

Darmowa Paczka

- Darmowy odbiór (oraz odsyłka) uszkodzonego urządzenia z całej Polski!
- Zero ukrytych kosztów - placisz tylko za wykonaną usługę serwisową!
- Banalnie prosta partycypacja!



Data i miejsce powstania: 06.12.2021r , Warszawa.

Regulamin usługi "Darmowa Paczka"

§ 1. Pojęcia użyte w regulaminie

1. Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

a) **Usługodawca** – IVITER Sp. z o. o., ul. Dzielna 7A, 00-154 Warszawa, NIP: 5272861256, REGON: 381013757, KRS: 000745019

b) **Serwis** – oznacza serwis stacjonarny oznaczony marką IVITER położony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

c) **Urządzenie elektroniczne** – wszystkie urządzenia elektroniczne, które mieszczą się w zakresie wymogów stawianych przez regulamin „Darmowa Paczka”

d) **Klient** – osoba korzystająca z usługi „Darmowa Paczka”

e) **Darmowa Paczka** – usługa świadczona przez usługodawcę umożliwiająca odebranie od klienta urządzenia elektronicznego bez żadnych kosztów po stronie Klienta. Wyrażenie chęci przystąpienia do w/w usługi polega na wypełnieniu Arkusza akceptacji partycypacji w usłudze Darmowa Paczka oraz wysłanie go na adres mailowy darmowapaczka@iviter.pl

f) **Kurier** – Usługa kurierska świadczona przez firmę DPD za pośrednictwem serwisu Furgonetka.pl

g) **Paczka** – Bezpiecznie zapakowane Urządzenie elektroniczne, gotowe do partycypacji w usłudze „Darmowa Paczka”

h) **Paczka z Serwisu** – Paczka z Urządzeniem elektronicznym Klienta, które zostało wysłane przez Usługodawcę z Serwisu.

i) **Reklamacja** – proces ubiegania się o odszkodowanie finansowe związane z uszkodzeniem paczki przez Kuriera.

j) **Proces Weryfikacji** – proces, polegający na zweryfikowaniu przez Usługodawcę Paczki od Klienta w kierunku zgodności z Regulaminem. Proces ten może opierać się na weryfikacji wizualnej (zdjęcia, wideo) jak i słownej.

Uwaga! IVITER Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do odrzucenia podania Klienta o przystąpienie do usługi Darmowej Paczki na przykład w momencie, gdy już na etapie rozmowy telefonicznej lub konsultacji mailowej usługodawca dojdzie do wniosku, że dany sprzęt nie jest opłacalny w naprawie lub jego naprawa będzie mało prawdopodobna.

k) **Arkusze akceptacji partycypacji w usłudze Darmowa Paczka**. – arkusz w formie elektronicznej, którego zadaniem jest ustalenie zawartości paczki wysyłanej do serwisu, oraz pozyskanie przez Usługodawcę danych osobowych Klienta, niezbędnych wyłącznie do przetworzenia zlecenia – zarówno związanego z Darmową paczką jak i Serwisem.

l) **Regulamin** – określenie zasad świadczenia usługi „Darmowa Paczka”

§ 2. Postanowienia ogólne usługi „Darmowej Paczki”

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**”) określa zasady świadczenia usługi „Darmowa paczka” polegającej na nieodpłatnym dostarczeniu do Serwisu IVITER wskazanego przez klienta urządzenia elektronicznego oraz jego późniejszą wysyłkę do Klienta.

a) Zgłoszenie należy złożyć drogą mailową na adres darmowapaczka@iviter.pl. Zgłoszenie jest to wypełniony Arkusz Akceptacji Partycypacji w usłudze Darmowa Paczka.

b) Linia telefoniczna Darmowej Paczki dostępna jest pod numerem +48798454701 i czynna jest w godzinach 8:00 – 16:00.

c) Czas odpowiedzi na zgłoszenie drogą mailową to 24 godziny w dni robocze. Zastrzegamy sobie prawo do wydłużenia tego czasu do 14 dni w niektórych przypadkach, z przyczyn od nas niezależnych.

d) Rozmowy przychodzące na linię telefoniczną Darmowej Paczki są nagrywane i mogą być wykorzystywane w celach dochodzenia przebiegu wydarzeń. Akceptacja nagrywania rozmowy jest warunkiem koniecznym uczestnictwa w programie Darmowej Paczki.

