

## Regulamin świadczenia usług serwisowych Lantre Premium Reseller

### I. Definicje

1. Serwis Lantre – podmiot dokonujący usługi serwisowej – spółka Lantre Premium Reseller Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa (adres do doręczeń: ul. Droga Hrabska 6/20, 05-090 Falenty Nowe); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000632836; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; NIP: 1231322715; REGON: 365205593, adres poczty elektronicznej: [sklep@lantre.pl](mailto:sklep@lantre.pl).
2. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług serwisowych.
3. Klient – 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; osoba prawna; albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę świadczenia usług z Serwisem Lantre.
4. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. Przedsiębiorca – osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która dokonuje zakupu bezpośrednio związanego z prowadzoną działalnością, oraz osoba prawna lub jednostka organizacyjna wyposażona w zdolność prawną (np. spółka komandytowa).
6. Formularz zgłoszeniowy – formularz dostępny na stronie internetowej Lantre, pozwalający na zgłoszenie urządzenia do naprawy.
7. Usługa serwisowa – usługa polegająca na przywróceniu sprawności urządzenia przez Serwis Lantre bądź jego podwykonawców.
8. Usługa gwarancyjna – usługa serwisowa polegająca na przekazaniu urządzenia do Autoryzowanego Serwisu urządzenia w celu jego naprawy.
9. Usługa pogwarancyjna – usługa serwisowa świadczona zgodnie z wolą klienta - w serwisie Autoryzowanym bądź nieautoryzowanym, wiążąca się z opłatą za wykonanie usługi. Dalej zwane łącznie Usługami.
10. Cennik – cennik Usług dostępny na stronie internetowej: <https://lantre.pl/serwis>.
11. Urządzenie – objęte Usługami wskazanymi powyżej, dostarczone przez Klienta do przeprowadzenia naprawy lub diagnozy.
12. Naprawa – czynności bądź usługi świadczone przez Serwis Lantre lub jego podwykonawców na żądanie Klienta, mające na celu przywrócenie sprawności działania Urządzenia.
13. Awarie o podwyższonym ryzyku – awarie zgłaszane przez Klienta, spowodowane czynnikami zewnętrznymi takimi jak zalanie, modyfikacja urządzenia bądź spuchnięta bateria.
14. Diagnoza – szereg czynności podejmowanych przez Serwis Lantre bądź jego podwykonawców mających na celu określenie przyczyny zgłaszanego problemu oraz komponentów bądź czynności wymaganych do jego naprawy.
15. Uszkodzenia mechaniczne – uszkodzenia Urządzenia nieobjęte gwarancją producenta, niebędące wadą fabryczną, wynikłe bezpośrednio z niewłaściwego użytkowania lub powodujące nieprawidłowe działanie; uszkodzenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi.
16. Zlecenie – Umowa o świadczenie Usług zawarta w formie elektronicznej lub papierowej pomiędzy Klientem a Serwisem Lantre.
17. Usługa wysyłkowa – usługa polegająca na przesłaniu przez Klienta jego Urządzenia na adres Serwisu Lantre w celu wykonania Usługi za pośrednictwem firmy kurierskiej.

### II. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują pomiędzy Klientem a Serwisem i określają warunki oraz zasady, na jakich Serwis Lantre świadczy usługi na rzecz Klientów. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: <https://lantre.pl/serwis>.

