

Swiss Coffee SRL - Tarife și proceduri Service Center JURA Bucharest

1) Tarife standard Tarifele de mai jos includ TVA și se facturează în Lei.

- **Manoperă aparat comercial:** 183 lei/oră
- **Manoperă reparație aparat casnic:** 122 lei/oră
- **Diagnosticare (dacă se renunță la reparație):** 122 lei
- **Diagnoză computerizată:** gratuită la reparații finalizate (se facturează doar dacă se renunță la reparație)
- **Staționare nejustificată după notificare de ridicare:** 4 Lei/zi

2) Operațiuni suplimentare (forfait)

- **Decalcifiere și curățare asistate:** 92 Lei/operație
- **Curățare duză de lapte asistată:** 30 Lei/operație

3) Procedură de lucru

1. **Programare:** Clientul comunică defectul; se programează intrarea în service.
2. **Compatibilitate electrică:** Primim exclusiv aparate pentru rețeaua EU 230V / 50 Hz.
3. **Expediere și risc de transport:** Clientul trimite aparatul pe răspundere proprie. Pentru aparatele cu garanție valabilă emisă de Swiss Coffee SRL, transportul este asigurat de noi. Nu ne asumăm răspunderea pentru ambalaj incomplet/necorespunzător și daunele rezultate în tranzit.
4. **Diagnoză de intrare:** se execută testul JURA Animation System; raportul poate fi transmis electronic sau tipărit la cerere.
5. **Recepție:** se deschide Raport de intrare cu datele de identificare; clientul/reprezentantul semnează (nume în clar, telefon, semnătură; reprezentantul indică seria actului).
6. **Deviz:** termen orientativ de emisie minim 2 zile lucrătoare de la recepție.
7. **Aprobări:** orice reparație începe după acceptul clientului asupra devizului transmis electronic (email/SMS).
8. **Facturare & plată:** se emite factură/proformă; lucrările se predau după confirmarea plății.
9. **Reparație:** termen orientativ 5-15 zile calendaristice pentru aparate în garanție. Pentru reparații în afara garanției, termenul poate depăși 30 zile dacă sunt necesare piese comandate de la producător.
10. **Descoperiri suplimentare:** la montaj pot apărea defecte colaterale vizibile doar după înlocuirea unei piese; se emite act adițional/actualizare deviz spre aprobare.
11. **Predare:** se efectuează diagnoză de ieșire; se emite și semnează Raportul de service.

Valabilitatea devizului: **7 zile calendaristice.**

Toleranță costuri: **dacă la execuție apar diferențe >10%, se solicită reconfirmare.**

4) Politica de garanție

4.1 Garanție legală (aparate în perioada de garanție a produsului)

- **Reparația se efectuează fără costuri pentru consumator, în termen rezonabil; ținta operațională:** max. 15 zile calendaristice de la predarea aparatului.

4.2 Garanție comercială pentru reparații în afara garanției produsului

- **Interval:** 6 luni pentru piesa înlocuită și manoperă, de la data predării aparatului; pentru aparatele comerciale și casnice utilizate excesiv: 3 luni.
- **Acoperire:** defect de material sau execuție al piesei înlocuite și neconformități ale manoperei.
- **Excluderi uzuale:** depuneri de calcar, întreținere necorespunzătoare, utilizare cu consumabile neconforme, șoc electric/hidraulic, daune de transport/ambalare, intervenții neautorizate, setări incorecte, utilizare în afara specificațiilor.
- **Piese utilizate:** în mod curent folosim piese originale JURA noi. Piese recondiționate pot fi folosite doar cu acordul scris al clientului și beneficiază de aceeași garanție comercială.
- **Remediu:** repararea/inlocuirea piesei defecte; nu se acordă rambursări pentru uzură normală sau consumabile.

5) Condiții de plată

- **Plata în avans conform proformei;** eliberare aparat după confirmarea încasării.
- **Costurile de transport/curier, dacă există,** se refacturează la cost.

6) Depozitare, abandon și casare

- **După notificarea disponibilității la ridicare,** se acordă 15 zile calendaristice fără taxe de staționare.
- **Din ziua 16,** se aplică 4 Lei/zi staționare.
- **Dacă aparatul este nerevendicat 6 luni,** se consideră abandon; se inițiază casarea sau valorificarea pieselor după o notificare finală cu termen de 15 zile. Taxele de staționare și eventualele costuri de casare se impută clientului.

7) Limitări de răspundere Nu ne asumăm răspunderea:

1. **pentru aparate sosite descompletate, cu accesorii rupte/lipsă, zgârieturi sau daune rezultate din ambalare/transport necorespunzătoare ori utilizare incorectă;**
2. **pentru întârzieri la livrarea pieselor din cauze independente de Swiss Coffee SRL;**
3. **pentru intervenții efectuate de persoane neautorizate în perioada garanției sau ulterior reparației noastre;**
4. **pentru pierderi de setări/contori/informații cauzate de procedurile standard de service;**
5. **pentru defecte produse direct/indirect de rețeaua electrică a clientului sau de improvizații terțe;**
6. **pentru daune colaterale, pierderi de profit, indisponibilitate operațională.**

8) Protecția datelor

Datele personale necesare derulării serviciilor de reparație vor fi prelucrate pe durata colaborării și ulterior conform termenelor legale contabile și intereselor legitime rezultate din relația contractuală. Drepturile conform legislației în vigoare (acces, rectificare, ștergere, restricționare, opoziție, portabilitate) pot fi exercitate prin solicitare scrisă către Swiss Coffee SRL.

9) Mențiuni operaționale

- **Raportările de service și diagnozele pot fi transmise electronic pe adresa din raport.**
- **Pentru transparentă, la cerere, punem la dispoziție foto ale pieselor defecte înlocuite.**
- **Orice derogare de la prezentul document necesită acord scris.**

Service (primeste)

Client (preda)