dolinski® WATCH SERVICE

Salony sprzedaży i serwis zegarków od 1973 r.

Data: _____ / _____ / _____

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY / REKLAMACYJNY

TYTUŁ ZGŁOSZENIA:

- ☐ **Naprawa odpłatna**
- ☐ **Naprawa z tytułu gwarancji** (mam ważną kartę gwarancyjną)
- ☐ **Naprawa z tytułu rękojmi / braku zgodności towaru z umową**

SPRZEDAWCA, DANE WYSYŁKOWE:

Doliński Watch Service — service@dolinski.pl

pl. Uniwersytecki 15B — 50-137 Wrocław

Uwaga: *przygotowując przesyłkę, umieść w niej zabezpieczony produkt bez opakowania firmowego.*

ⓘ *Po przyjęciu przesyłki, otrzymają Państwo wiadomość e-mail oraz sms zawierającą unikalny link do śledzenia zlecenia.*

DANE KLIENTA:

Telefon: _____

E-mail: _____

Imię i nazwisko: _____

Adres: _____

_____

DANE PRODUKTU: *wypełnij możliwie najwięcej pól*

Marka: _____ Data zakupu: _____

Model: _____ Data stwierdzenia usterki: _____

Referencja: _____ Data ostatniego serwisu: _____

Nr. seryjny: _____ Odchyłka dobowa: _____ sekund na dobę

ZAŁĄCZNIKI:

- ☐ Karta gwarancyjna
- ☐ Paragon / Faktura
- ☐ Inny dokument zakupu

OPIS USTERKI:

Prosimy o dokładny opis wszystkich zauważonych nieprawidłowości

TWOJE OCZEKIWANIA:

Opisz jakie masz oczekiwania względem naszego serwisu

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

§1 Słownik pojęć

1. Usługodawca - DOLIŃSKI WATCH SERVICE SPÓŁKA JAWNA, z siedzibą przy Placu Uniwersyteckim 15B, 50-137 Wrocław, KRS 0000885771.
2. Usługobiorca - każdy podmiot (Konsument lub osoba nieposiadająca statusu Konsumenta) składający Zlecenie.
3. Konsument - zgodnie z definicją w art. 221 Kodeksu cywilnego.
4. Usługa/Usługi - wszelkie usługi serwisowe świadczone przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy, w tym w szczególności naprawa zegarków.
5. Panel serwisowy - serwis online znajdujący się pod adresem https://serwis.dolinski.pl, w którym Usługobiorca, po zalogowaniu się z użyciem loginu i hasła udostępnionego przez Usługodawcę, może w szczególności sprawdzić status Zlecenia, komunikować się z Usługodawcą, potwierdzić umowę o świadczenie Usługi i opłacić Usługę.
6. Zlecenie - zgłoszenie przez Usługobiorcę zapotrzebowania na wykonanie przez Usługodawcę Usługi.
7. Regulamin - niniejszy regulamin.

§2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki i zasady składania Zlecenia oraz zasady zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi przez Usługodawcę.
2. Do obsługi Panelu serwisowego niezbędne jest posiadanie urządzeń pozwalających na dostęp do Internetu oraz przeglądarki zasobów internetowych umożliwiającej wyświetlanie stron www.
3. Koszty wynikające z korzystania z sieci Internet przez Usługobiorcę uzależnione są od cennika operatora telekomunikacyjnego lub dostawcy usługi dostępu do Internetu i obciążają Usługobiorcę osobiście.
4. Strony mogą porozumiewać się poprzez pocztę e-mail (serwis@dolinski.pl, service@dolinski.pl bądź innymi w domenie dolinski.pl) i telefonicznie (71 344-60-11) oraz osobiście i pisemnie listem.
5. Usługi świadczone są odpłatnie po upływie okresu gwarancji lub rękojmi zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Usługi naprawy gwarancyjnej są wykonywane nieodpłatnie na podstawie dokumentów gwarancyjnych.
7. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Konsumencie, rozumie się przez to także osobę fizyczną zawierającą z Usługodawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (zgodnie z art. 3855, 5564, 5565, 5765 Kodeksu cywilnego oraz art. 38a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).
8. Postanowienie § 2 ust. 7 Regulaminu nie znajduje zastosowania do postanowień § 1 ust. 3 oraz § 8 ust. 2 zdanie trzecie Regulaminu.

