



BOSCH

Invented for life

Zasady serwisowania

Europie, Afryce i na Bliskim Wschodzie

Bosch Building Technologies

Spis treści

1	Wyłączenie odpowiedzialności	4
2	Wstęp	4
3	Podstawowe informacje dotyczące naprawy i wymiany	5
3.1	Pakowanie produktu podlegającego zwrotowi	5
3.2	Koszty transportu i wysyłka	5
4	Przegląd poziomów usług w zakresie napraw i wymiany	6
4.1	Poziomy usług objęte warunkami gwarancji	6
4.1.1	Wymiana z wyprzedzeniem (Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie nowe lub Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie regenerowane)	6
4.1.2	Szybka wymiana	6
4.1.3	Wymiana urządzeń nie działających w momencie dostawy	6
4.1.4	Naprawa (Naprawa w serwisie)	7
4.2	Poziomy usług nieobjęte warunkami gwarancji	7
4.2.1	Naprawy (Naprawa w serwisie/Wycena – Naprawa w serwisie)	7
4.2.1.1	Naprawa według stawek ryczałtowych (Naprawa w serwisie)	7
4.2.1.2	Naprawa według kosztorysu (Wycena – Naprawa w serwisie)	8
4.2.2	Rozpatrywanie przez krajową organizację sprzedaży (Brak zatwierdzenia RMA lub Przekazanie do NSO)	8
5	Okresy gwarancji	8
6	Usługi dodatkowe	9
6.1	Części zamienne	9
6.2	Produkty regenerowane	9
7	Skróty	9
8	Kontakt z serwisem posprzedażowym firmy Bosch Building Technologies	10

1 Wyłączenie odpowiedzialności

Niniejsze Zasady serwisowania opisują nasze procesy serwisowe oraz szczegóły różnych usług i poziomów usług świadczonych naszym klientom bezpośrednim (takim jak autoryzowani dealerzy i dystrybutorzy, zwani dalej „Klientami bezpośrednimi”). Można je traktować jako instrukcję obsługi w przypadkach, gdy jest wymagany serwis. Zasady serwisowania dotyczą wszystkich produktów następujących marek Bosch Building Technologies: Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS i Telex (zwanych dalej „Produktami”).

Uwaga: niniejszy dokument nie dotyczy żadnego z naszych klientów pośrednich, takich jak użytkownicy końcowi oraz konsumenci (dalej „Użytkownicy końcowi”). Użytkownicy końcowi to wszystkie strony, które zakupiły Produkt na własny użytek (nie w celu jego odsprzedaży) lub nabyły budynek, w którym Produkt był już zainstalowany. Produkt musi być częścią instalacji, w której pierwotnie działał.

Użytkownicy końcowi, którzy chcą skorzystać z usługi serwisu, muszą skontaktować się z dealerem lub dystrybutorem, u którego zakupili Produkt.

Jeśli firma Bosch Building Technologies udziela dobrowolnej gwarancji na produkt Użytkownikom końcowym, okres gwarancji i powiązane warunki są opisane w oświadczeniu gwarancyjnym produktu dostępnym w witrynie www.boschsecurity.pl na stronach wsparcia technicznego.

Nie ma innych roszczeń ani gwarancji wynikających z niniejszych Zasad serwisowania.

2 Wstęp

Niniejsze Zasady serwisowania dotyczą Produktów zakupionych bezpośrednio od spółki Bosch Sicherheitssysteme GmbH lub jej spółek stowarzyszonych (zwanych dalej „Bosch Building Technologies”). Jeśli Klient nabył Produkt od dealera lub dystrybutora, w sprawie reklamacji należy kontaktować się z tym dealerem lub dystrybutorem.

Procesy opisane w niniejszym dokumencie obejmują większość procedur. Opisy procesów są wiążące w przedstawionej niżej formie w większości krajów Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki. W poszczególnych krajach mogą wystąpić odstępstwa, na przykład dotyczące transportu lub obliczaniem cen. We wszystkich przypadkach obowiązują informacje oraz ceny podane na potwierdzeniu zamówienia. Przedstawiony niżej opis procesu w ramach poziomu usługi nawiązuje do standardowego procesu.

