

REGULAMIN ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO ONLINE

BRAVOS Sp. z o.o.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z formularza zgłoszenia serwisowego online (dalej: „Formularz”), udostępnionego przez BRAVOS Sp. z o.o. z siedzibą w ul. Złotego Smoka 12, 66-400 Gorzów Wielkopolski, NIP 5992960880, KRS 0000945772 (dalej: „BRAVOS” lub „Usługodawca”).
2. Formularz służy wyłącznie do wstępnego zgłoszenia potrzeby serwisowej (naprawy lub przeglądu) i nie stanowi zawarcia umowy o świadczenie usługi serwisowej.
3. Formularz jest przeznaczony dla osób i podmiotów znajdujących się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. BRAVOS nie realizuje zgłoszeń pochodzących spoza Polski.
4. Kontakt z BRAVOS w sprawach związanych z Formularzem: e-mail **serwis@bravos.pl**, tel. **95 728 81 38**.

§ 2. Definicje

1. **Zgłaszający** — konsument lub przedsiębiorca wypełniający Formularz.
2. **Zgłoszenie** — komplet danych przesłanych za pośrednictwem Formularza.
3. **Numer zgłoszenia (ON)** — indywidualny numer nadawany automatycznie każdemu Zgłoszeniu w formacie ON[numer]/[miesiąc]/[rok], służący wyłącznie do identyfikacji Zgłoszenia w komunikacji poprzedzającej założenie Zlecenia.
4. **Zlecenie** — zlecenie serwisowe zakładane ręcznie przez pracownika BRAVOS w systemie wewnętrznym po weryfikacji Zgłoszenia; z chwilą jego założenia dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usługi serwisowej na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usług serwisowych BRAVOS.

§ 3. Charakter prawny zgłoszenia

1. Wysłanie Formularza nie oznacza przyjęcia sprzętu do naprawy ani zawarcia jakiegokolwiek umowy z BRAVOS.
2. Zgłoszenie nie jest ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego ani wiążącą wyceną usługi.
3. Umowa o świadczenie usługi serwisowej zostaje zawarta dopiero z chwilą założenia Zlecenia przez pracownika BRAVOS, na zasadach określonych w odrębnym Regulaminie świadczenia usług serwisowych BRAVOS.
4. Do czasu założenia Zlecenia BRAVOS nie ponosi odpowiedzialności za sprzęt opisany w Zgłoszeniu, w szczególności jeśli nie został on jeszcze fizycznie dostarczony do BRAVOS.

§ 4. Zasady korzystania z formularza

1. Warunkiem wysłania Zgłoszenia jest podanie prawdziwych i kompletnych danych wymaganych przez Formularz oraz zaakceptowanie niniejszego Regulaminu i wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych.

2. Zgłaszający ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność podanych danych, w tym danych kontaktowych. BRAVOS nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości kontaktu wynikający z podania błędnych danych.
3. BRAVOS zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia do dalszej realizacji, w szczególności gdy dane są niekompletne, nieprawdziwe lub sprzęt nie mieści się w zakresie świadczonych usług.

§ 5. Czas kontaktu zwrotnego

1. BRAVOS dokłada starań, aby skontaktować się ze Zgłaszającym w terminie do 2 dni roboczych od otrzymania Zgłoszenia, w celu ustalenia dalszych szczegółów i, jika to zasadne, założenia Zlecenia.
2. Termin wskazany w ust. 1 ma charakter orientacyjny i może ulec wydłużeniu w okresach zwiększonej liczby zgłoszeń, dni ustawowo wolnych od pracy lub z przyczyn niezależnych od BRAVOS.

§ 6. Ograniczenie odpowiedzialności technicznej

1. BRAVOS dokłada starań, aby Formularz działał w sposób ciągły i niezakłócony, nie gwarantuje jednak nieprzerwanej dostępności Formularza.
2. Zgłoszenie przesyłane jest do BRAVOS wyłącznie w formie wiadomości e-mail generowanej automatycznie przez system. BRAVOS nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie Zgłoszenia wynikające z awarii serwera pocztowego, błędnej konfiguracji skrzynki odbiorczej Zgłaszającego lub innych przyczyn technicznych niezależnych od BRAVOS.
3. W przypadku braku potwierdzenia lub kontaktu zwrotnego w terminie wskazany w § 5, Zgłaszający proszony jest o ponowny kontakt telefoniczny lub mailowy w celu weryfikacji, czy Zgłoszenie zostało poprawnie doręczone.

§ 7. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych podanych w Formularzu jest BRAVOS Sp. z o.o. z siedzibą w ul. Złotego Smoka 12, 66-400 Gorzów Wielkopolski, NIP 5992960880, KRS 0000945772.
2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
 - obsługi Zgłoszenia i kontaktu zwrotnego ze Zgłaszającym (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. b RODO — działania przed zawarciem umowy, podejmowane na żądanie osoby, której dane dotyczą),
 - ewentualnego zawarcia i realizacji Zlecenia (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi ze Zgłoszeniem (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora).
3. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do rozpatrzenia Zgłoszenia — bez ich podania Zgłoszenie nie może zostać zrealizowane.
4. Dane osobowe przechowywane są przez okres niezbędny do obsługi Zgłoszenia, a w przypadku założenia Zlecenia — przez okres wskazany w Regulaminie świadczenia usług serwisowych BRAVOS oraz przepisach prawa (m.in. podatkowych, rachunkowych).
5. Zgłaszającemu przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Kontakt w sprawach ochrony danych osobowych: **serwis@bravos.pl**.

§ 8. Reklamacje dotyczące działania formularza

1. Reklamacje dotyczące technicznego funkcjonowania Formularza (np. brak możliwości wysłania Zgłoszenia) można zgłaszać na adres **serwis@bravos.pl** lub telefonicznie pod numerem **95 728 81 38**.
2. Reklamacje dotyczące samej usługi serwisowej (naprawy, przeglądu) rozpatrywane są na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług serwisowych BRAVOS, po założeniu Zlecenia.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. BRAVOS zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany obowiązują od dnia opublikowania nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej BRAVOS.
2. Do Zgłoszeń złożonych przed wejściem w życie zmian stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili wysłania Zgłoszenia.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz RODO.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.07.2026.