

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze ogólne warunki serwisu (dalej zwane „**OWS**”) regulują ogólne zasady wykonywania napraw oraz innych usług tj. przeglądów elektronarzędzi jak również kalibracji urządzeń pomiarowych, przeprowadzania badań bezpieczeństwa elektrycznego oraz ekspertyz technicznych przez Centralny Serwis Elektronarzędzi spółki Robert Bosch Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Jutrzenki 105, 02-230 Warszawa), zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000051814, kapitał zakładowy 197 443 600 zł, NIP: 526 102 79 92, REGON 011124535, BDO 000007792 (dalej „**RBPL**”).
2. Klienci mogą kontaktować się z Serwisem Bosch pod adresem: ul. Jutrzenki 102/104, 02-230 Warszawa, e-mail: bsc@pl.bosch.com, nr telefonu: 22 715 44 50.
Aktualne dane kontaktowe znajdują się także tutaj <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi/serwis/kontakt/>
3. Indywidualne porozumienia wprowadzające zmiany do OWS stają się wiążące dopiero po pisemnym potwierdzeniu ich przez RBPL.

II. Definicje

1. **Serwis Bosch** – Centralny Serwis Elektronarzędzi RBPL.
2. **Klienci** - Partnerzy handlowi RBPL oraz Klienci indywidualni.
3. **Partner handlowy RBPL** – podmiot mający podpisaną umowę handlową z RBPL w zakresie obrotu elektronarzędziami z oferty RBPL.
4. **Klient indywidualny** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność prawną, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą (w tym wspólnik spółki cywilnej), w tym Przedsiębiorca o uprawnieniach konsumenta lub Konsument.
5. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Przedsiębiorca o uprawnieniach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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.
7. **Naprawa nieodpłatna** – naprawa elektronarzędzi (dalej: „**Urządzenia**”) realizowana przez Serwis Bosch na żądanie Klienta wynikająca z udzielonej gwarancji, rękojmi albo przepisów o niezgodności towaru z umową.
8. **Usługa odpłatna** – usługa realizowana przez Serwis Bosch, w szczególności naprawa, przegląd, kalibracja lub badanie bezpieczeństwa elektrycznego urządzeń, a także ekspertyza techniczna urządzenia, która nie jest dokonywana na podstawie gwarancji, rękojmi albo przepisów o niezgodności towaru z umową.

III. Naprawy nieodpłatne

1. Naprawy nieodpłatne na podstawie gwarancji realizowane są na zasadach określonych w karcie gwarancyjnej oraz w warunkach gwarancji producenta dostępnych na stronie <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi/gwarancja/korzysci/>
2. Naprawy nieodpłatne elektronarzędzi, których sprzedawcą jest RBPL, na podstawie rękojmi albo przepisów o niezgodności towaru z umową realizowane są na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz w umowie sprzedaży.
3. Rekomendowaną procedurą składania zlecenia na naprawy wymienione w ust. 1 i 2 powyżej jest dostarczenie urządzenia wraz z wypełnionym formularzem zlecenia naprawy, który dostępny jest na stronie internetowej: <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/repair-form/professional/>
4. Naprawy nieodpłatne wykonywane są po dostarczeniu urządzenia do Serwisu Bosch wraz z poprawnie wypełnionym formularzem zlecenia.
5. W przypadku, gdy urządzenie przesłane do Naprawy nieodpłatnej nie kwalifikuje się do takiej naprawy, w szczególności ze względu na upływ okresu gwarancji lub uszkodzenie urządzenia nieobjęte gwarancją, rękojmią albo przepisami o niezgodności towaru z umową, Klient zostanie o tym poinformowany w formie pisemnej, e-mailowej lub telefonicznej.

