



wycenakuchni.pl

Program Ochrony Klienta (dalej jako „POK”)

1. Program Ochrony Klienta skierowany jest do Klientów, którzy zawarli Umowę Zlecenie z Wykonawcami posiadającymi w Serwisie status „Super Wykonawcy” (dalej jako „**Super Wykonawca**”).
2. Wybór Wykonawcy należy każdorazowo do Klienta. Status Super Wykonawcy widoczny jest w ramce wyboru Wykonawcy, który posiada status.
3. Przystąpienie do POK jest bezpłatne i następuje automatycznie przy wyborze Wykonawcy ze statusem Super Wykonawcy.
4. Skorzystanie z POK umożliwia otrzymanie przez Klienta rekompensaty od Usługodawcy, do maksymalnej wysokości 10 000 zł (słownie: dziesięciu tysięcy złotych 00/100), za jedną ze szkód wyrządzonych przez Super Wykonawcę w ramach zawartej z Super Wykonawcą jednej Umowy Zlecenia.
5. Poprzez szkodę, o której mowa w ppkt powyżej (dalej jako „**Szkoda**”) rozumie się rodzaj usterek czy niedociągnięć w zakresie realizacji Zlecenia, wynikającej z realizacji Zlecenia przez Wykonawcę niezgodnie ze sztuką stolarską/meblarską, których lista wskazana jest w Załączniku nr 4 do Regulaminu.
6. W ramach ochrony POK, Usługodawca odpowiada za jeden rodzaj Szkoły, wskazany w Załączniku nr 4, zawierającym listę Szkód, spowodowany realizacją Zlecenia przez Wykonawcę niezgodnie ze sztuką stolarską/meblarską w ramach danej Umowy Zlecenie zawartej z Super Wykonawcą.
7. Usługodawca ponosi odpowiedzialność w ramach POK, za Szkodę powstałą od momentu zawarcia Umowy Zlecenie pomiędzy Super Wykonawcą a Klientem, w wyniku której powstała Szkoła - do czasu potwierdzenia przez Klienta zakończenia realizacji Zlecenia samodzielnie lub na wezwanie Usługodawcy (ppkt 9 i 11 poniżej), jednak nie później niż do czasu zakończenia gwarancji jakości oferowanej przez Wykonawcę.
8. Po zakończeniu realizacji Zlecenia Wykonawca zobowiązany jest do zatwierdzenia zakończenia Zlecenia w Serwisie, o czym Klient zostaje powiadomiony i również zobowiązany jest do potwierdzenia lub odrzucenia etapu zakończenia realizacji Zlecenia, za pomocą dedykowanych przycisków, znajdujących się w Koncie.

