

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I SPRZEDAŻY CZĘŚCI ZAMIENNYCH W FIRMIE:

APRA SERWIS Sp. z o.o. 04-113 WARSZAWA UL.ŁUKOWSKA 2B lok 17

OBOWIĄZUJE OD DNIA 01.01.2023 r.

## 1. INFORMACJE OGÓLNE

Firma Apra Serwis Sp. z o.o. (Sprzedawca/Usługodawca) prowadzi działalność gospodarczą pod nr KRS 0000134545 wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego. Adres miejsca wykonywania działalności i adres do doręczeń: Apra Serwis Sp. z o.o. ul. Łukowska 2B lok 17, kod pocztowy 04-113 Warszawa. NIP: 5252119826, REGON: 014906830, adres poczty elektronicznej: [apraserwis@apraserwis.pl](mailto:apraserwis@apraserwis.pl) numer telefonu: (22) 886 56 00

### Definicje:

**KLIENT:** (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; - która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą. (4) Przedsiębiorca indywidualny - osoba fizyczna zawierającą umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, jeśli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

**KONSUMENT:** osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. zawarcia umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub przedsiębiorca indywidualny.

**ZAMÓWIENIE USŁUGI:** zamówienie klienta zgłoszone telefonicznie do siedziby Usługodawcy mające na celu zlecenie wykonania ekspertyzy /naprawy /podłączenia urządzenia według aktualnego CENNIKA USŁUG Usługodawcy.

W momencie składania zamówienia konsument wyraźnie potwierdza, że wie, iż zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty, zgodnie z ART.17.2. Ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 04.11. 2022 r. zaś o jej wysokości został skutecznie poinformowany.

**ZAMÓWIENIE CZĘŚCI ZAMIENNYCH:** zamówienie przez klienta, według specyfikacji klienta (Konsumenta lub Przedsiębiorcy) służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

**USŁUGOBIORCA:** osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, lub osoba prawna.

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA z dnia 4 listopada 2022 r.

ZAMÓWIENIE - oświadczenie woli Klienta składane telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej i zmierzające bezpośrednio do ZAMÓWIENIA USŁUGI lub ZAMÓWIENIE CZĘŚCI ZAMIENNYCH ze Sprzedawcą lub Usługodawcą, firmą Apra Serwis Sp. z o.o. 04-113 Warszawa ul. Łukowska 2B lok 17.

## 2. GWARANCJA NA CZĘŚCI

1. Firma Apra Serwis Sp. z o.o. udziela konsumentom i przedsiębiorcom indywidualnym 12 miesięcy gwarancji na wymienione przez własny serwis części zamienne, licząc od dnia montażu. W przypadku stwierdzenia wady fizycznej wymienionej części zamiennej klientowi przysługuje wymiana części na nową, sprawną. Gwarancja nie ogranicza praw klienta do składania reklamacji u Sprzedawcy z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową w okresie dwóch lat od daty zakupu rzeczy, na podstawie Ustawy z dnia 4 listopada 2022 roku.

2. Weryfikacja reklamacji nastąpi w terminie 14 dni a po potwierdzeniu wady zostanie niezwłocznie zamówiona nowa część i po jej otrzymaniu niezwłocznie zostanie wymieniona.

3. W przypadku usługi wykonanej poza lokalem przedsiębiorstwa realizacja reklamacji odbędzie się w miejscu wcześniejszej instalacji urządzenia a w przypadku usługi wykonanej w lokalu przedsiębiorstwa realizacja reklamacji odbędzie się w tym samym zakładzie serwisowym.

4. Gwarancja nie obejmuje części zużywających się w sposób naturalny (np. filtry, akcesoria, paski napędowe, łożyska, fartuchy gumowe, węże przyłączeniowe, żarówki, itp.) oraz elementów wykonanych ze szkła i plastiku oraz uszkodzeń powstałych z winy użytkownika (mechanicznych, termicznych i chemicznych). Gwarancja nie obejmuje części i akcesoriów zamówionych na żądanie klienta do własnego montażu, odebranych osobiście w siedzibie firmy. Część zamienna jest wydawana w zabezpieczonym opakowaniu i nie można jej zwrócić po rozpakowaniu.