2. Wykonanie Usługi równoznaczne jest z zawarciem Umowy pomiędzy Klientem a firmą Lantre Premium Reseller Sp. z o.o. poprzez zgłoszenie urządzenia w jednym z salonów firmy Lantre osobiście lub za pośrednictwem Formularza zgłoszeniowego oraz dostarczenie Urządzenia na adres Serwisu. Warunkiem podjęcia przez Serwis Lantre jakichkolwiek czynności jest skuteczne złożenie prawidłowo wypełnionego Formularza zgłoszeniowego przez Klienta.
3. Wykonanie Usługi wiąże się z akceptacją niniejszego Regulaminu, co oznacza, że od chwili złożenia Formularza zgłoszeniowego Klient jest związany postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Reklamacje Urządzenia (Usługa serwisowa) zgłoszone z tytułu rękojmi za wady rozpatrywane są w ciągu maksymalnie 14 dni od daty dostarczenia reklamowanego Urządzenia do Serwisu Lantre zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Czas realizacji zleceń, które nie zostały zgłoszone z tytułu rękojmi za wady (Usługa gwarancyjna i Usługa pogwarancyjna), jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia i dostępności części oraz elementów potrzebnych do realizacji zlecenia i ustalany jest indywidualnie.
5. Zgłoszona wada Urządzenia podlega weryfikacji przez Serwis Lantre, który stwierdzi, czy wada istniała w chwili jego wydania. W przypadku reklamacji niezasadnej, zgłoszonej na podstawie gwarancji, Serwis Lantre może żądać zwrotu kosztów przesyłki.
6. Aby zrealizować Zlecenie i zapewnić efektywny kontakt pomiędzy Serwisem Lantre a Klientem, Klient zobowiązany jest dostarczyć pełne i poprawne dane osobowe oraz kontaktowe, tj. przynajmniej imię i nazwisko, numer telefonu lub adres e-mail.
7. W przypadku rejestracji Urządzenia w siedzibie Lantre bądź poprzez Formularz zgłoszeniowy, Serwis Lantre ma obowiązek dostarczyć Klientowi potwierdzenie przyjęcia zlecenia, które stanowi dokument potwierdzający przekazanie Urządzenia do Serwisu. To potwierdzenie nie stanowi deklaracji uznania zasadności zgłoszenia.
8. Przed dostarczeniem Urządzenia do Serwisu, Klient zobowiązany jest do wykonania kopii zapasowej Urządzenia. Proces naprawczy może wiązać się z utratą danych zawartych na serwisowanym Urządzeniu. Serwis Lantre nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych zawartych na Urządzeniu, a Klient liczy się z taką utratą danych.
9. Aby zapewnić prawidłowe wykonanie Usług, Serwis Lantre zastrzega sobie prawo do usunięcia zewnętrznych akcesoriów Urządzenia, takich jak szkła/folie ochronne oraz inne elementy, które nie są fabrycznymi częściami składowymi Urządzenia.
10. Podczas składania Zlecenia osobiście w Serwisie Lantre, pracownik Serwisu dostarcza Klientowi Potwierdzenie przyjęcia Zlecenia. Podpisanie tego Potwierdzenia przez Klienta jest równoznaczne z zaakceptowaniem podanego w dokumencie wstępnego kosztu Usługi pogwarancyjnej oraz zobowiązuje Klienta do uregulowania wskazanej opłaty. Serwis Lantre zastrzega sobie prawo do zmiany wcześniej podanej ceny naprawy po przeprowadzeniu wstępnej diagnostyki, o czym jest zobowiązany poinformować Klienta. To nie dotyczy sytuacji, gdy naprawa jest objęta uprawnieniami wynikającymi z rękojmi lub gwarancji.
11. W Potwierdzeniu przyjęcia Zlecenia znajdują się informacje dotyczące zgłoszonych przez Klienta usterek oraz uogólniony opis stanu Urządzenia. Klient przyjmuje do wiadomości, że po przeprowadzeniu diagnozy opis końcowy stanu Urządzenia może różnić się od początkowego w zakresie wady i/lub uszkodzenia, które nie zostały uwidocznione podczas zgłaszania Urządzenia do Serwisu. W momencie przyjęcia Urządzenia do Serwisu technik dokonuje jedynie wstępnej, zewnętrznej oceny stanu Urządzenia.
12. Przekazując Urządzenie do Serwisu Lantre, Klient zobowiązuje się do wylogowania z konta iCloud oraz wyłączenia funkcji „Znajdź”.
13. Niedostarczenie Urządzenia do Serwisu Lantre jest równoznaczne z niemożnością świadczenia Usług, jak również brakiem możliwości wykonania diagnozy serwisowej. Czas realizacji Zlecenia liczony jest od momentu formalnego przyjęcia zlecenia przez Serwis Lantre.
14. Serwis Lantre nie odpowiada za wydłużenie się czasu realizacji Usługi, jeśli jest to spowodowane niedotrzymaniem przez Klienta obowiązku wyłączenia funkcji „Znajdź” na zgłaszanym Urządzeniu, niedostarczenia Urządzenia do Serwisu Lantre, braku prawidłowego wypełnienia i przesłania przez Klienta Formularza zgłoszeniowego. Ponadto termin diagnozy, wyceny oraz wykonania Usługi może zostać wydłużony jednostronnie przez Serwis Lantre z powodu przyczyn niezależnych od Serwisu Lantre, w szczególności braku kontaktu z Klientem, braku informacji technicznych od Klienta, braku udzielenia szczegółowych informacji oraz opisu usterki Urządzenia.

