

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 i mobilnej, świadczenia usług niestandardowych oraz procedury reklamacyjne.

§ 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. Obejmują one m.in. indywidualne modyfikacje instalacji elektrycznej, programowanie powypadkowe, próby adaptacji i dopisania używanych sterowników lub próby odzyskania sprawności przez sterowniki zablokowane/uszkodzone.
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 charakter tych procedur, 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.
6. **Procedury poza standardowymi wytycznymi ASO:** Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Serwis świadczy usługi aktualizacji, doposażenia (retrofitu) oraz modyfikacji sterowników również w zakresie, który może nie być przewidziany w standardowych procedurach serwisowych Autoryzowanych Stacji Obsługi (ASO) lub w oficjalnej dokumentacji naprawczej producenta pojazdu dla danego numeru VIN. Wykonanie takiej usługi następuje na wyraźne życzenie i za

zgodą Klienta w oparciu o wiedzę techniczną i możliwości programistyczne Serwisu.

§ 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 są kwotami całkowitymi do zapłaty.
3. Cały proces przedwykonawczy realizowany jest drogą elektroniczną za pośrednictwem systemu **motowarsztat.pl** oraz powiązanych kanałów komunikacji (SMS, WhatsApp, Facebook Messenger):
 - **Etap 1 (Kosztorys i indywidualny zakres):** Klient otrzymuje cyfrowy kosztorys przypisany do numeru VIN jego pojazdu.
 - **Etap 2 (Zlecenie usługi):** Po akceptacji kosztorysu, system generuje cyfrowe Zlecenie Naprawy/Usługi.
 - **Etap 3 (Podpis elektroniczny):** Klient zatwierdza zlecenie oraz niniejszy regulamin poprzez podpis elektroniczny 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

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 świadczy usługi z należytą starannością zawodową wymaganą przy obsłudze elektroniki samochodowej.
3. Serwis nie odpowiada za ukryte wady struktury kodu źródłowego dostarczonego przez producenta pojazdu (tzw. błędy fabryczne oprogramowania, niestabilność fabrycznego systemu) ani za błędy powstałe na skutek fabrycznych wad sprzętowych urządzeń.

§ 4. Specyfika procedur aktualizacji i adaptacji (UCH, HFM, ECU, TCU, Radary i Kamery ADAS)

1. Procedury aktualizacji i programowania sterowników są operacjami o podwyższonym ryzyku technologicznym, wynikającym z naturalnych właściwości starzejących się komponentów elektronicznych, wad samych modułów, uszkodzeń ścieżek, pamięci flash, czy ukrytych wad instalacji elektrycznej pojazdu.
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. Klient ma obowiązek poinformować Serwis o wszelkich wcześniejszych, nieautoryzowanych modyfikacjach oprogramowania.
3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zablokowanie lub brak możliwości dokończenia procedury w sterowniku, jeżeli do niepowodzenia doszło w wyniku ujawnienia się ukrytych wad sprzętowych pojazdu, starzenia się komponentów, błędów w oprogramowaniu dostarczonym przez producenta lub nieujawnionych modyfikacji dokonanych wcześniej przez osoby trzecie.
4. **Rozliczenie usług niestandardowych:** W przypadku zlecenia usług niestandardowych (opisanych w § 1 ust. 3-4), przedmiotem umowy jest podjęcie starannych działań diagnostyczno-naprawczych oraz poświęcony czas pracy technika. W takich przypadkach Klient ponosi koszt wykonanych prac diagnostycznych ustalony w kosztorysie, również w sytuacji, gdy ze względu na stan techniczny modułu nie udało się osiągnąć zakładanego celu końcowego.
5. **Wyłączenie odpowiedzialności za pojazd i transport:** W przypadku unieruchomienia pojazdu na skutek ujawnienia się wad sprzętowych pojazdu podczas aktualizacji (z przyczyn od Serwisu niezależnych) oraz braku możliwości jego bezinwazyjnego przywrócenia do pracy na miejscu, Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dalsze koszty unieruchomienia pojazdu ani koszty jego transportu. Organizacja transportu (lawety) do ASO, innego warsztatu lub w wyznaczone miejsce spoczywa po stronie Klienta i na jego koszt, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uzasadnionych reklamacji (§ 9).

