

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH – RENLINK

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług diagnostyki, programowania oraz modyfikacji elektroniki samochodowej przez firmę Renlink. Regulamin normuje proces obsługi oparty o cyfrowy system zarządzania serwisem motowarsztat.pl, w tym procedury ofertowania, akceptacji zleceń, raportowania pooperacyjnego, realizacji usług w formule zdalnej oraz świadczenia usług niestandardowych.

§ 1. Zakres Usług, Katalog Usług oraz Usługi Niestandardowe

1. Firma Renlink świadczy profesjonalne usługi z zakresu diagnostyki komputerowej, aktualizacji oprogramowania, adaptacji sterowników, wymiany oraz programowania modułów elektronicznych (w tym systemów multimedialnych EasyLink i R-Link 2, modułów komfortu, liczników oraz systemów asystentów jazdy), a także modyfikacji konfiguracji fabrycznej (tzw. retrofit).
2. Szczegółowy zakres, cel oraz spodziewany efekt standardowych modyfikacji lub aktualizacji określa autorski Katalog Usług Renlink, z którym Klient zostaje zapoznany przed przystąpieniem do prac.
3. Usługi Niestandardowe: Na wyraźne życzenie Klienta, firma Renlink może podjąć się wykonania usług niewyszczególnionych w stałym Katalogu Usług (tzw. usługi niestandardowe). Obejmują one m.in. indywidualne modyfikacje instalacji elektrycznej (np. niestandardowe wtyczki), programowanie powypadkowe (odblokowywanie modułów po kolizji) czy zaawansowane próby adaptacji i dopisania używanych sterowników, które fabrycznie nie są przewidziane do ponownego zaprogramowania.
4. W przypadku Usług Niestandardowych, dokładny zakres prac, specyfika procedury oraz przewidywany rezultat są przedstawiane Klientowi indywidualnie w toku ustaleń przedwykonawczych. Z uwagi na eksperymentalny lub ratunkowy charakter niektórych procedur (np. przywracanie sprawności zablokowanym, używanym sterownikom), Serwis zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności zawodowej w celu osiągnięcia zamierzonego efektu.
5. Usługi wykonywane są zgodnie ze sztuką warsztatową, przy użyciu specjalistycznego sprzętu diagnostycznego oraz oprogramowania dedykowanego dla pojazdów marki Renault / Dacia.

§ 2. Cyfrowy Proces Obsługi (Kosztorysy i Zlecenia w motowarsztat.pl)

1. Z uwagi na specyfikę elektroniki samochodowej oraz występowanie Usług Niestandardowych, ceny usług w firmie Renlink są ustalane indywidualnie dla każdego pojazdu na podstawie jego numeru VIN, wersji wyposażenia, aktualnej konfiguracji sterowników oraz stopnia skomplikowania zlecenia. Firma nie stosuje jednego, sztywnego cennika stacjonarnego.
2. Zgodnie z art. 113 ust. 1 Ustawy o VAT, firma Renlink korzysta ze zwolnienia podmiotowego z podatku od towarów i usług (VAT). Wszystkie ceny podawane Klientom (w kosztorysach, wiadomościach oraz zleceniach) są kwotami całkowitymi do zapłaty.
3. Cały proces przedwykonawczy (zarówno dla usług z Katalogu, jak i Usług Niestandardowych) realizowany jest drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu motowarsztat.pl oraz powiązanych kanałów komunikacji (SMS, WhatsApp, Facebook Messenger):
 - o Etap 1 (Kosztorys i Indywidualny Zakres): Klient otrzymuje cyfrowy kosztorys przypisany do numeru VIN jego pojazdu, zawierający dokładny opis i indywidualnie przedstawiony zakres wnioskowanej usługi.
 - o Etap 2 (Zlecenie usługi): Po akceptacji kosztorysu i indywidualnego zakresu, system generuje cyfrowe Zlecenie Naprawy/Usługi.
 - o Etap 3 (Podpis elektroniczny): Klient zatwierdza zlecenie oraz niniejszy regulamin poprzez podpis elektroniczny (SMS/link weryfikacyjny) lub podpis własnoręczny przed przystąpieniem do prac.
4. Cyfrowa akceptacja dokumentów w systemie motowarsztat.pl stanowi prawnie wiążące zawarcie umowy na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.