Nasze Biuro obsługi klienta z przyjemnością udzieli odpowiedzi na wszelkie pytania. Dane kontaktowe i informacje o usługach dodatkowych są podane na ostatnich stronach niniejszego dokumentu.

3 Podstawowe informacje dotyczące naprawy i wymiany

Oferujemy krótkie czasy realizacji dzięki jasnym, standardowym procesom.

Aby możliwie usprawnić procedurę serwisową, niezbędna jest współpraca ze strony Klienta – powiadomienie nas o wysyłce za pomocą formularza upoważnienia do zwrotu materiałów (zwanego dalej „RMA”). Prosimy o wypełnienie formularza RMA przed zwrotem Produktu do naprawy lub wymiany. Umożliwia to ciągłe monitorowanie i odpowiednie rozliczenie zwrotu, co zmniejsza ryzyko błędów i opóźnień. Kompletny i prawidłowo wypełniony formularz RMA przyspiesza proces rozpatrzenia gwarancji, co pozwala zmniejszyć czas przestoju. Aby otrzymać formularz naprawy (RMA), należy skontaktować się z naszym Biurem obsługi klienta (patrz omówienie na ostatniej stronie). Formularz jest też dostępny na naszej stronie internetowej (www.boschsecurity.pl w zakładce Wsparcie techniczne).

Formularz RMA należy wypełnić w sposób jak najbardziej dokładny. Niezbędne jest przekazanie nam numeru seryjnego lub „kodu daty” Produktu (patrz tabliczka znamionowa).

Wymagana może być również kopia dowodu zakupu. Po przedłożeniu formularza RMA Klient otrzyma numer RMA i potwierdzenie zamówienia zawierające dalsze informacje, w tym o odpowiednim poziomie usług. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania formularza RMA, jeśli nie otrzymamy Produktu w ciągu 30 dni.

Zorganizujemy odbiór Produktu od Klienta. Należy zapakować przesyłany Produkt w sposób zabezpieczający go przed uszkodzeniem i dopilnować, by numer RMA był wyraźnie widoczny na opakowaniu. Następnie należy zadzwonić do przewoźnika w celu ustalenia terminu odbioru.

Uwaga: poziom usługi jest ustalany w zależności od Produktu. Wszystkie zapytania należy kierować do Biura obsługi klienta. Nie wymieniamy produktów wytwarzanych według specyfikacji klienta.

3.1 Pakowanie zwracanego Produktu

Za zabezpieczenie zwracanych Produktów odpowiedzialny jest Klient. Należy więc sprawdzić, czy Produkty zostały odpowiednio opakowane i wysłane. Zastrzegamy sobie prawo do odrzucenia roszczeń gwarancyjnych w przypadku uszkodzeń powstałych w wyniku nieprzestrzegania następujących wymagań dotyczących pakowania:

- ▶ Wszystkie części należy zapakować w sposób odpowiednio je zabezpieczający i wysłać w kartonie, aby zapobiec ich mechanicznemu uszkodzeniu.
- ▶ Należy zastosować odpowiednie opakowanie zewnętrzne w celu ochrony zawartości przed potencjalnym uszkodzeniem podczas transportu.
- ▶ Na opakowaniu należy umieścić dostarczone przez nas samoprzylepne etykiety wysyłkowe tak, aby były wyraźnie widoczne.

3.2 Koszty transportu i wysyłka

W przypadku napraw dokonywanych w ramach gwarancji ponosimy koszty odbioru i wysyłki Produktu w większości krajów Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki, jednak w poszczególnych krajach mogą obowiązywać wyjątki. W przypadku napraw nieobjętych gwarancją koszty transportu są uwzględniane w cenie naprawy. Organizujemy transport i przesyłamy zlecenie przewoźnikowi. Klient musi jedynie zadzwonić do przewoźnika w celu ustalenia daty i godziny odbioru. Nie zwrócimy Klientowi kosztów transportu, jeśli Produkt został do nas odesłany bez formularza RMA i/lub na własny koszt.

W wyjątkowych przypadkach zorganizowanie przez nas wysyłki może być niemożliwe. Klient może zlecić transport we własnym zakresie wyłącznie w opisanym wyżej przypadku, po uzgodnieniu z Biurem Obsługi Klienta.