§ 5. Części i sterowniki dostarczone przez Klienta oraz wymiana modułów

1. W przypadku montażu, programowania lub wymiany sterowników dostarczonych przez Klienta (nowych lub używanych), Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich stan techniczny, pochodzenie 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 podjęcie próby zaprogramowania modułu. Jeśli dostarczony sterownik okaże się uszkodzony, zablokowany lub niekompatybilny, Serwis niezwłocznie informuje o tym Klienta. Klient pokrywa koszty dotychczas wykonanych czynności przygotowawczych, diagnostycznych i robocizny zgodnie z ustaloną stawką kosztorysową.
4. W przypadku unieruchomienia pojazdu z przyczyn opisanych w § 4 lub z powodu wady części Klienta, Klient zobowiązany jest do zakupu oraz dostarczenia sprawnego sterownika. Na życzenie Klienta, Serwis może podjąć się ponownej procedury adaptacji i zaprogramowania nowo dostarczonego modułu na podstawie osobnego kosztorysu.

§ 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 za pośrednictwem operatora pocztowego lub kurierskiego (w tym do automatów Paczkomat).
2. Warunkiem nadania zestawu jest wcześniejsza akceptacja kosztorysu, podpisanie zlecenia drogą elektroniczną oraz wpłata kaucji zabezpieczającej (standardowo 200 PLN).
3. **Odpowiedzialność materialna za sprzęt:** Łączna wartość rynkowa powierzonego zestawu wynosi 5 500 PLN. 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, Serwis jest uprawniony do naliczania kary umownej za zwłokę w wysokości 100 PLN za każdą rozpoczętą dobę opóźnienia (stanowiącej rynkowy ekwiwalent utraconych korzyści i stawki najmu specjalistycznego sprzętu diagnostycznego).
5. W przypadku braku zwrotu zestawu w terminie powyżej 7 dni od wezwania (przesłanego drogą elektroniczną, SMS lub przez motowarsztat.pl), Serwis wezwie Klienta do zwrotu sprzętu w ostatecznym terminie, po którego bezskutecznym upływie ma prawo żądać odszkodowania do pełnej wartości sprzętu (tj. 5 500 PLN) oraz rozliczyć należność z wpłaconej kaucji.

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.
7. **Bezwzględny zakaz ingerencji fizycznej:** Klient zobowiązuje się do bezwzględnego przestrzegania instrukcji technicznej i powstrzymania się od odłączania przewodów, wyciągania nośników pamięci czy wyłączenia zapięcia podczas procesu trwania zapisu danych. Przerwanie procesu z winy Klienta skutkuje brakiem odpowiedzialności Serwisu za powstałe uszkodzenia.
8. **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, Klient traci prawo do odstąpienia od umowy z momentem pełnego wykonania usługi. Akceptacja wyznaczonego terminu realizacji usługi w systemie motowarsztat.pl stanowi wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi.

§ 7. Usługi mobilne i sesje wyjazdowe

1. Serwis świadczy usługi również w formule mobilnej (podczas zaplanowanych sesji wyjazdowych realizowanych poza stałą siedzibą firmy w miastach na terenie całego kraju).
2. W przypadku usługi mobilnej zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa, wykonanie usługi następuje na wyraźne żądanie Klienta wyrażone przed przystąpieniem do prac za pośrednictwem systemu motowarsztat.pl, co powoduje wygaśnięcie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania.
3. W przypadku braku możliwości dokończenia usługi mobilnej w zaplanowanym czasie z przyczyn leżących po stronie pojazdu Klienta (np. ujawnienie się ukrytych usterek instalacji elektrycznej, niewystarczająca wydajność akumulatora Klienta, ukryte uszkodzenia sprzętowe modułów), technik Serwisu nie ma obowiązku przebywania na miejscu poza ustalonym czasem sesji wyjazdowej.
4. Ponowny dojazd technika w celu dokończenia prac po usunięciu przez Klienta usterki sprzętowej stanowi nową usługę mobilną, wymaga osobnych ustaleń terminowych i może podlegać dodatkowej opłacie dojazdowej określonej w nowym kosztorysie.