9. W sytuacji gdy Klient potwierdzi zakończenie realizacji Zlecenia przez Wykonawcę – ochrona POK automatycznie wygasa.
10. W celu skorzystania z ochrony POK, Klient zobowiązany jest do:
 - a. odrzucenia powiadomienia o zatwierdzeniu zakończenia realizacji Zlecenia przez Wykonawcę, za pośrednictwem dedykowanego przycisku, który pojawi się w Koncie Klienta wraz z powiadomieniem;
 - b. dokonania zgłoszenia w ramach POK na adres e-mail Usługodawcy: info@wycenakuchni.pl, w terminie 7 dni od dnia odrzucenia realizacji Zlecenia, o którym mowa powyżej. Za pośrednictwem wiadomości e-mail, Klient powinien opisać swoje zastrzeżenia dotyczące realizacji Zlecenia przez Wykonawcę, tj. wskazać i opisać jeden rodzaj Szkody, powstałej w ramach realizacji Zlecenia, z uwzględnieniem listy Szkód, stanowiącej Załącznik nr 4 do Regulaminu.
11. Usługodawca może również wystosować do Klienta indywidualne zapytanie mailowe o potwierdzenie lub odrzucenie etapu zakończenia realizacji Zlecenia przez Wykonawcę. W takim przypadku, Klient zobowiązany jest do udzielenia Usługodawcy odpowiedzi zwrotnej w ciągu 2 dni. W przypadku potwierdzenia przez Klienta etapu zakończenia realizacji Zlecenia w mailowej odpowiedzi zwrotnej – ochrona POK automatycznie wygasa.
12. Brak dokonania którejkolwiek z czynności opisanych w ppkt10 i 11 powyżej we wskazanych tam terminach jest jednoznaczne z automatycznym wygaśnięciem ochrony POK.
13. Po dokonaniu zgłoszenia POK, Usługodawca weryfikuje zgłoszenie w ciągu 30 dni roboczych. O weryfikacji zgłoszenia Klient informowany jest za pośrednictwem wiadomości elektronicznej, na adres poczty elektronicznej przypisany do Konta Klienta.
14. Po dokonaniu pozytywnej weryfikacji zgłoszenia, Usługodawca ustala z Klientem sposób realizacji rekompensaty Szkody w ramach POK – tj. m.in. sposób naprawy lub zakupu materiałów i szacunkowe koszty z tym związane, które przekładają się na wysokość kwoty, którą Usługodawca może pokryć w ramach rekompensaty przyznanej Klientowi w ramach POK.
15. Ustalenia odbywają się indywidualnie, w drodze wiadomości elektronicznych, w porozumieniu pomiędzy Klientem a Usługodawcą i uwzględniają m.in. średnie wartości rynkowe materiałów niezbędnych do wymiany lub naprawy, czasu niezbędnego do dokonania naprawy (średni czas naprawy/wymiany x średnia cena rynkowa za godzinę roboczą pracy montażysty/stolarza lub innego specjalisty), usługi naprawy/wymiany dokonanej przez montażystę/stolarza lub innego specjalistę (firma zewnętrzna).
16. Każdy sposób działania, forma naprawy i koszty, o których mowa powyżej ustalane są w drodze indywidualnych ustaleń i za obopólną akceptacją zarówno Usługodawcy jak i Klienta.
17. Zaakceptowanie przez Klienta ustalonej łącznej wartości Szkody, na którą składają się m.in. koszty naprawy, materiałów, godzin pracy - jest równoznaczne z wypłatą lub pokryciem kosztów niezbędnych do naprawienia Szkody w ramach POK, w takiej samej wysokości, jednak nie wyższej niż kwota maksymalna budżetu POK tj. 10 000 złotych.
18. Jeżeli w drodze indywidualnych ustaleń z Klientem okaże się, że wartość Szkody przekracza budżet maksymalny POK, a Usługodawca zobowiązuje się pokryć nadmiarowe koszty ze swoich środków, Klient zobowiązany będzie do zwrotu różnicy kwoty pokrytej przez Usługodawcę - 10 000 zł - tj. maksymalnej kwoty budżetu POK. Klient zobowiązany jest do zapłaty kwoty, o której mowa w zdaniu poprzednim, na zasadach indywidualnie ustalonych z Usługodawcą.
19. Usługodawca wypłaca Klientowi ustaloną wysokość środków pieniężnych w ramach POK, w ciągu 14 dni roboczych od dnia zatwierdzenia przez Klienta ustalonej wysokości Szkody.
20. Jeśli po dokonaniu zgłoszenia w ramach POK, wystąpią jakiegokolwiek zdarzenia, które mogą mieć wpływ na zmianę roszczenia w ramach POK, w szczególności takie jak: otrzymanie

odszkodowania bezpośrednio od Wykonawcy, naprawienie Szkoły przez Wykonawcę - Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym Usługodawcę.