IV. Usługi odpłatne

1. Usługa odpłatna jest wykonywana po dostarczeniu urządzenia do Serwisu Bosch wraz z poprawnie wypełnionym formularzem zlecenia.
2. Rekomendowaną procedurą składania zlecenia Usługi odpłatnej jest dostarczenie urządzenia wraz z wypełnionym formularzem zlecenia wykonania usługi odpłatnej, który dostępny jest na stronie internetowej: <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/repair-form/professional/>
3. Podanie informacji wymaganych w formularzu zlecenia usługi, w szczególności danych Klienta, wskazania urządzenia i opisu usterki lub zamawianej usługi, jest niezbędne dla zapewnienia prawidłowej realizacji Usługi odpłatnej. Dostarczenie przez Klienta urządzenia do Serwisu Bosch bez ww. informacji może powodować konieczność kontaktu ze strony Serwisu Bosch w celu uzyskania danych potrzebnych do realizacji Usługi odpłatnej i wpływać na termin przyjęcia urządzenia przez Serwis Bosch.
4. Umowa o wykonanie Usługi odpłatnej jest zawarta z chwilą akceptacji przez Klienta kosztorysu wykonania Usługi odpłatnej, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w ust. 12, w której Klient zobowiązany jest do poniesienia kosztu ekspertyzy technicznej lub transportu urządzenia w wypadkach tam opisanych, niezależnie od akceptacji kosztorysu. Osoba zlecająca wykonanie Usługi odpłatnej w imieniu Klienta powinna być przez niego upoważniona do wykonania czynności związanych ze zleceniem i realizacją tej Usługi odpłatnej, i składając zlecenie wykonania Usługi odpłatnej potwierdza istnienie takiego upoważnienia.
5. Usługi odpłatne polegające na naprawach o niewielkich kosztach (tj. takich, których koszt nie przekracza 30% wartości cennikowej elektronarzędzia), np. wymiana szczotek węglowych, przewodu zasilającego, mogą być wykonane bez dodatkowych uzgodnień z Klientem. Postanowienie to nie ma zastosowania do Konsumentów, Przedsiębiorców na prawach konsumenta, a także do urządzeń przesłanych do Naprawy nieodpłatnej, będących w okresie gwarancji; w takich przypadkach zastosowanie ma zawsze

**Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych
przez Centralny Serwis Elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o.**

postanowienie zawarte w ust. 6 poniżej tj. obowiązek uprzedniego przedstawienia kosztorysu do akceptacji.

6. Usługi odpłatne są wykonywane po przedstawieniu Klientowi szczegółowego kosztorysu Usługi odpłatnej, w którym będą zawarte informacje o ilości części wymagających naprawy lub wymiany, nazwach części wymagających naprawy lub wymiany, cenach części wymagających wymiany oraz kosztach robocizny oraz po akceptacji tego kosztorysu przez Klienta. Kosztorys jest przekazywany w formie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta w formularzu zlecenia. Klient akceptuje kosztorys poprzez wysłanie zwrotnej wiadomości e-mail bsc@pl.bosch.com lub na adres Serwisu Bosch.
7. Usługi odpłatne są wykonywane niezwłocznie po otrzymaniu przez Serwis Bosch akceptacji kosztorysu Usługi odpłatnej, a w przypadku napraw, o których mowa w ust. 5 niezwłocznie po przyjęciu urządzenia przez Serwis Bosch. W przypadkach wyjątkowych (np. konieczność zamówienia nietypowych części) Klient zostanie powiadomiony w formie pisemnej, e-mailowej lub telefonicznej o przedłużeniu okresu naprawy i spodziewanym terminie jej zakończenia. W wypadku Partnerów handlowych RBPL stosuje się postanowienia umów handlowych zawartych przez nich z RBPL, w szczególności w zakresie zasad świadczenia usług serwisu urządzeń sprzedawanych przez Partnera handlowego RBPL.
8. Konsumenci oraz Przedsiębiorcy o uprawnieniach konsumenta, którym przysługuje prawo odstąpienia od umowy opisane w punkcie IX OWS, mogą zażądać rozpoczęcia wykonywania Usługi odpłatnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o Usługę odpłatną, składając oświadczenie zawierające wyraźne żądanie rozpoczęcia wykonywania Usługi odpłatnej przed upływem terminu odstąpienia od umowy oraz potwierdzenie przyjęcia do wiadomości informacji o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez RBPL. W tym celu zaznaczają właściwe pole formularza zlecenia wykonania Usługi odpłatnej. W przypadku braku złożenia takiego żądania wykonywanie Usługi odpłatnej, w tym ekspertyza techniczna urządzenia, może rozpocząć się po upływie terminu do odstąpienia od umowy, z zastrzeżeniem punktu IX ust. 6 OWS.
9. Wybrane modele Urządzeń (aktualny wykaz dostępny tutaj: <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi/pliki-do-pobrania/informacje-serwisowe/>) objęte są ofertą limitowanych cen naprawy SmartPrice (SmartPrice jest nazwą własną RBPL). Dla wskazanego modelu urządzenia obowiązuje maksymalny limit ceny naprawy. Jeśli wartość (cena) naprawy wg wykonanego i przedstawionego Klientowi kosztorysu przekroczy zdefiniowany limit, to ostateczna cena do zapłaty za naprawę będzie równa temu limitowi. W przypadku, gdy cena naprawy wg przedstawionego kosztorysu nie przekroczy limitu, Klient zapłaci za naprawę cenę wskazaną w kosztorysie, niższą niż zdefiniowany limit ceny. Udzielony rabat specjalny oraz ostateczna cena do zapłaty za usługę zostanie przedstawiona na fakturze. Zastosowanie oferty SmartPrice jest wyłączone w przypadku: (1) korzystania z Urządzeń niezgodnie z instrukcją obsługi lub przeznaczeniem oraz (2) Urządzeń uszkodzonych w wyniku zalania wodą, uderzenia pioruna, spalenia, upadku itp. zdarzeń, urządzeń rozmontowanych, z wymontowanymi częściami zamiennymi, zastosowanymi nieoryginalnymi częściami zamiennymi.
10. W razie braku możliwości naprawy (np. gdy części zamienne są niedostępne) Klientowi zostanie przedstawiona oferta zakupu nowego, takiego samego urządzenia lub urządzenia o podobnych parametrach w cenie specjalnej.
11. Każda naprawa zakończona jest pełnym testem i badaniem bezpieczeństwa zgodnie z obowiązującymi procedurami i normami producenta.

**Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych
przez Centralny Serwis Elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o.**

12. Ekspertyza techniczna Urządzenia wykonywana w celu sporządzenia kosztorysu poprzedza wykonanie Usług odpłatnych. Ekspertyza techniczna urządzenia jest przeprowadzana za opłatą w wysokości wartości 2 jednostek robocizny (aktualna wartość jednostki robocizny jest podana w tabeli opłat dostępnej na stronie internetowej <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi/pliki-do-pobrania/informacje-serwisowe/>). Opłata za ekspertyzę techniczną urządzenia nie jest pobierana w przypadku: (1) realizacji naprawy bezpośrednio po wykonaniu ekspertyzy technicznej; (2) realizacji Usługi odpłatnej na podstawie kosztorysu sporządzonego w oparciu o ekspertyzę techniczną, który został zaakceptowany przez Klienta w terminie 3 tygodni od dnia jego przedstawienia Klientowi; (3) użyciu urządzenia w Serwisie Bosch zgodnie z ust. 14 poniżej; (4) urządzeń przesłanych do Naprawy nieodpłatnej, będących w okresie obowiązywania rękojmi, odpowiedzialności za zgodność z umową lub gwarancji, jeżeli urządzenie nie kwalifikuje się do takiej naprawy, w szczególności ze względu na uszkodzenie urządzenia nieobjęte gwarancją, rękojmią albo przepisami o niezgodności towaru z umową, a Klient zrezygnuje z wykonania odpłatnej naprawy po przedstawieniu kosztorysu.
13. Ze względów bezpieczeństwa Urządzenia, które nie zostały naprawione, są odsyłane bez przywróconych funkcji użytkowych.
14. Na pisemny lub mailowy wniosek Klienta Urządzenie może zostać bezpłatnie poddane użyciu i recyklingowi zgodnie z obowiązującymi przepisami o odpadach. Na życzenie Klienta zostanie przedstawiony protokół złomowania.
15. RBPL udziela 6-miesięcznej gwarancji na części zamienne użyte do naprawy elektronarzędzi. Gwarancja nie obejmuje części eksploatacyjnych (np. szczotek węglowych, uchwytów narzędzi, przewodów zasilających), uszkodzeń mechanicznych, uszkodzeń wynikających z błędów w obsłudze, spalenia, zalania lub przeciążenia elektronarzędzia. Warunkiem skorzystania z gwarancji na części zamienne jest przedstawienie kopii rachunku za wykonaną usługę.