2. Regulamin dotyczy wyłącznie odbioru urządzeń z terenu Rzeczypospolitej Polskiej

3. Nieudostępnienie Kurierowi Paczki lub nieodebranie Paczki z Serwisu

a) Kurier ponawia odbiór Paczki (na jednym zleceniu) trzykrotnie. Jeżeli Klient nie udostępni trzykrotnie Kurierowi Paczki do odbioru (czyli odnośnie jednego zlecenia) – **Klient traci możliwość udziału w usłudze Darmowej Paczki – chyba, że zostanie ustalone inaczej.**

b) Kurier ponawia dostarczenie Paczki (na jednym zleceniu) trzykrotnie. Jeżeli Klient nie odbierze Paczki z Serwisu od Kuriera trzykrotnie (czyli jedno zlecenie) – **Klient zobligowany będzie do pokrycia kosztów ponownej wysyłki sprzętu.**

4. **Uwaga! IVITER Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do odrzucenia podania Klienta o przystąpienie do usługi Darmowej Paczki na przykład w momencie, gdy już na etapie**

rozmowy telefonicznej lub konsultacji mailowej usługodawca dojdzie do wniosku, że dany sprzęt nie jest opłacalny w naprawie lub jego naprawa będzie mało prawdopodobna.

5. Skorzystanie przez Klienta z „Darmowej Paczki” jest możliwe jedynie w sytuacji, gdy spełnione są wszystkie warunki postawione w regulaminie. Usługodawca jednak w szczególnych przypadkach może zgodzić się na objęcie usługą „Darmowa wysyłka” sprzętu wykraczającego poza ramy regulaminu.

6. W celu realizacji odbioru, na zasadach przewidzianych w Regulaminie Klient podaje Usługodawcy dane osobowe niezbędne do dokonania dostawy, tj.:

a) imię, nazwisko, adres pod którym Kurier odbierze zamówiony towar oraz numer telefonu. Wskazane dane są niezbędne do zawarcia i prawidłowej realizacji usługi. Przetwarzanie tych danych będzie dokonywane przez Usługodawcę zgodnie z „Regulaminem przetwarzania Danych osobowych Darmowa Paczka”.

b) Wszelkie powiadomienia dotyczące realizacji zamówienia w ramach usługi „Darmowa Paczka” będą przekazywane drogą telefoniczną lub mailową.

7. Warunki dotyczące przygotowania urządzenia elektronicznego do odbioru przez Kuriera.

a) Urządzenie elektroniczne musi zostać odpowiednio zapakowane i zabezpieczone. Preferowane jest oryginalne opakowanie wraz z oryginalnym wypełniaczem. Jeżeli nie jest to możliwe – urządzenie elektroniczne należy zabezpieczyć poprzez włożenie do grubego kartonu, użycie dużej ilości wypełniacza w postaci na przykład - folii bąbelkowej. Spakowane urządzenie elektroniczne dalej w regulaminie nazywane jest „Paczką”.

b) Wymiary Paczki NIE MOGĄ przekraczać 60x60x50 cm (szerokość x głębokość x wysokość)

c) Waga Paczki nie może przekraczać 29kg

d) Paczka musi mieścić się w standardowym rodzaju opakowania, tj. Przesyłka opakowana w karton o kształcie prostopadłościanu, zaklejony taśmą w sposób niepowodujący odkształceń.

e) W związku z powyższym – Urządzenia elektroniczne o niestandardowych wymiarach – hulajnoga, jeździk i temu podobne – objęte są usługą „Darmowa paczka” jedynie jeżeli Klient zapakuje je w oryginalne opakowanie.

f) KONIECZNE JEST PODANIE W PACZCE INFORMACJI O USTERCE WYSTĘPUJĄCEJ W URZĄDZENIU ELEKTRONICZNYM. Może to być nawet napisana odręcznie informacja na dowolnym rodzaju papieru lub wydrukowany i wypełniony Arkusz Akceptacji Partycypacji .

g) KONIECZNE JEST PODANIE ADRESU DO ODESŁANIA SPRZĘTU – jeżeli jest inny niż ten, z którego został odebrany. Może to być nawet napisana odręcznie informacja na dowolnym rodzaju papieru lub wydrukowany i wypełniony Arkusz Akceptacji Partycypacji

h) Bardzo ważne jest umieszczenie w paczce wszystkich niezbędnych akcesoriów do zbadania usterki - i po jej wyeliminowaniu – sprawdzeniu czy została ona kompletnie i poprawnie usunięta. Mowa tutaj o pilotach zdalnego sterowania, niestandardowych przewodach zasilających, zasilaczach, przewodach połączeniowych między nadajnikiem a kolumnami itp. W przypadku ich braku – usługa w Serwisie może znacząco się przedłużyć lub być niemożliwa do zrealizowania.