§ 3. Odpowiedzialność za Oprogramowanie (Software)

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że firma Renlink przeprowadza techniczną procedurę instalacji (wgrania) oprogramowania. Renlink nie jest producentem ani twórcą kodu źródłowego oprogramowania – jest nim koncern motoryzacyjny (producent pojazdu).
2. Renlink ponosi odpowiedzialność za zachowanie należytej staranności zawodowej podczas samego procesu programowania (w tym zapewnienie stabilnego zasilania pojazdu za pomocą profesjonalnego

zasilacza warsztatowego oraz prawidłowej komunikacji diagnostycznej podczas sesji stacjonarnych).

3. Serwis nie odpowiada za ukryte wady struktury kodu źródłowego dostarczonego przez producenta pojazdu (tzw. błędy fabryczne oprogramowania, niestabilność fabrycznego systemu), o ile proces instalacji tego oprogramowania został profesjonalnie i prawidłowo przeprowadzony przez Serwis, zgodnie ze sztuką i zaleceniami technicznymi, a o znanych Serwisowi przed przystąpieniem do prac błędach danej wersji oprogramowania Klient został poinformowany.

§ 4. Specyfika Procedur Aktualizacji i Adaptacji (UCH, HFM, ECU, TCU, Radary i Kamery ADAS)

1. Procedury aktualizacji sterowników (w szczególności: modułach UCH, HFM, sterownikach silnika ECU, sterownikach skrzyń biegów) są operacjami o podwyższonym ryzyku technologicznym, wynikającym z naturalnych właściwości starzejących się komponentów elektronicznych.
2. Przed przystąpieniem do procedury, Serwis dokonuje weryfikacji programowej pod kątem widocznych błędów. Klient przyjmuje do wiadomości, że standardowy komputer diagnostyczny nie jest w stanie wykryć ukrytych wad czysto sprzętowych komponentów (np. zmęczenia materiału kości pamięci procesora, mikropęknięć ścieżek na płycie drukowanej czy mechanicznego zużycia wnętrza podzespołów). Klient musi poinformować Serwis o dokonanych nieautoryzowanych zmianach w oprogramowaniu pojazdu i przyjmuje do wiadomości, że takie działania- niezgodne z technologią producenta mogą zwiększyć ryzyko uszkodzenia sterownika podczas aktualizacji lub spowodować powstanie błędów DTC w związku np. z modyfikacją napędu czy układu oczyszczania spalin.
3. Serwis dochowa najwyższej staranności zawodowej podczas wykonywania procedur. Jeżeli jednak pomimo prawidłowego i zgodnego ze sztuką warsztatową wykonania usługi, dojdzie do niepowodzenia procesu lub ujawnienia wadliwości działania podzespołu na skutek jego wcześniejszych, nieznanych i niewykrywalnych w toku diagnostyki wstępnej wad sprzętowych, mechanicznych lub konstrukcyjnych, Serwis nie ponosi odpowiedzialności za te skutki, o ile wykaze, że szkoda powstała wyłącznie z przyczyn tkwiących w pojeździe Klienta.

§ 5. Części i Sterowniki Dostarczone przez Klienta (Materiały Powierzone)

1. W przypadku montażu, programowania lub wymiany sterowników, modułów i części dostarczonych przez Klienta (zarówno nowych, jak i używanych), Klient ponosi odpowiedzialność za ich stan techniczny, oraz kompatybilność z pojazdem.
2. Serwis nie udziela gwarancji ani rękojmi na części dostarczone przez Klienta.
3. Serwis odpowiada wyłącznie za prawidłowe wykonanie samej usługi montażu oraz podjęcia próby zaprogramowania części. Jeśli dostarczony przez Klienta sterownik okaże się niesprawny, uszkodzony, trwale zablokowany lub niekompatybilny z pojazdem, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów robocizny związanej z montażem, demontażem oraz podjętą próbą diagnostyki/programowania, zgodnie z zakresem i wyceną określonymi w kosztorysie motowarsztat.pl.