V. Cena i płatności

1. Cena Usługi odpłatnej jest każdorazowo ustalana w oparciu o liczbę jednostek robocizny zaangażowanych w jej wykonanie oraz koszt ewentualnych części wymagających wymiany oraz ewentualne koszty ekspertyzy, przechowania lub transportu (w wypadku ich naliczenia). Konsumentom i Przedsiębiorcom o uprawnieniach konsumenta RBPL wskazuje cenę brutto Usługi odpłatnej.
2. Klienci indywidualni dokonują płatności za Usługi odpłatne kartą płatniczą lub gotówką przy osobistym odbiorze naprawionego urządzenia, dokonują przelewu na rachunek bankowy wskazany na fakturze lub rachunku po wykonaniu Usługi odpłatnej (w wypadku płatności poprzez formularz zlecenia) albo – w przypadku odesłania za pośrednictwem DHL przy odbiorze – do rąk kuriera.
3. Partnerzy handlowi RBPL dokonują płatności za Usługi odpłatne na podstawie faktury VAT w terminie ustalonym w umowie handlowej z RBPL lub określonym w treści faktury, na rachunek bankowy wskazany na fakturze, kartą płatniczą lub w gotówce.
4. W razie niedotrzymania terminów płatności naliczane będą odsetki ustawowe za opóźnienie.

5. W wypadku wyboru wysyłki urządzenia poprzez inną firmę kurierską niż zapewniana przez RBPL, Klient ponosi koszty związane z transportem urządzenia do lub z Serwisu Bosch.

VI. Przesłanie urządzeń do Serwisu Bosch

1. Klienci mogą skorzystać z nieodpłatnego dostarczenia urządzenia do Serwisu Bosch za pośrednictwem firmy kurierskiej DHL - szczegółowa informacja o tym, w jaki sposób nieodpłatnie wysłać urządzenie, jest umieszczona w karcie gwarancyjnej urządzenia lub na stronie www.bosch-pt.pl w zakładce „Serwis”: <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi-i-katalogi/serwis/zglos-naprawe/>
2. Odbiór urządzeń do realizacji usług przez Serwis Bosch na zasadach opisanych w ust. 1 jest ograniczony do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej.

VII. Odbiór urządzeń z Serwisu Bosch

1. Urządzenia przesłane do Serwisu Bosch za pośrednictwem przesyłki kurierskiej lub pocztowej są odsyłane za pośrednictwem firmy kurierskiej DHL w dniu zakończenia wykonywania usługi przez Serwis Bosch lub następnego dnia roboczego.
2. W przypadku narzędzi dostarczonych i odbieranych osobiście do Serwisu Bosch, Klient jest poinformowany o zakończeniu wykonywania usługi przez Serwis Bosch. Urządzenie może zostać odebrane w Serwisie Bosch w ciągu 30 dni od dnia dokonania naprawy. Po upływie tego terminu RBPL może naliczać zryczałtowaną opłatę na pokrycie kosztów przechowania urządzenia w wysokości równowartości 1 jednostki robocizny (aktualna wartość jednostki robocizny jest podana w tabeli opłat) dostępnej na stronie <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi/pliki-do-pobrania/informacje-serwisowe/> za każdy rozpoczęty miesiąc. Klient zobowiązany będzie do zapłaty, oprócz wynagrodzenia za Usługę odpłatną, zryczałtowanych kosztów przechowania urządzenia.
3. W przypadku Klienta niebędącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta, nieodebranie urządzenia w Serwisie Bosch w przeciągu 90 dni od dnia złożenia zlecenia naprawy, oznacza porzucenie urządzenia z zamiarem wyzbycia się własności. W takiej sytuacji własność urządzenia przechodzi na RBPL, a Klient niebędący Konsumentem albo Przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta zrzeka się jakichkolwiek roszczeń wobec RBPL związanych z przeniesieniem własności urządzenia.