i) IVITER Sp. z o. o. nie bierze odpowiedzialności za towar, który nie był zgłoszony Arkuszu akceptacji partycypacji w usłudze Darmowa Paczka.

k) Klient przy odbiorze Paczki z Serwisu powinien dokładnie obejrzeć opakowanie z każdej strony i w przypadku wystąpienia podejrzeń, że Paczka z Serwisu mogła zostać uszkodzona – należy natychmiast zgłosić to Kurierowi i stworzyć z nim protokół szkody.

8. Usługodawca po weryfikacji telefonicznej oraz mailowej (poprzez wypełnienie Arkusza akceptacji partycypacji w usłudze Darmowa paczka) decyduje czy Paczka spełnia wszystkie warunki regulaminu „Darmowa Paczka” po czym następuje zamówienie Kuriera. Kurier zjawi się po paczkę nie później niż 5 dni roboczych od momentu akceptacji udziału Klienta w programie Darmowej paczki przez Usługodawcę. Zazwyczaj jednak jest to kolejny dzień roboczy.

a) Usługodawca zastrzega sobie prawo, aby w wyjątkowych okolicznościach czas zamówienia Kuriera wydłużył się do 14 dni roboczych.

b) Kurier przynosi ze sobą wygenerowaną etykietę przewozową.

9. Sprzedawca zastrzega sobie prawo czasowego ograniczenia dostępności usługi „Darmowa wysyłka”, bez podawania przyczyny.

10. Od momentu przyjęcia Paczki klienta do Serwisu – obowiązuje standardowy regulamin serwisu IVITER.

a) Klient, który pozyskał prawo do partycypacji w usłudze Darmowa Paczka wykluczony jest z opłaty za przesyłkę powrotną, która ustalona jest przez standardowy regulamin Serwisu IVITER.

§ 3. Odbiór paczki oraz Reklamacja

1. Reklamacja związana z działaniem usługi Darmowej Paczki.

Ze względu na charakter usługi Darmowej Paczki – serwis IVITER **nie uwzględnia reklamacji związanych bezpośrednio z jej działaniem.**

a) Bezpieczne zapakowanie Paczki leży w interesie Klienta i w przypadku uszkodzenia Urządzenia elektronicznego podczas transportu - spowodowanym złym zabezpieczeniem Paczki – Usługodawca nie ponosi za to żadnej odpowiedzialności. Reklamacje związane z uszkodzeniem Paczki podczas transportu należy kierować bezpośrednio do Kuriera – gdyż w momencie przekazania mu Paczki – to on jest za nią odpowiedzialny.

b) Każda paczka jest ubezpieczona u Kuriera na kwotę 3000zł

c) W **szczególnych** przypadkach, gdy uszkodzenie Urządzenia elektronicznego będzie nosiło ślady winy Kuriera – Usługowca będzie ubiegał się o odszkodowanie (Reklamacje) od Kuriera.

d) Proces i długość Reklamacji jest zależny od regulaminu reklamacyjnego Kuriera.

e) Konieczne może być stworzenie dodatkowej dokumentacji Reklamacyjnej przez Klienta.

2. Odbiór Paczki z Serwisu przez Klienta.

a) Kurier ponawia dostarczenie Paczki (na jednym zleceniu) trzykrotnie. Jeżeli Klient nie odbierze Paczki z Serwisu od Kuriera trzykrotnie (czyli jednego zlecenia) – **Klient zobligowany będzie do pokrycia kosztów ponownej wysyłki sprzętu.**

b) Klient przy odbiorze Paczki z Serwisu powinien dokładnie obejrzeć opakowanie z każdej strony i w przypadku wystąpienia podejrzeń, że Paczka z Serwisu mogła zostać uszkodzona – należy natychmiast zgłosić to Kurierowi i stworzyć z nim protokół szkody.

c) Należy poinformować Usługodawcę o wystąpieniu takowego problemu.

d) Może być konieczne stworzenie lub przekazanie dodatkowej dokumentacji przez Klienta w celu Reklamacji.

Data i miejsce powstania: 06.12.2021r , Warszawa.