

## Regulamin świadczenia usługi diagnostyki i naprawy serwisowej

### Definicje

Poniżej wyjaśnione są pojęcia użyte w tym regulaminie.

- a) Diagnostyka – odpłatna diagnostyka Sprzętu realizowana przez Technika w wyniku Zamówienia;
- b) Klient – Przedsiębiorca lub Konsument, zamawiający Usługę lub korzystający z niej;
- c) Przedsiębiorca – osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną;
- d) Konsument – osoba fizyczna zamawiająca Usługę lub korzystająca z niej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- e) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usługi naprawy serwisowej;
- f) Sprzęt – sprzęt AGD następujących marek: Whirlpool, Polar, Indesit, Hotpoint, Kitchen Aid dotyczący Umowy;
- g) Technik – osoba realizująca Wizytę i wykonująca Usługę oraz inne czynności określone w Regulaminie, działająca w imieniu i na rzecz Whirlpool;
- h) Umowa – odpłatna umowa dot. świadczenia Usługi lub/i sprzedaży części zamiennych Sprzętu, zawarta między Klientem a Whirlpool. Do zawarcia Umowy dochodzi w momencie podpisania jej przez Klienta oraz Technika;
- i) Usługa – odpłatna usługa naprawy serwisowej świadczona na zasadach określonych w Regulaminie;
- j) Whirlpool – usługodawca; Whirlpool Polska Appliances sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie; pełne dane podane są w pkt. I. ust. 2 Regulaminu;
- k) Wizyta – wizyta Technika w miejscu udostępnienia Sprzętu Klienta w ramach której Technik dokonuje Diagnostyki. Klient ponosi koszty Diagnostyki oraz dojazdu na Wizytę.
- l) Zamówienie – zamówienie Wizyty składane przez Klienta za pośrednictwem infolinii. Do dokonania Zamówienia dochodzi w momencie akceptacji jego warunków przez Klienta za pośrednictwem infolinii.

### I. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki realizowania diagnostyki Sprzętu, świadczenia usługi naprawy serwisowej oraz sprzedaży części zamiennych Sprzętu.
2. Diagnostyka i Usługa świadczone są przez Whirlpool Polska Appliances sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. 1 sierpnia 6A, 02-134 Warszawa (który stanowi także adres do doręczeń), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000597710, NIP 5223052427, BDO 000024248, REGON 36362610300000, o kapitale zakładowym 210 648 000, adres poczty elektronicznej: kontakt@whirlpool.com, Infolinia: 22 244 1000 (opłata naliczana wg cennika właściwego operatora).
3. Diagnostyka polegać może na sprawdzeniu ogólnego stanu Sprzętu, przetestowaniu jego działania, oszacowaniu przyczyn awarii, wstępnej wyceny części zamiennych oraz kosztów naprawy oraz wstępnego terminu naprawy sprzętu w ramach Usługi;
4. Usługa polegać może na naprawie Sprzętu, w tym zakupu i montażu części zamiennych Sprzętu przez Technika. W zależności od wyników Diagnostyki Usługa może być realizowana w miejscu udostępnienia Sprzętu lub wymagać przewiezienia Sprzętu do serwisu Technika.
5. Diagnostyka i Usługa są skierowane do Przedsiębiorców oraz Konsumentów.
6. Klient oświadcza, że jest właścicielem Sprzętu lub że jest należycie umocowany do działania w imieniu właściciela w sprawach dotyczących Sprzętu.
7. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu złożenia Zamówienia oraz w celu zawarcia i realizacji Umowy.

