REGULAMIN SERWISU GWARANCYJNEGO

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług serwisu gwarancyjnego dla robotów sprzątających, robotów do mycia okien oraz powiązanego sprzętu AGD marki Hobot i stanowi wzorzec umowny w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego.
2. Serwis gwarancyjny prowadzony jest przez:
   Hobot Polska, ul. Złota 2, lok U15, 15-016 Białystok
   e-mail: serwis@hobot.pl, tel.: 503 908 900
   Adres serwisu: Holiki 7, 16-124 Holiki
3. Definicje:

- **Serwis** – Hobot Polska, prowadzący autoryzowany serwis gwarancyjny.
- **Klient** – konsument (os. fizyczna zawierająca umowę poza działalnością gospodarczą), przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna składająca zlecenie serwisowe.
- **Urządzenie** – sprzęt z kategorii robotów sprzątających lub robotów do mycia okien objęty zgłoszeniem.
- **Gwarancja** – dobrowolna gwarancja udzielona przez producenta (Hobot), której warunki są określone w dokumencie gwarancji dołączonym do urządzenia.

4. Serwis gwarancyjny jest bezpłatny dla Klientów, których urządzenie jest objęte obowiązującą gwarancją producenta i usterka mieści się w zakresie ochrony gwarancyjnej.
5. Niniejszy Regulamin dotyczy wyłącznie serwisu gwarancyjnego. Zasady serwisu pogwarancyjnego reguluje odrębny Regulamin Serwisu Pogwarancyjnego, dostępny pod adresem: *link*

§ 2. Zakres gwarancji i wyłączenia

1. Gwarancja obejmuje wady fizyczne urządzenia powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie (wady materiałowe, produkcyjne) ujawnione w okresie gwarancji.
2. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych wskutek:

- uszkodzeń mechanicznych (upadek, zalanie, stłuczenie, spękania obudowy);
- nieprawidłowej lub niezgodnej z instrukcją obsługi eksploatacji;
- samodzielnych napraw, modyfikacji lub ingerencji osób nieuprawnionych;
- użycia nieoryginalnych lub niekompatybilnych akcesoriów;
- nadmiernego zabrudzenia lub zalania;
- uszkodzeń elektrycznych/chemicznych spowodowanych przez użytkownika.

3. Weryfikacja czy usterka mieści się w zakresie gwarancji, następuje w toku diagnostyki przez technika Serwisu.
4. Diagnoza (ocena techniczna) jest zawsze bezpłatna, bez względu na wynik weryfikacji gwarancyjnej.

§ 3. Zawarcie umowy serwisowej

1. Zawarcie umowy w zakresie naprawy gwarancyjnej następuje w czterech etapach:

- **Etap 1 – Złożenie zlecenia:** Klient wypełnia i przesyła formularz reklamacyjny dostępny na stronie hobot.pl/zgloszenie-reklamacyjne/ lub składa zlecenie drogą elektroniczną (e-mail: serwis@hobot.pl).

- **Etap 2 – Potwierdzenie przyjęcia zlecenia przez Serwis**: Serwis przesyła Klientowi potwierdzenie drogą elektroniczną (e-mail lub SMS) w terminie 2 dni roboczych od wpłynięcia oferty. Brak potwierdzenia w ww. terminie oznacza nieprzystąpienie Serwisu do realizacji usługi.
- **Etap 3 – Przekazanie urządzenia:** Po uzyskaniu potwierdzenia przyjęcia zlecenia, Klient dostarcza urządzenie do Serwisu.
- **Etap 4 – Przyjęcie urządzenia przez Serwis**: Serwis potwierdza przyjęcie urządzenia SMS-em lub e-mailem niezwłocznie po jego fizycznym odbiorze. Od tej chwili biegnie termin realizacji usługi (14 dni kalendarzowych).

2. Treść zawartej umowy obejmuje: niniejszy Regulamin, potwierdzenie przyjęcia zlecenia oraz dane zlecenia (opis usterki, numer seryjny urządzenia, dane Klienta). Serwis utrwala treść umowy i udostępnia ją Klientowi w formie elektronicznej (e-mail z potwierdzeniem).
3.
4. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za niezawarcie umowy wskutek podania przez Klienta błędnych danych kontaktowych (adres e-mail, numer telefonu) lub braku możliwości dostarczenia potwierdzenia na wskazany adres.
5. Językiem umowy jest język polski. Wszelka korespondencja i dokumentacja serwisowa prowadzona jest w języku polskim.

§ 4. Obowiązki Klienta

1. Warunkiem rozpatrzenia zgłoszenia gwarancyjnego jest:

- posiadanie ważnego dokumentu zakupu (paragon, faktura VAT) lub numeru seryjnego urządzenia umożliwiającego weryfikację daty zakupu i dołączenie go do zgłoszenia (wystarczy kopia).
- zgłoszenie usterki w okresie obowiązywania gwarancji producenta.