VIII. Ochrona danych osobowych

1. Podmiotem odpowiedzialnym za przetwarzanie Państwa danych osobowych jest spółka Robert Bosch ul. Jutrzenki 105, 02-231 Warszawa, Polska (zwana dalej „my”).
2. Ochrona Państwa prywatności przy przetwarzaniu danych osobowych oraz bezpieczeństwo wszystkich danych handlowych są dla nas ważne i uwzględniamy to w naszych procesach biznesowych. Dane osobowe przetwarzamy poufnie i zawsze

**Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych
przez Centralny Serwis Elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o.**

zgodnie z przepisami ustawowymi. Ochrona danych i bezpieczeństwo informacji są elementem naszej polityki firmowej.

3. Udostępnienie Państwa danych jest niezbędne do wykonania umowy. Udostępnione dane osobowe przetwarzamy wyłącznie w celu wykonania zawartej z Państwem umowy [podstawa prawna: **wykonanie umowy**, art. 6 ust. 1 lit. b) RODO]. Przekazanie Państwa danych osobowych stronie trzeciej następuje wyłącznie wtedy, gdy jesteśmy do tego zobowiązani ze względu na przepisy ustawowe lub egzekwowalne urzędowe bądź sądowe środki, lub gdy jest to niezbędne do wykonania umowy (np. przekazanie adresu pocztowego i adresu e-mail firmie transportowej).
4. Dane są zasadniczo przechowywane jedynie tak długo, jak jest to niezbędne do wykonania umowy lub gdy obligatoryjne przepisy ustawowe wymagają przechowywania.
5. Informacje dotyczące praw przysługujących osobom, których dane dotyczą zgodnie z art. 15 i nast. RODO:

Mają Państwo prawo do otrzymania informacji na temat przetwarzania swoich danych. W tym celu mogą Państwo dochodzić prawa do **żądania dostępu** w odniesieniu do swoich danych osobowych, które przetwarzamy.

Mają Państwo prawo, o ile spełnione są warunki ustawowe, do żądania od nas **sprostowania** dotyczących Państwa nieprawidłowych danych osobowych i ewentualnie do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych.

Mają Państwo prawo do żądania od nas, by dotyczące Państwa dane osobowe zostały usunięte, o ile spełnione są warunki ustawowe, np. gdy dane nie są już niezbędne do zamierzonych celów (prawo do **usunięcia**).

Mają Państwo prawo w dowolnym momencie wnieść **sprzeciw** – z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych osobowych, o ile odnosi się to do podstawy „prawnie uzasadnionego interesu”. Nie będziemy już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykazemy – zgodnie z wytycznymi ustawowymi – istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Państwa praw.

Mogą Państwo, o ile występują warunki ustawowe, żądać od nas **ograniczenia** przetwarzania, np. jeżeli wnieśli Państwo sprzeciw wobec przetwarzania – na okres sprawdzenia przez nas tego.

Jeżeli udzielili nam Państwo zgody na przetwarzanie swoich danych, mogą ją Państwo w każdej chwili wycofać ze skutkiem na przyszłość. Nie wpływa to na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych do momentu **wycofania** zgody.

Mają Państwo prawo otrzymać dane, które Państwa dotyczą, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz przesłać te dane osobowe innemu administratorowi, jeżeli przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany (prawo do **przenoszenia danych**).

Mają Państwo prawo do wniesienia **skargi** do polskiego Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Stawki 2, 00-193 Warszawa, Polska (kancelaria@uodo.gov.pl, telefon +48 606-950-000), jeżeli sądzą Państwo, że przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza RODO lub polską ustawę o ochronie danych osobowych.

6. Do dochodzenia Państwa danych osobowych proszę skorzystać z następującego linku: <https://request.privacy-bosch.com/>
7. Do zgłaszania incydentów związanych z ochroną danych proszę skorzystać z następującego linku: <https://www.bkms-system.net/bosch-datenschutz>
8. W celu przekazania sugestii i skarg dotyczących przetwarzania swoich danych osobowych oraz wycofania swojej zgody zalecamy, by zwrócili się Państwo do naszego inspektora danych osobowych. Dane kontaktowe naszego inspektora ochrony danych są następujące: Inspektor Ochrony Danych, Robert Bosch GmbH, Postfach 30 02 20, 70442 Stuttgart, Niemcy lub na adres mailowy: DPO@bosch.com.