## II. Warunki realizowania Diagnostyki i świadczenia Usługi

1. Diagnostyki i Usługa są świadczone w przypadku, gdy naprawa usterki sprzętu nie jest możliwa w ramach rękojmi ani gwarancji (jeżeli została udzielona), chyba że Klient chce skorzystać z Usługi pomimo uprawnienia wynikającego z rękojmi lub gwarancji.
2. Diagnostyka i Usługa są świadczone na podstawie Cennika Naprawy Serwisowej.
3. Zamówienie Diagnostyki, w tym ustalenie terminu Wizyty, możliwe jest za pośrednictwem infolinii.
4. Infolinia dostępna jest w godzinach 8:00 - 18:00 w dni od poniedziałku do piątku.
5. Zamówienie obejmuje m.in. identyfikację Klienta, ustalenie Sprzętu, termin wizyty Technika oraz wstępną diagnostykę.
6. Wstępna diagnostyka obejmuje telefoniczną próbę zdalnego ustalenia przyczyny awarii sprzętu. Jeżeli zdalne wyjaśnienie problemu jest niemożliwe, po akceptacji przez Klienta warunków oraz kosztów Diagnostyki oraz dojazdu Technika na Wizytę, umawiany jest termin wizyty Technika.
7. Diagnostyka dokonywana jest w miejscu, w którym Klient udostępni sprzęt.
8. Po Diagnostyce Technik przedstawia Klientowi zakres niezbędnych prac i części zamiennych w celu naprawy sprzętu i przedstawia Klientowi proponowaną wycenę usług na trwałym nośniku, w tym za zgodą Klienta mailowo.
9. Usługa jest wykonywana po akceptacji przez Klienta ustaleń Technika dokonanych w ramach Diagnostyki sprzętu (w szczególności zakresu Usługi oraz wyceny) i zawarciu Umowy określającej te ustalenia. Klient otrzymuje Umowę określającą informacje wskazane w pkt. 9 powyżej na trwałym nośniku.
10. Jeżeli po przystąpieniu Technika do realizacji Usługi (naprawy sprzętu) zostaną stwierdzone uszkodzenia Sprzętu, które nie zostały zidentyfikowane podczas Diagnostyki, a skutkują wzrostem szacunkowych kosztów naprawy wskazanych w ramach Diagnostyki, Technik informuje Klienta o dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy. Kontakt z Klientem odbywa się telefonicznie, mailowo lub przez SMS. Naprawa dodatkowych uszkodzeń następuje po uzyskaniu akceptacji Klienta.
11. Termin realizacji Usługi jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy. Umowa jest wykonywana w terminie ustalonym z Klientem w Umowie, jednak nie dłużej niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od zawarcia Umowy.
12. Części wymienione w związku z zamówieniem części zamiennych mogą być Klientowi zwrócone.
13. Klient dokonuje zapłaty za wykonanie Umowy od razu po realizacji Usługi. Opłata jest uiszczana Technikowi w formie zapłaty kartą płatniczą.
14. Klient dokonuje zapłaty za Diagnostykę od razu po realizacji Diagnostyki. Opłata jest uiszczana Technikowi w formie zapłaty kartą płatniczą.
15. Realizacja Usługi potwierdzana jest protokołem "Podsumowanie Wizyty Serwisowej" podpisywanym przez Klienta oraz Technika.

## III. Odstąpienia i reklamacje

1. Konsument może odstąpić od zamówienia usługi Diagnostyki w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, odwołując Wizytę poprzez infolinię, drogą mailową na adres: kontakt@whirlpool.com lub przesyłając oświadczenie na dane korespondencyjne Whirlpool. Numer infolinii oraz dane korespondencyjne znajdują się w pkt. I ust. 2 powyżej. Konsument może skorzystać z prawa przy wykorzystaniu formularza załączonego do niniejszego Regulaminu. Prawo odstąpienia nie przysługuje jednak, jeżeli Whirlpool wykonał w pełni usługę Diagnostyki za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany o utracie tego prawa.
2. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy (dotyczącej realizacji Usługi). Podstawa prawna wyłączenia: art. 38 pkt 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Klient może złożyć reklamację Diagnostyki, Usługi lub części zamiennych mailowo na adres: kontakt@whirlpool.com; jak również telefonicznie kontaktując się za pośrednictwem infolinii.

Reklamacja może zostać złożona również pisemnie na adres Whirlpool Polska Appliances sp. z o.o. Dział Reklamacji ul. Dąbrowskiego 216, 93-231 Łódź.

4. Whirlpool odpowiada wobec Klienta za wadliwe wykonanie Usługi lub Diagnostyki w zakresie określonym przez przepisy Kodeksu cywilnego.
  5. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
  6. Jeżeli część zamienna Sprzętu ma wadę, Klient może odpowiednio:
    - złożyć oświadczenie o obniżeniu opłaty albo odstąpieniu od Umowy, chyba że Whirlpool niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwą część zamienną Sprzętu na wolną od wad albo wadę taką usunie. Obniżona opłata powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość części zamiennej Sprzętu z wadą pozostaje do wartości tej części bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy, jeżeli wada części zamiennej Sprzętu jest nieistotna;
    - żądać wymiany części zamiennych Sprzętu zamontowanej przez Whirlpool na wolną od wad albo usunięcia wady. Whirlpool jest zobowiązany spełnić żądanie Klienta w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
- z zastrzeżeniami i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu cywilnego.
7. Klient może zamiast zaproponowanego przez Whirlpool usunięcia wady żądać wymiany przedmiotu Umowy na wolny od wad albo zamiast wymiany przedmiotu Umowy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie przedmiotu Umowy do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Whirlpool. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość przedmiotu Umowy wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.
  8. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia przedmiotu Umowy do zgodności z Umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Whirlpool. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
  9. Whirlpool ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Klient zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Whirlpool nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.
  10. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez Whirlpool do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie przedmiotu Umowy do Whirlpool, Klient zobowiązany będzie dostarczyć przedmiot Umowy na koszt Whirlpool na adres Whirlpool Polska Appliances sp. z o.o. Serwis Fabryczny ul. Dąbrowskiego 216, 93-231 Łódź. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady, rodzaj przedmiotu Umowy lub sposób jej zamontowania dostarczenie przedmiotu Umowy przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient udostępni Whirlpool, po uprzednim uzgodnieniu terminu, przedmiotu Umowy w miejscu, w którym przedmiot ten się znajduje. Jeżeli realizacja obowiązku Whirlpool w tym miejscu będzie niemożliwa, Klient udostępni przedmiot Umowy Whirlpool w celu ustosunkowania się do reklamacji oraz w celu ewentualnego wykonania roszczenia Klienta, zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.
  11. Whirlpool odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania przedmiotu Umowy Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę przedmiotu Umowy na wolny od wad przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady, jednak w przypadku Umowy zawartej przez Konsumenta - bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