§3 Składanie Zleceń i wyrażanie akceptacji do zawarcia umowy o świadczenie Usług

1. Usługodawca umożliwia składanie Zleceń w następujący sposób:

   1) listownie przy użyciu formularza zgłoszeniowego, dostępnego na stronie dolinski.pl w zakładce „Serwis" w sekcji „Wyślij do naprawy",

   2) osobiście w siedzibie Usługodawcy.
2. Dane znajdujące się w Zleceniu powinny określać w szczególności markę, model, numer seryjny i ewentualnie inne szczególne cechy wyróżniające rzecz, opis wszystkich zauważonych nieprawidłowości w funkcjonowaniu i wyglądzie rzeczy, oczekiwania/żądania wobec Usługodawcy w związku z zauważonymi nieprawidłowościami, a także dane osobowe i kontaktowe Usługobiorcy oraz sposób odbioru rzeczy i sposób płatności. Do Zlecenia Usługobiorca powinien dołączyć rzecz, której Zlecenie dotyczy. Wysyłki formularza zgłoszeniowego wraz z rzeczą Usługobiorca dokonuje na własny koszt. Szczegóły dotyczące wysyłkowej naprawy zegarków znajdują się w zakładce „Wysyłkowa naprawa zegarków".
3. Przyjęcie Zlecenia do realizacji następuje w momencie złożenia przez Usługobiorcę podpisu na Zleceniu (w przypadku osobistego składania Zlecenia) albo z momentem odbioru przez Usługodawcę listu z rzeczą i formularzem zgłoszeniowym (w przypadku listownego złożenia Zlecenia).
4. Po przyjęciu Zlecenia do realizacji Usługobiorca otrzymuje – za pośrednictwem poczty e-mail i/lub drogą SMS – dane dostępowe do Panelu serwisowego. W przypadku podania adresu e-mail Usługobiorca otrzymuje także tą drogą treść niniejszego Regulaminu.
5. W terminie 14 dni od dnia przyjęcia Zlecenia do realizacji Usługodawca dokonuje wyceny Usługi (w tym koszt i zakres naprawy). Wycena zamieszczana jest w Panelu serwisowym. O zamieszczeniu wyceny w Panelu serwisowym Usługobiorca informowany jest za pośrednictwem poczty e-mail i/lub drogą SMS. Koszt wyceny wynosi 80,00 zł. Usługobiorca nie ponosi kosztu wyceny w przypadku zawarcia z Usługodawcą umowy o świadczenie Usługi, zgodnie z § 3 ust. 7 Regulaminu.
6. Informacje widniejące po zalogowaniu się do Panelu serwisowego stanowią ofertę zawarcia umowy o świadczenie Usługi i zawierają wszystkie istotne warunki tejże umowy.
7. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi następuje z chwilą kliknięcia przez Usługobiorcę w przycisk „TAK" znajdujący się w Panelu serwisowym w sekcji „Akceptacja ceny", oznaczający akceptację oferty.
8. W przypadku braku wyrażenia akceptacji przez Usługobiorcę w terminie 7 dni od dnia wysłania informacji o dokonanej wycenie Usługi, Zlecenie otrzymuje status „Do odbioru" lub „Do wysyłki", a Usługobiorca jest informowany za pośrednictwem poczty e-mail i/lub drogą SMS o miejscu odbioru rzeczy lub sposobie wysyłki.