15. Urządzenie zostaje wydane po zakończeniu Usługi na podstawie weryfikacji potwierdzenia przyjęcia Zlecenia lub dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta. Odbiór naprawionego Urządzenia może nastąpić przez Klienta osobiście w Serwisie Lantre lub poprzez wysłanie Urządzenia za pośrednictwem przewoźnika na adres podany przez Klienta do wysyłki. Koszty wysyłki urządzeń objętych gwarancją i pogwarancyjnych ponosi Klient. W ramach rękojmi za wady koszty wysyłki Urządzenia są ponoszone przez Serwis Lantre.
16. W sytuacji, gdy osoba inna niż ta podana w Zleceniu ma odebrać Urządzenie, Klient zobowiązuje się do dostarczenia pisemnego oświadczenia zawierającego numer Zlecenia oraz imię, nazwisko osoby, która ma odebrać Urządzenie. Klient powinien powiadomić Serwis o tym fakcie, przesyłając skan dokumentu na adres: [serwis@lantre.pl](mailto:serwis@lantre.pl) w dowolnym momencie świadczenia Usługi.
17. Realizacja Usługi zostaje uznana za zakończoną po dostarczeniu Klientowi potwierdzenia wykonania Usługi oraz po zwróceniu naprawianego Urządzenia.
18. W przypadku, gdy naprawa Urządzenia nie jest możliwa, Serwis ma prawo odmowy wykonania Usługi, przesyłając odpowiednią informację Klientowi na piśmie lub na podany przez Klienta adres e-mail. W takim przypadku Serwis Lantre odsyła Klientowi uszkodzone Urządzenie.

### III. Zasady świadczenia usług

1. Usługi świadczone są przez Serwis Lantre bądź jego podwykonawców: 1.1. Bezpłatnie – dla Urządzeń będących na gwarancji udzielonej przez producenta oraz uzasadnionych zgłoszeń z tytułu rękojmi. 1.2. Odpłatnie – w przypadku zakończenia się okresu gwarancyjnego udzielonego przez producenta lub upływu terminu wynikającego z rękojmi oraz w przypadku stwierdzenia Uszkodzeń mechanicznych.
2. Gwarancją lub rękojmią objęte są wyłącznie wady fabryczne Urządzenia, które nie powstały z winy Klienta lub osoby trzeciej.
3. Klient będący Konsumentem ma prawo skorzystać z uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową (rękojmią). 3.1. Lantre wyłącza odpowiedzialność z tytułu rękojmi wobec Urządzeń zakupionych przez Przedsiębiorców.
4. Jeśli kosztorys naprawy Urządzenia, który nie podlega już gwarancji producenta ani rękojmi, nie zostanie zaakceptowany, Klient ponosi obowiązek uiszczenia opłaty za diagnozę zgodnie z cennikiem Serwisu Lantre: <https://lantre.pl/serwis>.
5. W przypadku akceptacji kosztorysu odpłatnej naprawy, koszt diagnostyki nie zostanie naliczony.
6. W przypadku, gdy Klient zdecyduje się zrezygnować z usługi odpłatnej po wcześniejszej akceptacji kosztorysu, zobowiązany jest do pokrycia wszystkich kosztów poniesionych przez Lantre do momentu rezygnacji.
7. Jeśli akceptacja kosztorysu nie nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od daty jego przesłania do Klienta, równoznaczne jest to z rezygnacją z usługi. Na wyraźne żądanie Klienta, Serwis Lantre może ponownie przesłać wiadomość e-mail z kosztorysem oraz przedłużyć termin oczekiwania na odpowiedź od Klienta.
8. Serwis Lantre zastrzega sobie prawo do wstrzymania się z wydaniem Urządzenia do momentu rozliczenia wszelkich opłat związanych z wykonanymi przez Serwis Lantre Usługami.
9. Serwis Lantre nie zwraca części ani elementów, które zostały wymienione w trakcie naprawy lub podczas wykonywania Usługi.
10. Urządzenie, które zostało poddane przez Klienta nieautoryzowanym naprawom, modyfikacjom lub miało kontakt z cieczą, może zostać zwrócone do Klienta w odmiennym stanie niż ten, w którym zostało dostarczone do serwisu Lantre. Serwis Lantre nie bierze odpowiedzialności za ewentualne zmiany w stanie Urządzenia.
11. Serwis Lantre nie ponosi odpowiedzialności za Awarie o podwyższonym ryzyku, które były obecne w Urządzeniu już w chwili przyjęcia go do serwisu.
12. Procedury diagnostyczne i serwisowe, metody naprawy, specjalistyczna wiedza serwisowa oraz wszelkie inne wewnętrzne procesy są wyłączną własnością firmy Lantre i są objęte ochroną jako tajemnica przedsiębiorstwa.
13. W kwestii świadczenia Usług, w ramach których będzie wykorzystywana wiedza lub procedury podmiotów trzecich, firma Lantre zobowiązuje się do utrzymania poufności dotyczącej tych informacji.
14. Serwis Lantre nie funkcjonuje jako podmiot świadczący usługi o charakterze rzeczoznawczym. Jego działanie polega jedynie na określeniu rzeczywistego stanu Urządzenia, bez wyjaśniania źródła określonej awarii.
15. Serwis Lantre zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania Usługi pogwarancyjnej bez konieczności podawania przyczyny.