IX. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Konsument i Przedsiębiorca o uprawnieniach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość na zasadach opisanych poniżej:

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia jej zawarcia.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do OWS, Załącznika nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
4. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
6. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed terminem odstąpienia od umowy:
 - a będą Państwo zobowiązani do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy;
 - b utracą Państwo prawo do odstąpienia w chwili zakończenia wykonywania usługi.

X. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Serwis Bosch mogą być przesyłane w formie e-mail na adres: bsc@pl.bosch.com. Termin udzielenia odpowiedzi na reklamację przez RBPL wynosi 14 dni, licząc od daty otrzymania reklamacji.

2. Konsumenci mają możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i rozstrzygania sporów. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu z RBPL m.in. zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje dla Konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (uokik.gov.pl) w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> Konsument ma dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę, internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

XI. Postanowienia końcowe

1. Do umów o świadczenie usług przez Serwis Bosch stosuje się OWS obowiązujące w chwili zawarcia umowy. Późniejsze zmiany OWS nie mają wpływu na treść zawartej umowy.
2. RBPL ma prawo do zmiany OWS w przypadkach opisanych w niniejszym punkcie. Zmiany OWS są możliwe w przypadku: (i) zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego w zakresie, w jakim ta zmiana wpływa bezpośrednio na treść OWS lub powoduje konieczność dostosowania jego treści do przepisów; (ii) konieczności dostosowania OWS do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na OWS lub związane z nim stosunki prawne i skutkujących koniecznością, zmodyfikowania OWS w celu zapewnienia zgodności z prawem; (iii) konieczności dostosowania OWS do decyzji, zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub podobnych aktów władz publicznych – w zakresie, w jakim akty te wpływają na treść OWS; (iv) rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Serwisu Bosch, w tym wprowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana udostępnianych funkcjonalności – w zakresie takich nowych lub zmienionych funkcjonalności; (v) zmiana lub wprowadzenie nowych rozwiązań technicznych związanych z funkcjonowaniem Serwisu Bosch – w zakresie, jaki jest bezpośrednio związany z tymi rozwiązaniami; (vi) konieczności usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które wystąpiłyby w OWS; (vii) zmiany danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w OWS; (viii) konieczności przeciwdziałania nadużyciom lub zapewnienia bezpieczeństwa Sklepu; (ix) zmiana procesu zawierania umów objętych OWS.
3. Zmiany OWS oraz tekst jednolity zostaną udostępnione pod adresem: <https://www.bosch-professional.com/pl/pl/uslugi/pliki-do-pobrania/informacje-serwisowe/>. Zmiana OWS staje się skuteczna w terminie wskazanym przez RBPL, nie krótszym niż 14 dni od dnia opublikowania zmiany.
4. RBPL może wprowadzić zmianę OWS bez zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa powyżej, wyłącznie w przypadku, gdy: (i) podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązany jest do zmiany OWS w sposób, który uniemożliwia dotrzymanie tego terminu lub (ii) musi w drodze wyjątku zmienić OWS, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Klientów, zagrożeniami cyberbezpieczeństwa lub nadużyciami (oszustwami).
5. W sprawach nieuregulowanych OWS obowiązują przepisy prawa polskiego.

**Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych
przez Centralny Serwis Elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o.**

6. Wszelkie spory wynikające na tle OWS będą rozstrzygane polubownie. W przypadku braku możliwości osiągnięcia porozumienia, sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporu będzie właściwy sąd powszechny. W przypadku Klienta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporu jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby RBPL.

Robert Bosch Spółka z o.o.

Warszawa, 01.06 2023

**Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych
przez Centralny Serwis Elektronarzędzi Robert Bosch Sp. z o.o.**

Załącznik nr 1

Wzór Oświadczenia o odstąpieniu od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Robert Bosch Sp. z o.o.
ul. Jutrzenki 102/104
02-230 Warszawa
e-mail: bsc@pl.bosch.com

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi(*)

Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
Imię i nazwisko Konsumenta(-ów)

Adres Konsumenta(-ów)

Zgadzam się/zgadzamy się / Nie zgadzam się/Nie zgadzamy się na zwrot ceny przelewem bankowym (*).

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data
(*) *Niepotrzebne skreślić*