21. Usługodawcy przysługuje prawo do zawieszenia lub zakończenia POK z ważnych przyczyn, z zachowaniem co najmniej 30 dniowego okresu wypowiedzenia. Za ważne przyczyny uważa się:
 - zmianę procesów lub systemu zawierania umów w Serwisie;
 - zmianę istotnych warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną, które mogą mieć wpływ na POK;
 - c. konieczność przeciwdziałania nadużyciom;
 - d. zmiany w przepisach prawa, które mają wpływ na POK.
22. Zakończenie lub zawieszenie POK, nie ma wpływu na prawa nabyte w tym zakresie przez Klienta, tj. Uznania zasadności zgłoszenia POK.
23. Usługodawca każdorazowo informuje o zawieszeniu lub zakończeniu POK, poprzez przesłanie wiadomości elektronicznych na adresy e-mail, podane w Kontaktach Klientów oraz na stronie głównej Serwisu.

Załącznik nr 4 do Regulaminu Serwisu wycenakuchni.pl – Lista Szkód kwalifikujących się do rekompensaty w ramach Programu Ochrony Klienta.

1. W ramach ochrony POK, Usługodawca odpowiada do kwoty 10 000 złotych za jeden rodzaj Szkoły, spośród wskazanych poniżej, spowodowany przez Wykonawcę w ramach realizacji jednego Zlecenia:
 - a. nierówne powierzchnie i krawędzie zabudowy (np. nierówno lub źle przycięte blaty i fronty szafek, przerwy i szczeliny powstałe w wyniku niewłaściwie spasowanych krawędzi);
 - b. niedokładnie dopasowane elementy zabudowy (np. złe dopasowanie do siebie poszczególnych szafek lub innych elementów zabudowy, powodujące szczeliny między szafkami lub innymi elementami zabudowy, czy jakiegokolwiek utrudnienia w zamykaniu/otwieraniu drzwi; nieprawidłowe spasowanie blatów, powodujące przerwy na łączeniach);
 - c. nieestetyczne wykończenie blatów (np. nierówno lub źle przycięte blaty);
 - d. nieodpowiednia estetyka cięcia i okleinowania płyty meblowej (np. widoczne wyrwania okleiny płyty meblowej w miejscach cięcia, niekompletne oklejenie powierzchni krawędzi płyty obrzeżem meblowym, oklejenie części powierzchni krawędzi, brak frezowania lub polerowania obrzeża meblowego lub inne nieestetyczne wykończenie obrzeża);
 - e. nieodpowiednie połączenia elementów (np. słabe łączenia elementów meblowych, mogące prowadzić do ich rozpadania się; użycie niewłaściwych lub zbyt słabych śrub, kołków lub innych elementów łączeniowych, użycie niewłaściwego lub zbyt słabego kleju);
 - f. niewłaściwe zainstalowanie zawiasów i prowadnic (np. nieprecyzyjne zamontowanie zawiasów lub prowadnic, powodujące opadanie lub skrzypienie drzwi; źle zamocowane prowadnice szuflad, mogące utrudniać ich płynne otwieranie/zamykanie);