4 Przegląd poziomów usług w zakresie napraw i wymiany

4.1 Poziomy usług objęte warunkami gwarancji

4.1.1 Wymiana z wyprzedzeniem (Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie nowe lub Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie regenerowane)

Urządzenia wymieniane z wyprzedzeniem to nowe lub w pełni zregenerowane Produkty. Prosimy o zwrócenie nam wadliwego Produktu bez akcesoriów w ciągu dziesięciu dni od otrzymania Produktu zamiennego. W miarę możliwości należy użyć opakowania Produktu zamiennego.

PROCEDURA	
1.	Przesłanie prośby do Biura obsługi klienta o wysłanie formularza RMA w wiadomości e-mail, faksem lub online.
2.	Otrzymanie potwierdzenia zamówienia ze wskazaniem poziomu usługi „Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie nowe” lub „Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie zregenerowane”.
3.	Wysłanie przez nas Produktu zamiennego i organizacja odbioru wadliwego Produktu.

4.1.2 Szybka wymiana

W takim przypadku dostarczamy w pełni zregenerowany Produkt zamienny bezpośrednio po otrzymaniu od Klienta Produktu wadliwego. Prosimy o zwrócenie nam wadliwego Produktu bez akcesoriów w odpowiednim opakowaniu.

PROCEDURA	
1.	Przesłanie prośby do Biura Obsługi Klienta o wysłanie formularza RMA w wiadomości e-mail, faksem lub online.
2.	Otrzymanie potwierdzenia zamówienia ze wskazaniem poziomu usługi „Szybka wymiana”.
3.	Zorganizowanie przez nas przewoźnika w celu odbioru wadliwego Produktu od Klienta.
4.	Przesłanie Produktu zamiennego bezpośrednio po otrzymaniu wadliwego Produktu od Klienta.

4.1.3 Wymiana urządzeń niedziałających w momencie dostawy

Dla elementów będących na składzie (elementy klasy A i B): jeśli podczas pierwszej instalacji zostanie wykryta usterka (w ciągu 30 dni od przeniesienia ryzyka związanego z Produktem na Użytkownika końcowego), dostarczymy nowy Produkt w celu wymiany Produktu wadliwego. Jeśli taki rodzaj Produktu nie jest już produkowany w momencie składania roszczenia gwarancyjnego, zastrzegamy sobie prawo zastąpienie wadliwego Produktu podobnym Produktem (w innym rozmiarze, kształcie, kolorze i/lub o innej specyfikacji technicznej). Do realizacji roszczenia wymagana jest również kopia dowodu zakupu.

Dla produktów wykonanych lub skonstruowanych na zamówienie (elementy klasy C i D): zastrzegamy sobie prawo traktowania wadliwych produktów jako wniesionych podczas pierwszej instalacji.

Prosimy o zwrócenie nam kompletnego Produktu wadliwego w ciągu dziesięciu dni od otrzymania Produktu zamiennego. W miarę możliwości należy użyć opakowania Produktu zamiennego.

PROCEDURA	
1.	Przesłanie prośby do Biura obsługi klienta o wysłanie formularza RMA w wiadomości e-mail, faksem lub online.
2.	Otrzymanie od nas potwierdzenia zamówienia ze wskazaniem poziomu usługi „Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie nowe”.
3.	Wysłanie przez nas Produktu zamiennego i organizacja odbioru wadliwego Produktu.

4.1.4 Naprawa (Naprawa w serwisie)

Pokrywamy koszty standardowej naprawy i transportu w przypadku wszystkich napraw gwarancyjnych. Do wysyłki należy użyć odpowiedniego opakowania.

PROCEDURA	
1.	Przesłanie prośby do Biura obsługi klienta o wysłanie formularza RMA w wiadomości e-mail, faksem lub online.
2.	Otrzymanie od nas potwierdzenia zamówienia ze wskazaniem poziomu usługi „Naprawa w serwisie”.
3.	Zorganizowanie przez nas przewoźnika w celu odbioru wadliwego Produktu od Klienta.
4.	Zwrot naprawionego Produktu.