§ 6. Usługi Zdalne (Zestaw Diagnostyczny i Obowiązki Klienta)

1. Renlink świadczy usługi modyfikacji i aktualizacji oprogramowania w formule zdalnej, polegającej na wysyłce do Klienta zestawu diagnostycznego (komputer PC, dedykowana sonda diagnostyczna, okablowanie, ładowarka, pendrive) za pośrednictwem operatora pocztowego lub kurierskiego (w tym do automatów Paczkomat).
2. Warunkiem nadania zestawu jest wcześniejsza akceptacja kosztorysu, podpisanie zlecenia w motowarsztat.pl oraz wpłata częściowej kaucji zabezpieczającej (standardowo 200 PLN). Wpłata kaucji z osobistego konta bankowego Klienta służy jednoczesnej weryfikacji i potwierdzeniu zgodności jego danych tożsamości.
3. Odpowiedzialność materialna za sprzęt: Łączna wartość rynkowa powierzanego zestawu wynosi 5 500 PLN (słownie: pięć tysięcy pięćset złotych). Sprzęt przez cały okres trwania umowy pozostaje wyłączną własnością firmy Renlink, a Klient ponosi za niego odpowiedzialność na zasadach pieczy od momentu odebrania przesyłki do momentu jej nadania z powrotem. Klient zobowiązany jest nadać przesyłkę zwrotną w terminie do 48 godzin od momentu zakończenia procedury zdalnej lub od wezwania przez Serwis.
4. W przypadku nieterminowego zwrotu zestawu z winy Klienta będącego Konsumentem, Serwis jest uprawniony do naliczania wynagrodzenia za bezumowne korzystanie ze sprzętu w wysokości 40 PLN za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia. W przypadku zwłoki Serwisu w wysłaniu zestawu diagnostycznego w stosunku do zadeklarowanego terminu,

Klientowi przysługuje uprawnienie do żądania od Serwisu kary umownej w wysokości 40 PLN za każdy dzień zwłoki.

- 5. W przypadku braku zwrotu zestawu w terminie powyżej 14 dni od wezwania, Serwis wezwie Klienta do zwrotu sprzętu w ostatecznym terminie, po którego bezskutecznym upływie ma prawo żądać odszkodowania na zasadach ogólnych do pełnej wartości sprzętu, tj. 5 500 PLN. Serwis ma prawo rozliczyć należność z wpłaconej kaucji, po uprzednim pisemnym lub elektronicznym wezwaniu Klienta do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego 7-dniowego terminu.**
- 6. W przypadku zestawu zwróconego jako niekompletny lub uszkodzony z winy Klienta, Klient zostanie obciążony kosztem naprawy lub odkupienia brakujących elementów do wysokości rzeczywistej wartości szkody, nie więcej niż 5 500 PLN. Podstawą obciążenia jest protokół szkody wraz z dokumentacją fotograficzną lub kosztorysem naprawy, przesłany Klientowi drogą elektroniczną.**
- 7. Krytyczne wymogi i bezpieczeństwo procesu: Połączenie internetowe jest niezbędne do zestawienia sesji zdalnej oraz pobrania plików oprogramowania na komputer. Ewentualne rozłączenie sieci internetowej w trakcie samego procesu zapisu pamięci sterownika nie powoduje uszkodzenia modułów.**
- 8. Bezwzględny zakaz ingerencji fizycznej: Klient przyjmuje do wiadomości, że proces właściwej aktualizacji i przesyłania danych do pamięci sterownika odbywa się lokalnie między komputerem a pojazdem. Klient zobowiązuje się do bezwzględnego przestrzegania instrukcji technicznej i powstrzymania się od wykonywania następujących czynności w trakcie trwania procesu zapisu danych (aktualizacji):**
 - o odłączania przewodów USB, przewodów sondy lub okablowania zasilającego,**
 - o wyciągania nośników pamięci (pendrive) z portów USB systemu multimedialnego pojazdu,**
 - o wyłączania zapłonu, wyłączania silnika pojazdu lub odłączania zasilania zewnętrznego (jeśli było wymagane),**
 - o zamykania systemu operacyjnego dostarczonego komputera.**
- 9. Przerwanie procesu aktualizacji poprzez wykonanie którejkolwiek z czynności wymienionych w ust. 8 skutkuje przerwaniem zapisu danych. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia modułów powstałe**

na skutek niezastosowania się przez Klienta do powyższych, wyraźnych zakazów oraz dostarczonej instrukcji obsługi.