5. Części zamienne do urządzeń elektrycznych i gazowych wymagają montażu przez osoby posiadające stosowne uprawnienia elektryczne lub gazowe i ich montaż przez nieuprawnione osoby przenosi ryzyko ich uszkodzenia na klienta.

### 3. REKLAMACJA PRODUKTU

#### (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 01.01.2023 ROKU)

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Ustawie o Prawach Konsumenta z dnia 4 listopada 2022 roku.

2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład:

a) osobiście pod adresem: Apra Serwis Sp. z o.o. ul. Łukowska 2B lok 17 04-113 Warszawa

b) pisemnie na adres: Apra Serwis Sp. z o.o. ul. Łukowska 2B lok 17 04-113 Warszawa

c) telefonicznie pod numerem telefonu: (22) 886 56 00

3. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

### 4. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

#### (DOTYCZY UMÓW SPRZEDAŻY ZAWARTYCH OD 01.01.2023 r.)

1. Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w artykule 33, art.34 ust.2 i art.35. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na adres Apra Serwis Sp. z o.o. 04-113 Warszawa ul. Łukowska 2B lok 17. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach określonych w punkcie 3.13. niniejszego Regulaminu.

2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo dostępny jest na stronie UOKiK. Konsument może skorzystać z wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

a) dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;

b) dla pozostałych umów od dnia zawarcia umowy.

4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument lub przedsiębiorca indywidualny, chyba że konsument lub przedsiębiorca indywidualny wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta lub przedsiębiorcy indywidualnego do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta lub przedsiębiorcę indywidualnego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

6. Konsument lub przedsiębiorca indywidualny ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument lub przedsiębiorca indywidualny może zwrócić Produkt na adres: Apra Serwis Sp. z o.o. ul. Łukowska 2B lok 17 04-113 Warszawa.

7. Konsument i przedsiębiorca indywidualny ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

8. Jeżeli konsument lub przedsiębiorca indywidualny wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

9. Konsument i przedsiębiorca indywidualny ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.

10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o wykonanie Usług lub Zamówienia Części Zamiennych zgodnie z art.12.12 oraz 38.1.2.3.5.6.8 Ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 4 listopada 2022 roku jak np.:

**ART. 38. Ustawy o Prawach Konsumenta: "Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: (1) o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od umowy; (2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi**

Sprzedawca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy; (3) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb; (4) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia; (5) w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (6) w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami; (7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi Sprzedawca nie ma kontroli; (8) w której konsument wyraźnie żądał, aby Sprzedawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Sprzedawca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza Produkty inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub Produktów; (9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę; (11) zawartej w drodze aukcji publicznej; (12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; (13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy."

11. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art.15 ust.3 i art. 21.ust.2, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. (ART. 35.1. Ustawy o Prawach Konsumenta z dnia 4 listopada 2022 r.).

## 5. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów i Usługobiorców nie będących konsumentami ani przedsiębiorcami indywidualnymi.
2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.
3. W wypadku Klientów nie będących konsumentami Sprzedawca ma prawo ograniczyć dostępne sposoby płatności, w tym także wymagać dokonania przedpłaty w całości albo części i to niezależnie od wybranego przez Klienta sposobu płatności oraz faktu zawarcia Umowy Sprzedaży.
4. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta nie będącego konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
5. W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący konsumentem obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
6. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta nie będącego konsumentem zostaje wyłączona.
7. W wypadku Usługobiorców nie będących konsumentami Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyn poprzez przesłanie Usługobiorcy stosownego oświadczenia.
8. Odpowiedzialność Usługodawcy/Sprzedawcy w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem, 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 Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Usługodawca/Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Usługobiorcy/Klienta nie będącego konsumentem.
9. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą/Usługodawcą, a Klientem/Usługobiorcą niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy/Usługodawcy.

## 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowy zawierane są w języku polskim.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. 2000 nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); dla umów sprzedaży zawartych od 01.01.2023 Ustawa Konsumencka z 4 listopada 2022 roku oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

**ZAPOZNAŁEM SIĘ Z WARUNKAMI REGULAMINU I AKCEPTUJĘ JEGO  
POSTANOWIENIA.  
DATA I PODPIS KLIENTA:.....**