

## 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
  - h. jeśli klient nie odbierze pojazdu przez okres 30 dni po dacie drugiej wysyłki pojazd może przejść na własność serwisu w celu pokrycia kosztów naprawy (jeśli wartość jest wyższa od kosztu naprawy różnica nie podlega zwrotowi)
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