10. Utrata prawa do odstąpienia od umowy: Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku gdy usługa jest wykonywana za wyraźną zgodą Klienta przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, Klient traci prawo do odstąpienia od umowy z momentem pełnego wykonania usługi przez Renlink. Wyrażenie zgody i przyjęcie do wiadomości informacji o utracie prawa do odstąpienia następuje poprzez złożenie oświadczenia w systemie motowarsztat.pl przed przystąpieniem do prac.

§ 7. Procedura Wykrycia Usterek Dodatkowych i Zmiany Ceny

1. Jeżeli w trakcie wykonywania prac programowych lub diagnostycznych zostaną wykryte nieznane wcześniej, zablokowane sterowniki, usterki ukryte instalacji elektrycznej lub inne wady uniemożliwiające dokończenie usługi na warunkach z pierwotnego kosztorysu, Renlink wstrzymuje prace w zakresie, na który usterka ma wpływ.
2. Klient jest niezwłocznie informowany o konieczności rozszerzenia zakresu prac oraz o nowej cenie za pomocą nowego kosztorysu w systemie motowarsztat.pl lub wiadomości tekstowej (SMS/WhatsApp). Wznowienie prac w rozszerzonym zakresie następuje po otrzymaniu akceptacji Klienta. W przypadku braku akceptacji, Klient ponosi koszt dotychczas wykonanych, uzasadnionych prac diagnostycznych lub demontażowych.

§ 8. Raport Pooperacyjny, Odbiór i Reklamacje

1. Po zakończeniu prac, system motowarsztat.pl generuje i wysyła do Klienta drogą elektroniczną Informację po wykonaniu usługi, zawierającą sprawozdanie z wykonanych modyfikacji.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu usługi, Klient ma prawo do złożenia reklamacji. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są przez Serwis w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Serwis nie odpowiada za usterki, które są następstwem naturalnego zużycia komponentów pojazdu, wad części powierzonych przez Klienta lub nieautoryzowanej ingerencji w oprogramowanie/instalację przez osoby trzecie po odebraniu auta od Serwisu.
4. W przypadku sporów konsumenckich, Klient posiada możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i

dochodzenia roszczeń, m.in. poprzez pomoc Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów lub stałych polubownych sądów konsumenckich.

§ 9. Postanowienia dla Przedsiębiorców (B2B)

- 1. W przypadku świadczenia usług lub sprzedaży towarów na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą (w tym innych warsztatów, komisów, firm transportowych) i realizujących niniejszą umowę w ramach tej działalności, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego, odpowiedzialność firmy Renlink z tytułu rękojmi oraz odpowiedzialności za zgodność usługi z umową zostaje całkowicie wyłączona. Zapis ten nie dotyczy osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą (JDG), gdy z treści zawartej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej (zgodnie z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego).**
- 2. W relacjach B2B (z wyłączeniem podmiotów, o których mowa w zdaniu drugim ust. 1), wszelkie wyłączenia odpowiedzialności Serwisu zawarte w niniejszym regulaminie (w szczególności w § 3, § 4 i § 6) obowiązują w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie, a Serwis odpowiada wyłącznie za szkodę wyrządzoną umyślnie.**
- 3. W relacjach B2B (z wyłączeniem podmiotów, o których mowa w zdaniu drugim ust. 1), sankcja za opóźnienie w zwrocie sprzętu ma charakter kary umownej i wynosi 100 PLN za każdy dzień opóźnienia, może być naliczana oraz egzekwowana w sposób automatyczny, a Serwis ma prawo żądać odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej.**