§4 Wykonanie umowy o świadczenie Usługi

1. Po przystąpieniu przez Usługodawcę do wykonania umowy o świadczenie Usługi Zlecenie zmienia status na „W realizacji".
2. Po wykonaniu Usługi Zlecenie otrzymuje status „Do odbioru" lub „Do wysyłki", w zależności od wyboru Usługobiorcy, a następnie „Odebrane zakończone" lub „Wysłane zakończone". O zmianie statusu Usługobiorca informowany jest za pośrednictwem poczty e-mail i/lub drogą SMS.
3. Czas wykonania Usługi ustalany jest indywidualnie. Uzależniony jest od złożoności Usługi oraz dostępności części podlegających wymianie. Wynosi zazwyczaj od 7 do 30 dni roboczych. W przypadku ewentualnego dłuższego czasu wykonania Usługi Usługobiorca jest o tym niezwłocznie informowany – jednocześnie Usługodawca wskazuje nowy termin wykonania Usługi.
4. Jeśli podczas wykonywania Usługi okaże się, że wykonanie Usługi wymaga podjęcia dodatkowych czynności serwisowych lub wymiany części, które nie były uwzględnione w wycenie, Usługobiorca jest o tym informowany w celu uzyskania od niego zgody na przeprowadzenie dalszych czynności serwisowych. W przypadku odstąpienia przez Usługobiorcę od dalszych czynności serwisowych zobowiązany jest on pokryć koszty już wykonanych czynności – zgodnie z wyceną i zawartą umową o świadczenie Usługi.
5. O statusie wykonania Usługi, Usługobiorca jest informowany na bieżąco z wykorzystaniem wybranej przez Usługobiorcę metody komunikacji – SMS/e-mail. Ponadto status naprawy Usługobiorca może sprawdzić po zalogowaniu się w Panelu serwisowym.
6. Usługodawca udostępnia następujące sposoby realizacji płatności:

   1) przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy o nr 62 1240 1994 1111 0010 5950 8675,

   2) gotówką lub kartą płatniczą (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) przy odbiorze osobistym w siedzibie Usługodawcy,

   3) za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych lub kartą online (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro) – podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Blue Media S.A.
7. Usługobiorca dokonujący zapłaty przelewem lub za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych lub kartą online powinien zapłacić za wykonaną Usługę w terminie 7 dni od dnia, w którym Zlecenie otrzyma status „Do odbioru" lub „Do wysyłki".
8. Usługobiorca zobowiązany jest do odbioru rzeczy po wykonaniu Usługi (bądź odstąpieniu od wykonania Usługi) – nie później niż w ciągu 14 dni od dnia otrzymania o tym informacji. Za każdy kolejny dzień opóźnienia Usługodawca będzie uprawniony do naliczenia Usługobiorcy opłaty w wysokości 0,50 PLN/dzień zgodnie z aktualnie obowiązującą stawką za koszty magazynowania we Wrocławiu.
9. W przypadku wyboru przez Usługobiorcę wysyłki rzeczy, Usługodawca wysyła rzecz na koszt Usługobiorcy (uwzględniony w wycenie Usługi) za pośrednictwem firmy kurierskiej – niezwłocznie (w ciągu 7 dni roboczych) - po zaksięgowaniu zapłaty na swoim rachunku za wykonaną Usługę lub po wykonaniu Usługi (w zależności od uzgodnionego sposobu płatności).
10. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Usługobiorcę kartą płatniczą, Usługodawca dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Usługobiorcy.

§5 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Usługobiorcy w sprawach dotyczących realizacji Usługi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie listem na adres Usługodawcy lub za pośrednictwem maila: serwis@dolinski.pl
3. Składając reklamację Usługodawca zaleca podanie danych kontaktowych Usługobiorcy oraz dokładne opisanie przyczyn reklamacji i żądań wobec Usługodawcy.
4. Usługodawca rozpozna reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej otrzymania. O wyniku postępowania reklamacyjnego Usługobiorca zostanie powiadomiony listem poleconym bądź za pośrednictwem poczty e-mail.
5. W procedurze reklamacji Usługodawca nie przewiduje możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu.
6. Zgodnie z Rozporządzeniem 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), narzędziem służącym pozasądowemu rozstrzyganiu sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE jest platforma ODR (Online Dispute Resolution). Jest ona dostępna pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Rozstrzyganie sporów tą metodą ma charakter bezpłatny i dobrowolny.