16. Serwis Lantre udziela Klientowi 90 dni gwarancji na naprawę Urządzenia.

#### **IV. Dodatkowe zasady realizacji usług drogą wysyłkową**

1. Czas i termin realizacji Usług realizowanych drogą wysyłkową pozostaje identyczny do tego określonego w pkt 4 Postanowień ogólnych niniejszego regulaminu.
2. W przypadku wysyłki Urządzenia, opakowanie tego Urządzenia powinno być oznaczone numerem zlecenia, który został przypisany przez Serwis Lantre. Numer zlecenia jest przesyłany na adres e-mail Klienta wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia. Serwis Lantre zastrzega sobie prawo do odesłania przesyłek, które nie posiadają numeru zlecenia, z powrotem do nadawcy.
3. Klient zobowiązany jest zapakować urządzenie w sposób uniemożliwiający jego uszkodzenie podczas transportu, w szczególności Klient jest obowiązany zapewnić odpowiednie i bezpieczne opakowanie transportowe, a w przypadku braku oryginalnego opakowania Urządzenia, należy zapakować Urządzenie w opakowanie zastępcze tak, aby zminimalizować ryzyko szkody w transporcie. Serwis Lantre nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia Urządzenia, które wynikają z jego niewłaściwego zapakowania. Klient obowiązany jest dołączyć do urządzenia komplet zestawu urządzeń, jeśli urządzenie stanowi część kompletu i nie funkcjonuje samodzielnie, oraz w miarę możliwości dokumentację Urządzenia. Ponadto Klient obowiązany jest dostarczyć wraz z Urządzeniem Formularz zgłoszeniowy, o ile nie przesłał go za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej Serwisu Lantre.
4. Po otrzymaniu Urządzenia, Serwis Lantre wystawia pisemne potwierdzenie przyjęcia Urządzenia do wyceny wraz z numerem zlecenia i przekazuje to potwierdzenie Klientowi drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta wskazany w zgłoszeniu. Dalsza procedura odbywa się zgodnie z postanowieniami określonymi w niniejszym regulaminie za pośrednictwem poczty e-mail.
5. W terminie 14 dni od dnia złożenia Serwisowi zlecenia na Formularzu zgłoszeniowym za pośrednictwem Formularza dostępnego na stronie internetowej Serwisu Lantre lub przesłania Urządzenia do Serwisu wraz z Formularzem zgłoszeniowym, Klient będący Konsumentem może odstąpić od zawartej z Serwisem Umowy o świadczenie Usług poprzez wysłanie oświadczenia informującego o skorzystaniu z tego uprawnienia na adres e-mail: [serwis@lantre.pl](mailto:serwis@lantre.pl).

#### **V. Postanowienia końcowe**

1. Klient jest zobowiązany do informowania Serwisu Lantre o każdej zmianie adresu podanego do korespondencji, pod rygorem uznania korespondencji wysłanej przez Serwis na ostatni znany adres Klienta za skutecznie doręczoną.
2. Jeżeli Urządzenie nie zostanie odebrane po zakończeniu procedury reklamacyjnej/naprawczej, Serwis Lantre wzywa Klienta na piśmie do odbioru towaru w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Serwis Lantre jest uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie Urządzenia. Opłata ta wynosi 5 zł brutto za każdy dzień przechowywania. Opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni przechowywania towaru.
3. Odpowiedzialność odszkodowawcza Serwisu Lantre wobec Klienta niebędącego Konsumentem jest ograniczona do kwoty nieprzekraczającej wynagrodzenia za wykonanie Usługi określonego w Cenniku.
4. Wszelkie dane techniczne, handlowe i finansowe ujawnione Klientowi przez Serwis Lantre stanowią informacje poufne oraz tajemnicę przedsiębiorstwa Serwisu. Klient nie jest uprawniony do ich ujawniania jakiegokolwiek osobie trzeciej.
5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Serwisem a Klientem niebędącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu miejscowo dla siedziby Serwisu Lantre.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 18.09.2023 r. Każdorazowo do Umów o świadczenie Usług zastosowanie mają postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.