2. Klient zobowiązany jest do zapakowania urządzenia w sposób zapewniający jego ochronę w trakcie transportu (preferowane opakowanie oryginalne lub odpowiednik). Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe z uwagi na niewłaściwe zapakowanie.
3. Klient zobowiązany jest dołączyć do urządzenia niezbędne wyposażenie (ładowarka, kable, pady, nakładki mopujące, pojemnik na wodę, pilot) chyba że usterka dotyczy wyłącznie głównej jednostki.
4. Klient zobowiązany jest przed przekazaniem urządzenia do Serwisu do samodzielnego zabezpieczenia danych zapisanych w pamięci urządzenia, w szczególności map pomieszczeń, harmonogramów sprzątania, ustawień użytkownika oraz danych konfiguracyjnych. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych zapisanych w urządzeniu, chyba że do utraty doszło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Serwisu.
5. Klient zobowiązany jest dostarczyć urządzenie w stanie co najmniej podstawowej czystości, tj.: opróżnionym pojemniku na kurz/brud, opróżnionym zbiorniku na detergent, usuniętych resztkach, zdjętych nakładkach mopujących, czystej obudowie zewnętrznej.
6. Przy odbiorze technik Serwisu dokonuje oceny stopnia zabrudzenia, kwalifikując te jako:

- **stan akceptowalny** – standardowe czyszczenie w toku naprawy (bez dopłaty).
- **stan wymagający czyszczenia** – urządzenie nadmiernie zabrudzone (zaschnięte błoto, resztki organiczne, zalania itp.).
- **stan dyskwalifikując**y – silne zanieczyszczenie stwarzające zagrożenie sanitarne (insekty, pleśń, substancje niebezpieczne).

7. Przy „stanie wymagającym czyszczenia” Serwis kontaktuje się z Klientem i przedstawia ofertę czyszczenia w cenie 200,00 zł netto. Klient ma 2 dni robocze na podjęcie decyzji o przyjęciu oferty. W przypadku odmowy, urządzenie jest odsyłane, a zgłoszenie nie zostaje przyjęte.

8. Serwis może odmówić przyjęcia zgłoszenia, gdy

- złożone zgłoszenie jest niekompletne,
- urządzenie nie należy do obsługiwanej kategorii,
- brak jest ważnej gwarancji producenta
- stwierdzono „stan dyskwalifikujący" urządzenia

§ 5. Realizacja naprawy gwarancyjnej

1. Czas realizacji naprawy gwarancyjnej wynosi do 14 dni kalendarzowych od daty przyjęcia urządzenia przez Serwis.
2. Termin może ulec przedłużeniu w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych od producenta, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany (SMS lub e-mail) wraz z podaniem nowego przewidywanego terminu.
3. Serwis ma prawo odmówić naprawy w ramach gwarancji, jeżeli:

- stwierdzono uszkodzenia mechaniczne lub inne wyłączone z gwarancji (patrz § 2 ust. 2);
- urządzenie jest niekompletne i brakujące elementy uniemożliwiają diagnozę;
- urządzenie nosi ślady samodzielnej naprawy uniemożliwiającej bezpieczną interwencję.

4. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia nieobjętego gwarancją (np. uszkodzenie mechaniczne), Klient zostaje poinformowany i może zlecić naprawę w ramach serwisu pogwarancyjnego (osobne zlecenie i cennik).
5. Serwis dokonuje wyłącznie napraw w zakresie zgłoszonej usterki. Wszelkie dodatkowe prace wymagają odrębnej akceptacji Klienta.
6. Jeżeli niemożność wykonania naprawy gwarancyjnej zostaje stwierdzona dopiero w toku jej realizacji (w szczególności wskutek niedostępności części zamiennych u producenta, zaprzestania ich produkcji lub ujawnienia uszkodzeń uniemożliwiających bezpieczną naprawę), Serwis niezwłocznie informuje o tym Klienta drogą elektroniczną (e-mail lub SMS), wskazując przyczynę niemożności naprawy oraz proponowany sposób rozwiązania sytuacji.

   W zależności od okoliczności Serwis przedstawia Klientowi jedną z następujących opcji:
   a) oczekiwanie na części — jeżeli części są niedostępne czasowo, Serwis wskazuje przewidywany termin ich dostępności; Klient w terminie 5 dni roboczych decyduje, czy wyraża zgodę na przedłużenie czasu naprawy;
   b) wymiana urządzenia - jeżeli producent przewiduje w warunkach gwarancji możliwość wymiany urządzenia na nowe lub równoważne w przypadku niemożności naprawy, Serwis informuje Klienta o tej możliwości i koordynuje wymianę z producentem;
   c) zwrot urządzenia - jeżeli naprawa jest trwale niemożliwa, a producent nie przewiduje wymiany, Serwis zwraca urządzenie Klientowi w stanie, w jakim się znajduje, wraz z pisemną informacją o przyczynie niemożności naprawy; koszty zwrotu w takim przypadku ponosi Serwis.