§6 Odstąpienie od umowy i rozwiązanie umowy

1. O ile nie zachodzą okoliczności, o których mowa w § 6 ust. 3, Usługobiorca będący Konsumentem może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. Odstępując od umowy Konsument może posłużyć się wzorem oświadczenia znajdującym się tutaj, jednak nie jest to obowiązkowe. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać złożone pisemnie na adres Usługodawcy, bądź mailowo na adres: serwis@dolinski.pl
3. Wykonanie w pełni Usługi skutkuje utratą prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi.
4. Skorzystanie przez Usługobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, po rozpoczęciu wykonywania Usługi w terminie 14 dni od zawarcia umowy o świadczenie Usługi, będzie wiązać się z obowiązkiem uiszczenia zapłaty proporcjonalnej do zakresu spełnionego przez Usługodawcę świadczenia.
5. Usługodawca ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie Usługi drogą elektroniczną w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu, po wcześniejszym skierowaniu do Usługobiorcy przez Usługodawcę wezwania do zaniechania tychże naruszeń i braku reakcji na to wezwanie w terminie 3 dni od daty jego wysłania.

§7 Ochrona danych osobowych i prywatności

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu dokonania wyceny Usługi oraz wykonania umowy o świadczenie Usługi jest Usługodawca – DOLIŃSKI WATCH SERVICE SPÓŁKA JAWNA, z siedzibą przy Placu Uniwersyteckim 15B, 50-137 Wrocław, KRS 0000885771.
2. Dane osobowe w postaci imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail i nr telefonu przetwarzane są zgodnie z postanowieniami 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), tzw. RODO oraz aktualnie obowiązującymi regulacjami prawa polskiego.
3. Usługodawca przetwarza dane osobowe w celu dokonania wyceny Usługi oraz zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi.
4. Podstawą przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę jest niezbędność przetwarzania do zawarcia i wykonania umowy – podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
5. Podanie danych przez Usługobiorcę jest dobrowolne. Jeżeli jednak Usługobiorca nie poda danych, Usługodawca nie będzie mógł zawrzeć z Usługobiorcą, a następnie wykonać na jego rzecz umowy o świadczenie Usługi.
6. Usługodawca może udostępniać dane następującym kategoriom podmiotów: hostingodawcy, firmom kurierskim, księgowym, informatycznym, bankom, operatorom pocztowym. Takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Usługodawcą. Usługodawca nie udostępnia danych osobom trzecim ani nie przekazuje tych danych poza teren Polski/UE/Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
7. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, sprostowania (poprawiania) danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) oraz do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych. W celu wykonania tych praw należy skierować żądanie do Usługodawcy.
8. Usługodawca przechowuje dane do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy o świadczenie Usługi oraz przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązku prawnego (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych).
9. Obowiązująca u Usługodawcy polityka prywatności znajduje się w zakładce „Polityka prywatności" https://dolinski.pl/polityka-prywatnosci/

§8 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności postanowienia Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Konsumenta, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi Konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy. Postanowienia umów mniej korzystne dla Konsumenta niż postanowienia ustawy o prawach konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy tej ustawy.
3. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Usługobiorców w wersji elektronicznej na stronach dolinski.pl (https://dolinski.pl/dokumenty/Regulamin_serwisu_Dolinski_pl_06_2022.pdf) i obowiązuje w niniejszej wersji od 20.06.2022 r.
4. Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Usługobiorcy treści zawieranej umowy następuje poprzez:
   1) udostępnienie Regulaminu na zasadach określonych w § 8 ust. 3 Regulaminu,
   2) zamieszczenie Regulaminu na druku Zlecenia i w Panelu serwisowym

---

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem świadczenia usług serwisowych Doliński Watch Service i akceptuję jego treść.

_____

DATA I PODPIS KLIENTA / USŁUGOBIORCY