§ 8. Procedura wykrycia usterek dodatkowych i zmiany ceny

1. Jeżeli w trakcie wykonywania prac (stacjonarnie, zdalnie lub mobilnie) zostaną wykryte nieznane wcześniej, zablokowane sterowniki lub usterki ukryte instalacji elektrycznej uniemożliwiające dokończenie usługi, Renlink wstrzymuje prace.

2. Klient jest niezwłocznie informowany o konieczności rozszerzenia zakresu prac i o nowej cenie. W przypadku braku akceptacji nowego kosztorysu, Klient ponosi koszt dotychczas wykonanych, uzasadnionych prac diagnostycznych.

§ 9. Raport pooperacyjny, odbiór i procedura reklamacyjna

1. Po zakończeniu prac system **motowarsztat.pl** generuje i wysyła do Klienta sprawozdanie z wykonanych modyfikacji.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu pojazdu po wykonaniu usługi, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia reklamacji drogą elektroniczną (poprzez system motowarsztat.pl, e-mail lub wiadomości SMS/Messenger).
3. **Procedura weryfikacji i udostępnienie pojazdu:**
 - o Do pełnego zweryfikowania i rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest umożliwienie Serwisowi przeprowadzenia diagnostyki komputerowej pojazdu.
 - o Udostępnienie pojazdu może nastąpić poprzez jego dostarczenie do siedziby Serwisu w Szczecinie, udostępnienie pojazdu w innym miejscu i terminie uzgodnionym przez Strony (np. podczas kolejnej planowanej sesji wyjazdowej Serwisu w danym rejonie) lub poprzez przesłanie szczegółowego raportu diagnostycznego sporządzonego przez niezależny warsztat lub Autoryzowaną Stację Obsługi (ASO).
4. **Rozliczenie kosztów reklamacji:**
 - o W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną (tj. stwierdzenia wady leżącej po stronie wykonanej usługi lub wgranego oprogramowania), Serwis usuwa wadę na własny koszt oraz zwraca Klientowi niezbędne i udokumentowane koszty dostarczenia pojazdu do diagnostyki.
 - o W przypadku, gdy przeprowadzona diagnostyka wykaże, że zgłoszony błąd/usterka nie ma związku z usługą wykonaną przez Serwis (jest następstwem usterki mechanicznej, naturalnego zużycia komponentów, nowo powstałej awarii elektrycznej lub nieautoryzowanej ingerencji osób trzecich), reklamacja zostaje uznana za nieuzasadnioną. W takim przypadku Klient ponosi koszty przeprowadzonej diagnostyki oraz ewentualnego transportu.
5. **Termin odpowiedzi na reklamację:** Serwis ustosunkuje się do złożonej reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku konieczności przeprowadzenia fizycznej diagnostyki pojazdu w celu ustalenia przyczyn usterki, Strony uzgadniają dogodny termin udostępnienia pojazdu.

6. **Wyłączenie wiążącego charakteru stanowisk ASO w zakresie zasadności modyfikacji:** W przypadku przedstawienia przez Klienta opinii lub stanowiska ASO/innego warsztatu, wskazującego wyłącznie na „brak zaleceń producenta do wykonania danej aktualizacji/modyfikacji” lub „brak przewidzenia danej procedury w oprogramowaniu fabrycznym dla danego numeru VIN”, stanowisko takie nie stanowi samodzielnej podstawy do uznania reklamacji za uzasadnioną. Warunkiem uznania reklamacji za zasadną jest wykazanie rzeczywistego błędu w samej procedurze wykonania usługi lub wadliwości wgranego oprogramowania, a nie sam fakt, że procedura wykraczała poza standardowe wytyczne naprawcze ASO.

§ 10. Postanowienia dla Przedsiębiorców (B2B)

1. W przypadku świadczenia usług na rzecz podmiotów prowadzących działalność gospodarczą (w tym warsztatów, komisów, firm transportowych) i realizujących umowę w ramach tej działalności, na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność firmy Renlink z tytułu rękojmi zostaje całkowicie wyłączona.
2. W relacjach B2B odpowiedzialność Serwisu ograniczona jest wyłącznie do szkody wyrządzonej z winy umyślnej.
3. W relacjach B2B Klient ponosi pełne koszty transportu (w tym holowania/lawety) oraz diagnostyki bez względu na wynik postępowania reklamacyjnego, chyba że Strony ustalą inaczej na piśmie.