4.2 Poziomy usług urządzeń nieobjętych warunkami gwarancji

4.2.1 Naprawy (Naprawa w serwisie/Wycena – Naprawa w serwisie)

W naszej ofercie mamy naprawy według stawek ryczałtowych i naprawy według kosztorysu. Obie ceny obejmują koszty transportu, diagnostyki, naprawy, części zamiennych, niezbędnych aktualizacji (w stosownych przypadkach), kalibracji (w razie konieczności), testu działania, czyszczenia, raportu z naprawy, kontroli jakości i kontroli bezpieczeństwa.

4.2.1.1 Naprawa według stawek ryczałtowych (Naprawa w serwisie)

Większość napraw jest objęta stawkami ryczałtowymi, które możemy podać z góry, aby Klient znał koszty jeszcze przed odebraniem od niego wadliwego Produktu.

PROCEDURA	
1.	Przesłanie prośby do Biura obsługi klienta o wysłanie formularza RMA w wiadomości e-mail, faksem lub online.
2.	Otrzymanie od nas potwierdzenia zamówienia ze wskazaniem poziomu usługi „Naprawa w serwisie” i ryczałtowaną stawką naprawy.
3.	Zwrot podpisanego przez Klienta potwierdzenia zamówienia e-mailem lub faksem jako potwierdzenie akceptacji kosztu.
4.	Zorganizowanie przez nas przewoźnika w celu odbioru wadliwego Produktu od Klienta.
5.	Zwrot naprawionego Produktu.

4.2.1.2 Naprawa według kosztorysu (Wycena – Naprawa w serwisie)

W wyjątkowych przypadkach, jeśli nie ma dostępnej stawki zryczałtowanej, cena naprawy jest ustalana w oparciu o przygotowany dla Klienta kosztorys indywidualny. Jeśli Klient nie zatwierdzi kosztorysu w ciągu 14 dni od jego otrzymania lub odrzuci kosztorys, odeślemy Klientowi Produkt i pobierzemy opłatę manipulacyjną podaną w cenniku napraw Produktu z tytułu kosztów poniesionych w związku z analizą wady i transportem. Opłata manipulacyjna jest również pobierana, jeśli Klient zdecyduje się na złomowanie produktu w naszym zakładzie.

PROCEDURA	
1.	Przesłanie prośby do Biura obsługi klienta o wysłanie formularza RMA w wiadomości e-mail, faksem lub online.
2.	Otrzymanie od nas potwierdzenia zamówienia ze wskazaniem poziomu usługi „Wycena – Naprawa w serwisie”.
3.	Zorganizowanie przez nas przewoźnika w celu odbioru wadliwego Produktu od Klienta.
4.	Wysłanie przez nas kosztorysu do Klienta.
5.	Odesłanie przez Klienta podpisanego kosztorysu w wiadomości e-mail lub faksem jako potwierdzenie akceptacji kosztu.
6.	Zwrot naprawionego Produktu.

4.2.2 Rozpatrzenie zapytania przez krajową organizację sprzedaży (Brak zatwierdzenia RMA lub Przekazanie do NSO)

W pewnych wyjątkowych przypadkach rozpatrzenie zapytania Klienta bezpośrednio przez Serwis posprzedażowy może okazać się niemożliwe (potwierdzenia zamówienia z poziomem usługi „Brak zatwierdzenia RMA” lub „Przekazanie do NSO”). Istnieje kilka możliwych przyczyn takiej sytuacji, na przykład Produkt nie jest już produkowany od dłuższego czasu i upłynął maksymalny czas serwisowania lub koszt naprawy jest nieopłacalny, gdyż Produkt ma niewielką wartość rezydualną. W takim przypadku należy skontaktować się z krajową organizacją sprzedaży (NSO) w celu zakupu nowego Produktu lub poprosić Biuro obsługi klienta o Produkt zregenerowany.

Uwaga: w takim przypadku nie należy odsyłać nam Produktu. Musielibyśmy odesłać go do Klienta i pobrać za to opłatę manipulacyjną i transportową.

5 Okresy gwarancji

Jeśli firma Bosch Building Technologies udziela dobrowolnej gwarancji na Produkt Użytkownikowi końcowemu (zwanej dalej „Gwarancją na Produkt”), jej warunki i okres gwarancji są podane w odrębnym dokumencie „Oświadczenie gwarancyjne Produktu”. Użytkownicy końcowi muszą składać zapytania za pośrednictwem Klienta bezpośredniego. Warunkiem koniecznym do rozpatrzenia roszczeń gwarancyjnych jest przekazanie firmie Bosch Building Technologies oryginalnego dowodu kupna/sprzedaży z poprawnym numerem seryjnym udokumentowanym na fakturze.