§ 6. Zwrot urządzenia po naprawie

1. Po wykonaniu naprawy gwarancyjnej urządzenie jest odsyłane Klientowi na koszt Serwisu, na adres, z którego zostało nadane.
2. Klient zostaje powiadomiony o wysłaniu urządzenia SMS-em lub e-mailem wraz z numerem przesyłki kurierskiej.
3. Jeżeli Klient wskazał inny adres zwrotny niż adres nadania, jest on zobowiązany poinformować Serwis o tym fakcie pisemnie (e-mail) przed nadaniem przesyłki zwrotnej.

§ 7. Procedura nieodebrania przesyłki zwrotnej

1. Jeżeli przesyłka zwrotna zostaje nieodebrana przez Klienta i wróci do Serwisu, Serwis niezwłocznie (w ciągu 2 dni roboczych) informuje Klienta o tym fakcie drogą elektroniczną (e-mail i SMS), wzywając do podania aktualnego adresu dostarczenia lub odbioru osobistego.
2. Klient ma 5 dni roboczych na odpowiedź i uzgodnienie ponownej wysyłki. Koszt ponownej wysyłki:

- z winy Klienta (błędny adres, nieobecność, niedyspozycja do odbioru) – ponosi Klient;
- z winy przewoźnika lub Serwisu – ponosi Serwis.

3. Jeżeli Klient nie reaguje na ponaglenia przez 30 dni kalendarzowych od dnia pierwszego powiadomienia, Serwis wysyła pisemne wezwanie do odbioru (listem poleconym na adres znany Serwisowi).
4. Po bezskutecznym upływie kolejnych 30 dni od wysłania listu poleconego, Serwis jest uprawniony do naliczania kosztów przechowania urządzenia.

§ 8. Reklamacja usługi serwisowej

1. Jeżeli naprawa gwarancyjna została wykonana nieprawidłowo, Klient może złożyć reklamację usługi. Klientowi przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi za wady wykonanej usługi serwisowej na zasadach określonych w art. 638 w zw. z art. 556 i następnymi Kodeksu cywilnego.
2. Reklamację należy zgłosić na adres serwis@hobot.pl, opisując wadę i dołączając zdjęcia lub film dokumentujący usterkę.
3. Serwis rozpatruje reklamację usługi w terminie 14 dni od jej otrzymania i informuje Klienta o sposobie załatwienia.
4. W przypadku gdy Klient jest konsumentem, nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania jest równoznaczne z jej uznaniem przez Serwis, zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 9. Odstąpienie od umowy

1. Konsument zawierający umowę serwisową na odległość może odstąpić od niej w ciągu 14 dni od zawarcia umowy, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta usługa została wykonana przed upływem terminu do odstąpienia, Konsument traci prawo do odstąpienia w zakresie w pełni wykonanej usługi (art. 38 pkt 1 u.p.k.).
3. Oświadczenie o odstąpieniu Konsument składa na adres: serwis@hobot.pl lub pisemnie na adres Serwisu. Wzór formularz znajduje się pod adresem: *link*

§ 10. Dane osobowe (RODO)

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Hobot Polska, ul. Złota 2, lok U15, 15-016 Białystok, e-mail: bok@hobot.pl.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji umowy serwisowej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), wypełnienia obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) oraz prawnie uzasadnionych interesów Serwisu, tj. dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Dane mogą być przekazywane przewoźnikom kurierskim w zakresie niezbędnym do realizacji dostawy.

4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz sprzeciwu. Szczegółowa Polityka Prywatności dostępna jest pod adresem: *link*

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.
2. W przypadku sporu między Serwisem a Konsumentem Serwis dąży do polubownego załatwienia sprawy. Konsument może również złożyć skargę do Inspekcji Handlowej lub składać wnioski do stałego polubownego sądu konsumenckiego przy właściwym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej.
3. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany będą publikowane na stronie hobot.pl z 14-dniowym wyprzedzeniem. Zlecenia złożone przed datą wejścia w życie zmian realizowane są na podstawie Regulaminu obowiązującego w dniu złożenia zlecenia.
4. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest zawsze pod adresem:
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 13.05.2026 i stanowi wersję nr 1. Aktualna wersja Regulaminu jest zawsze dostępna pod adresem: *link*.