- g. nieprawidłowe mocowanie elementów (np. niedokładnie lub za słabo zamocowane półki, mogące powodować ich przekrzywienie, opadanie lub wypadanie; nieodpowiednie lub za słabe mocowanie elementów dekoracyjnych zabudowy, mogące prowadzić do ich wypadania, opadania lub przesuwania się);
- h. niedbale zamontowane uchwyty i akcesoria (np. nierówne lub nie w poziomie zamontowanie uchwytów, nieprawidłowo zamocowane kosze na śmieci, organizery lub inne elementy zabudowy);
- i. nieprawidłowe wykończenia (np. nierówno pomalowana, lakierowana lub laminowana powierzchnia, nieoszlifowane lub niezabezpieczone krawędzie);
- j. nieprawidłowo wykonane krawędzie i rogi mebli (np. ostre lub nierówne krawędzie lub nogi, odkryte krawędzie płyt laminowanych, mogące się łuszczyć lub odklejać);
- k. nieprawidłowe lakierowanie lub laminowanie (np. nierównomiernie lub nieestetycznie nałożony lakier lub farba; niedokładne pokrycie powierzchni farbą lub lakierem, pozostawienie nieosłoniętych miejsc, w tym tych, które mogą być podatne na uszkodzenia);
- l. źle wykonane detale montażu (np. widoczne śruby lub inne elementy mocujące, które powinny być ukryte, brak maskownic lub zaślepek w miejscach, które powinny być zakryte ze względu na estetykę wykonania zabudowy);
- m. brak stabilności konstrukcji (np. niewłaściwe wykonanie konstrukcji mebli, co może powodować ich niestabilność, brak odpowiednich wzmocnień lub podpór w miejscach, które tego wymagają, np. w dużych szafkach i regałach);
- n. niewłaściwe wykończenie wnętrza zabudowy (np. brak odpowiedniego zabezpieczenia przed wilgocią; niewłaściwe wykończenie krawędzi i narożników wewnętrznych);
- o. nierówne szczeliny między frontami zabudowy (np. nierówne i widoczne przerwy między drzwiami i szufladami, wpływające na funkcjonalność lub estetykę wykonania zabudowy);
- p. niewłaściwe dopasowane drzwiczki i szuflady (np. nieprawidłowa regulacja drzwiczek i szuflad, co może powodować trudności w ich otwieraniu/zamykaniu; brak symetrii lub równomierności w odstępach między frontami szafek);
- q. niedbale lub nieuszczelnienie zamontowane blaty kuchenne, niewłaściwe wykończenie wokół blatów (np. nierówne lub źle dopasowane blaty, co może prowadzić do widocznych przerw i szczelin; brak odpowiednich uszczelnień na połączeniach blatów lub wokół blatów, co może prowadzić do gromadzenia się zanieczyszczeń lub wilgoci);
- r. nieodpowiednia obróbka drewna (np. nierówne, źle oszlifowane lub szorstkie w dotyku powierzchnie drewniane, brak odpowiedniego zabezpieczenia drewna przed wilgocią i uszkodzeniami);
- s. nieprawidłowe lub nieestetyczne wykończenia boków szafek (np. nierówne wykończenie boków szafek, brak listew maskujących na bokach mebli);
- t. brak uwzględnienia instalacji elektrycznych i wodno-kanalizacyjnych (np. brak odpowiednich wycięć lub otworów w zabudowie, przeznaczonych na przewody i rury);
- u. nieprawidłowe wykonanie wycięć lub otworów (np. nierówne, zbyt duże lub zbyt małe otwory na zawiasy, uchwyty lub inne elementy, co może wpływać na ich funkcjonalność, stabilność oraz estetykę, inne nieodpowiednie wykonanie otworów na instalacje elektryczne i wodno-kanalizacyjne, mogące prowadzić do problemów montażowych);
- v. nieprawidłowo wykonana wentylacja (np. brak otworów wentylacyjnych w szafkach przeznaczonych na sprzęty AGD, co może prowadzić do przegrzewania się urządzeń, niewłaściwe zaprojektowanie systemów wentylacji, mogące wpływać na gromadzenie się wilgoci i zapachów); w. Nieprawidłowo wykonana instalacja oświetlenia (np.

nieodpowiednie rozmieszczenie punktów świetlnych, powodujące nierównomierne oświetlenie pomieszczenia);

- w. niewłaściwe zabezpieczenie przed wilgocią i pleśnią (np. niewłaściwe uszczelnienie krawędzi o spoin, co może powodować przenikanie wilgoci); y. Niewłaściwie przygotowana powierzchnia przed montażem (np. niewłaściwe dopasowanie do nierównych ścian i podłóg, co może powodować widoczne przerwy i krzywizny);
- x. nieprawidłowy montaż zlewozmywaków i urządzeń AGD (np. niewłaściwe uszczelnienie wokół zlewozmywaka, mogące prowadzić do przecieków i niszczenia płyty meblowej, niepoprawne podłączenie urządzeń AGD, mogące stwarzać choćby minimalne ryzyko awarii, pożaru lub innych sytuacji stwarzających zagrożenie dla życia lub zdrowia człowieka).