

# Ogólne warunki reklamacji usług serwisowych i napraw pojazdów ciężarowych oraz osobowych w ETMUS sp. z o.o.

---

Data wersji: 18 października 2025 r.

## 1. Postanowienia ogólne

Warunki określają zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji usług serwisowych i naprawczych świadczonych przez Etmus sp. z o.o.

## 2. Definicje

Klient – podmiot zlecający usługę serwisową (konsument lub przedsiębiorca).

Pojazd – pojazd ciężarowy, osobowy, autobus, naczepa lub przyczepa lub inny środek transportu przyjęty do Serwisu.

Części – części zamienne i materiały eksploatacyjne montowane w pojeździe.

Części powierzone – części dostarczone przez Klienta do montażu, w tym używane,

## 3. Podstawy odpowiedzialności

3.1. Serwis udziela rękojmi na wykonaną usługę na okres 24 miesięcy – wyłącznie w zakresie prawidłowości wykonania usługi.

3.2. Części zakupione w Serwisie są objęte gwarancją producenta/dostawcy a czas gwarancji i jej warunki określone są w karcie gwarancyjnej.

3.3. W przypadku napraw gwarancyjnych zasady składania reklamacji określone są przez Gwaranta zgodnie z podpisanymi przez Etmus umowami autoryzacyjnymi.

3.4. Na części powierzone Serwis nie udziela gwarancji. W przypadku montażu części powierzonych serwis nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za skuteczność naprawy i jakość części.

3.5. W przypadku części pochodzących od producentów lub dostawców, którzy wymagają weryfikacji działania części w pojeździe reklamacja może zostać rozpatrzona wyłącznie, jeżeli reklamowana część pozostaje zamontowana w pojeździe. Demontaż części przed zakończeniem procesu reklamacyjnego może skutkować odrzuceniem reklamacji z przyczyn niezależnych od warsztatu.

3.6. Klient zobowiązany jest do umożliwienia warsztatowi przeprowadzenia diagnostyki reklamowanej części w pojeździe, zgodnie z wymogami producenta.

## 4. Zgłoszenie reklamacji

4.1. Reklamacje można zgłaszać osobiście ( podczas wizyty), mailowo ([etmus@etmus.pl](mailto:etmus@etmus.pl)) lub listownie.

4.2. Reklamacja powinna zawierać dane klienta, pojazdu, opis usługi i usterki oraz dowody (faktura, zdjęcia).

4.3. Formularz zgłoszenia reklamacyjnego jest załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.

**Uwaga:** formularz powinien być podpisany przez obie strony: przedstawiciela firmy oraz klienta .

## 5. Terminy odpowiedzi i rozpatrzenia

5.1. Serwis udziela odpowiedzi na reklamację w terminie:

a) 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania – w przypadku Klienta będącego konsumentem;

b) co do zasady 14 dni kalendarzowych – w przypadku Klienta będącego przedsiębiorcą; w

Zatwierdził : Zarząd Etmus sp. z o.o. dnia 23.10.2025

uzasadnionych przypadkach termin może ulec przedłużeniu o czas niezbędny do przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki lub uzyskania opinii producenta/dostawcy części, o czym Klient zostanie poinformowany.

5.2. W przypadku uznania reklamacji Serwis zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia wady (ponownej naprawy) lub wymiany części w terminie do **14 dni roboczych** od dnia uznania reklamacji.

5.3. Jeżeli realizacja reklamacji wymaga sprowadzenia części, specjalistycznej ekspertyzy lub innych działań niezależnych od Serwisu, termin realizacji reklamacji może ulec wydłużeniu – maksymalnie jednak do **30 dni roboczych**, o czym Klient zostanie poinformowany niezwłocznie.

5.4. Serwis wykonuje czynności reklamacyjne w sposób zapewniający jak najmniejsze niedogodności dla Klienta, z zachowaniem należytej staranności.

## 6. Diagnostyka i czynności serwisowe

6.1. Przed rozpoczęciem procedury reklamacyjnej klient jest informowany o zakresie i kosztach diagnostyki wstępnej oraz zasadach rozliczenia .

6.2. Koszty diagnostyki oraz czynności serwisowych nie są naliczane, jeśli reklamacja zostanie uznana.

6.3. Jeżeli reklamacja zostanie odrzucona i uznana za niezasadną – koszty diagnostyki oraz koszty czynności serwisowych ponosi klient. Aktualny cennik usług dostępny jest w BOK .

## 7. Części powierzone

7.1. Montaż części powierzonych wymaga pisemnego oświadczenia klienta o akceptacji ryzyka ( patrz załącznik nr 2-oświadczenie klienta ).

7.2. Serwis zastrzega sobie prawo odmowy montażu, jeśli część zagraża bezpieczeństwu użytkownika lub technologii producenta .

7.3. Serwis zastrzega sobie prawo odmowy montażu części używanych objętych prawnym zakazem, których ponowne użycie zagraża bezpieczeństwu ruchu drogowego lub negatywnie wpływa na środowisko.

## 8. Sposób rozpatrzenia reklamacji

8.1. Serwis w razie uznania reklamacji nieodpłatnie naprawia, wymienia część( dotyczy części zakupionych w serwisie i objętych gwarancją producenta) lub obniża cenę.

8.2. Odstąpienie od umowy możliwe jest przy niemożliwości dokonania naprawy oraz przy wadzie istotnej ( rozumiana zgodnie z zapisami prawa tj Ustawy o ochronie Konsumentów i Kodeksu cywilnego).

## 9. Koszty dodatkowe

9.1. Koszty transportu pojazdu do i z Serwisu ponosi Klient.

## 10. Wyłączenia odpowiedzialności

10.1. Serwis nie odpowiada za usterki wynikające z niewłaściwej eksploatacji, modyfikacji niezgodnych z zaleceniami producenta ani za części powierzone.

## 11. Postanowienia końcowe

11.1. Spory rozwiązywane są polubownie; konsument może skorzystać z pomocy organizacji konsumenckich.

Prawem właściwym jest prawo polskie.

Zatwierdził : Zarząd Etmus sp. z o.o. dnia 23.10.2025