#### **IV. Postanowienia dotyczące Klientów będących Przedsiębiorcami.**

1. Niniejszy IV punkt Regulaminu dotyczy wyłącznie Klientów będących Przedsiębiorcami.
2. Whirlpool przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej z Klientem będącym Przedsiębiorcą w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta będącego Przedsiębiorcą żadnych roszczeń w stosunku do Whirlpool.
3. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Whirlpool z tytułu rękojmi za wady części zamiennych Sprzętu wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą zostaje wyłączona.
4. W wypadku Klientów będących Przedsiębiorcami Whirlpool może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Klientowi stosownego oświadczenia w dowolnej formie.
5. Ani Whirlpool ani jego pracownicy, Technicy upoważnieni przedstawiciele, pełnomocnicy, nie ponoszą odpowiedzialności wobec Klienta, jego podwykonawców, pracowników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników za wszelkie szkody, w tym utratę zysków, chyba że szkoda została spowodowana przez nich umyślnie.
6. W każdym przypadku ustalenia odpowiedzialności Whirlpool, jego pracowników, Techników, upoważnionych przedstawicieli i/lub pełnomocników, odpowiedzialność ta w stosunku do Klienta będącego Przedsiębiorcą, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu ostatniej Umowy, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych.
7. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Whirlpool, a Klientem będącym Przedsiębiorcą zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Whirlpool.
8. W odniesieniu do Klientów będących Przedsiębiorcami Whirlpool może dokonać zmiany Regulaminu w każdym czasie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
9. Poza ust. 3 powyżej, niniejszego punktu IV nie stosuje się wobec Klientów będących osobami fizycznymi, dla których zawarcie Umowy lub świadczenie Diagnostyki jest bezpośrednio związane z ich działalnościami gospodarczymi, ale Umowa lub Diagnostyka nie posiada dla nich charakteru zawodowego, Whirlpool informuje, że wobec tych Klientów stosuje się zasady dot. odstąpienia od Umowy oraz świadczenia Diagnostyki opisane w pkt. III ust. 1 i 2 powyżej.

#### **V. Dane Osobowe**

1. Dane osobowe Klienta są przetwarzane przez Whirlpool jako administratora danych osobowych.
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne w celu zawarcia Umowy.
3. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w dokumencie „Zasady przetwarzania danych osobowych klientów w ramach świadczenia usługi serwisowej” dostępnym na stronie.

#### **VI. Postanowienia końcowe.**

1. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.01.2022 r.
2. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń składając skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>. Stosowne informacje znajdują się również na stronie UOKiK pod adresem [https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).
3. Warunki świadczenia Usługi określone w tym Regulaminie mogą zostać zmienione z ważnych przyczyn, za które uznaje się uchwalenie, zmiana lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez Whirlpool działalność. Przedmiotowe warunki mogą zostać zmienione także z ważnych

względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie Usługi z zachowaniem jednak nabytych już przez Klientów praw.

4. Treść Regulaminu znajduje się na stronie Whirlpool pod adresem [www.whirlpool.pl/](http://www.whirlpool.pl/).
5. Niezależnie od ust. 4 powyżej, utrwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień zawieranej Umowy następuje poprzez wręczenie Klientowi Umowy wraz z Regulaminem przez Technika w miejscu udostępnienia Sprzętu przez Klienta. Dokumenty wymienione w zdaniu poprzednim są wydawane na papierze, lub za zgodą Klienta na innym trwałym nośniku, np. mailowo.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Wzór formularza odstąpienia od umowy o realizację Diagnostyki.

Można również odwołać Wizytę:

- telefonicznie, kontaktując się z infolinią Whirlpool pod numerem: 22 244 1000
- drogą mailową na adres: [kontakt@whirlpool.com](mailto:kontakt@whirlpool.com)

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Sprzedaży).

Formularz:

Adresat:

Whirlpool Polska Appliances sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul.  
1 sierpnia 6A, 02-134 Warszawa,

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od realizacji usługi Diagnostyki.

- Data zamówienia Diagnostyki:
- Moje imię i nazwisko:
- Mój adres:
- Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) - Data