Gwarancja na Produkt jest udzielana wyłącznie Użytkownikowi końcowemu i nie ma zastosowania do Klienta bezpośredniego lub innych dystrybutorów, przedsiębiorstw instalacyjnych ani nabywców Produktów używanych, którzy wykorzystują Produkt w systemie innym niż pierwotny. Nasz Klient bezpośredni może składać zapytania w imieniu Użytkownika końcowego.

6 Usługi dodatkowe

6.1 Części zamienne

Oferujemy szeroki wybór oryginalnych części zamiennych firmy Bosch do naszych Produktów. Nawet w przypadku wstrzymania produkcji części zamienne są nadal u nas dostępne przez okres następnych pięciu lat. Więcej informacji można uzyskać w Biurze obsługi ds. części zamiennych.

6.2 Produkty regenerowane

Od czasu do czasu wystawiamy na sprzedaż Produkty regenerowane po promocyjnej cenie. Są to używane artykuły, które zostały naprawione lub zregenerowane.

Więcej informacji można uzyskać w Biurze obsługi klienta.

Produkty regenerowane są objęte roczną gwarancją.

7 Skróty

Poniżej przedstawione są powszechnie stosowane skróty niektórych terminów:

SKRÓT	TERMIN
EMEA	Europa, Bliski Wschód i Afryka
NSO	Krajowa organizacja sprzedaży
RMA	Upoważnienie do zwrotu materiałów

Następujące skróty są również używane w odniesieniu do niektórych poziomów usług:

SKRÓT	TERMIN
AEN	Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie nowe
AES	Wymiana z wyprzedzeniem na urządzenie regenerowane
CI	Naprawa w serwisie
DOA	Urządzenie nie działające w momencie dostawy
FE	Szybka wymiana
QCI	Wycena – Naprawa w serwisie

Kontakt z serwisem posprzedażowym firmy Bosch Building Technologies

Europa, Bliski Wschód i Afryka: Biuro Obsługi Klienta Straubing

USŁUGA NAPRAWY	
E-mail: RMADesk.BTService@de.bosch.com	Wszystkie kraje Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Faks +49 (0) 9421 706 350
Godziny pracy: poniedziałek–piątek w godzinach 7:00–18:00 czasu środkowoeuropejskiego	Austria, Belgia, Niemcy, Włochy, Hiszpania, Szwajcaria, Republika Południowej Afryki (bezpłatnie) Tel.: 00800 21706 566
Języki: niemiecki, angielski, francuski, włoski, holenderski, polski, rosyjski, hiszpański	Francja (bezpłatnie) Tel.: 0 825 126 126 Faks: 0 820 905 960
	Wielka Brytania (bezpłatnie) Tel.: 0800 169 0407
	Holandia (bezpłatnie) Tel.: 0800 38 000 38

CZĘŚCI ZAMIENNE	
E-mail: Spares.BTService@de.bosch.com	Wszystkie kraje Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Faks: +49 (0) 9421 706 350
Godziny pracy: poniedziałek–piątek w godzinach 7:00–18:00 czasu środkowoeuropejskiego	
Języki: niemiecki, angielski	

ADRES KONTAKTOWY	WYSYŁKA I DOSTAWA
Bosch Building Technologies ASA Customer Service EVI Audio GmbH Sachsenring 60 94315 Straubing Niemcy	Bosch Building Technologies ASA Customer Service EVI Audio GmbH Ernst-Heinkel-Str. 4 94315 Straubing Niemcy

Bosch Building Technologies

ASA Customer Service

EVI Audio GmbH
Sachsenring 60
94315 Straubing
Germany

© Bosch Building Technologies

Z zastrzeżeniem błędów drukarskich, pomyłek i zmian. Nasze ogólne warunki mają zastosowanie wraz z warunkami naprawy i wymiany.

Najnowszą wersję Zasad serwisowania można znaleźć na naszej stronie internetowej.

[boschsecurity.com](https://www.boschsecurity.com)