisowe związane z czyszczeniem, konserwacją, okresową regulacją urządzeń realizowane są na koszt użytkownika
9. Uszkodzenia podlegające naprawie gwarancyjnej należy zgłosić mailowo pod adresem: [serwis@cspe.pl](mailto:serwis@cspe.pl), po akceptacji naprawy zostanie wskazane miejsce w które należy dostarczyć hulajnogę.
10. Klient jest zobowiązany zgłosić wszelkie powstałe uszkodzenia w ciągu dwóch dni po ich powstaniu
11. Nie należy użytkować hulajnogi która posiada widoczne uszkodzenia, usterki lub wady
12. Koszt transportu uszkodzonej hulajnogi do i z serwisu pokrywa kupujący
13. Sprzedający zobowiązuje się usunąć usterki zakwalifikowane do naprawy niezwłocznie po dostarczeniu pojazdu
14. W przypadku uszkodzeń nie podlegających gwarancji zostanie wskazana cena naprawy, w przypadku rezygnacji z naprawy kupujący zapłaci 150 zł netto za diagnozę usterki przed zwrotem hulajnogi