

Poznań dnia 01.04.2026

## Regulamin Serwisu ASTAT

1. Treść niniejszego Regulaminu ma zastosowanie w procesie realizacji usług serwisowych, świadczonych przez Serwis ASTAT. Użyte w Regulaminie zwroty mają poniższe znaczenie:
  - Serwis ASTAT – dział utworzony na potrzeby wykonywania usług serwisowych urządzeń pomiarowych, aparatury EMC, analizatorów jakości sieci oferowanych przez firmę ASTAT sp. z o.o.
  - Ogólne Warunki – niniejsze ogólne warunki świadczenia Usługi Serwisowej.
  - Klient – osoba fizyczna osoba prawna, jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która złożyła zamówienie na Usługę serwisową.
  - Usługa serwisowa – oględziny sprzętu, diagnoza, kalibracja, wzorcowanie, naprawa, upgrade, update lub wymiana części.
  - Sprzęt – urządzenie, którego specyfikację (marka, model, numer seryjny) określa zamówienie oraz formularz zgłoszenia serwisu.
2. Zamówienie usługi serwisowej odbywa się poprzez formularz. Formularz zgłoszenia serwisowego znajduje się na stronie internetowej <https://astat.pl/informacje/serwis>
3. Klient po wypełnieniu formularza wysyła go do Serwisu ASTAT za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [serwis@astat.pl](mailto:serwis@astat.pl), online lub bezpośrednio w przesyłce ze sprzętem na koszt własny na adres: ASTAT sp. z o.o., Obłóczkowo 144a, 62-300 Września Formularz zgłoszenia serwisu jest obowiązkowym dokumentem zgłoszenia usługi serwisowej dla klientów nie będących konsumentami.
4. Urządzenie powinno zostać wysłane w opakowaniu zapewniającym bezpieczny transport, chroniąc je przed potencjalnym uszkodzeniem podczas transportu od Klienta do Serwisu ASTAT.
5. Serwis ASTAT nie ponosi odpowiedzialności za usterki powstałe w wyniku niewłaściwego opakowania urządzeń w trakcie transportu na drodze Klient – Serwis ASTAT.
6. Serwis ASTAT realizuje zamówienia Usługi serwisowej zgodnie z wcześniejszymi, indywidualnymi ustaleniami z klientem oraz o ile to możliwe, na podstawie wcześniej sporządzonej oferty.
7. Sprzęt przekazany na wykonanie usługi kalibracji/wzorcowania/upgrade/update powinien być sprawny i wolny od wad. W przypadku stwierdzenia usterek uniemożliwiających wykonania którejś z powyższych usług zostanie przygotowana oferta z kosztami naprawy przesłana Klientowi do akceptacji. Kalibracja/wzorcowanie/upgrade/update nie może zostać przeprowadzona na niesprawnym w ocenie Serwisu ASTAT sprzęcie.
8. W przypadku, gdy zlecona usługa serwisowa nie zostanie wykonana, z powodu:
  - a) negatywnej decyzji klienta odnośnie wykonania naprawy lub niemożności wykonania naprawy z powodu brak dostępności części zamiennych - klient będzie zobowiązany do zapłaty zryczałtowanych kosztów oględzin oraz transportu (z ubezpieczeniem) sprzętu do siedziby/miejsca zamieszkania klienta, w wysokości 650 zł netto
  - b) konieczności wykonania szczegółowej diagnostyki przez inżyniera serwisu, której zakres wykracza poza standardowe oględziny - klient będzie zobowiązany do zapłaty dodatkowej kwoty za czas pracy inżyniera według obowiązujących stawek za godzinę.
9. W przypadku decyzji pozytywnej i zgody klienta na wykonanie naprawy wymagane jest dodatkowe zamówienie ze strony klienta.
10. Serwis ASTAT potwierdza niezwłocznie zgodę lub brak zgody klienta na wykonanie usługi

naprawy celem jak najszybszego zwrotu urządzenia.

11. Na zrealizowane usługi serwisowe, udzielana jest gwarancja na okres 6 miesięcy od dnia wysyłki sprzętu do Klienta.
12. Reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie po wykryciu wady, jednak nie później niż 14 dni od dnia jej wykrycia.
13. ASTAT zobowiązuje się udzielić odpowiedzi na przyjęcie reklamacji, w możliwie jak najkrótszym terminie, jednakże nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia.
14. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji jest uzależnione od otrzymania opinii producenta, termin rozpatrzenia reklamacji ulega przedłużeniu do 60 dni.
15. Gwarancja traci ważność w przypadku stwierdzenia naruszenia plomb, niefachowego montażu lub demontażu, śladów napraw lub przeróbek, niewłaściwej konserwacji lub jej braku.
16. Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.
17. W przypadku klientów innych niż Konsumenci, rękojmia jest wyłączona.
18. Odpowiedzialność ASTAT jest ograniczona do wartości urządzenia i nie obejmuje ewentualnych utraconych korzyści.
19. Administratorem danych osobowych klientów serwisu jest Astat Sp. z o.o. Klauzula informacyjna jest dostępna pod adresem:  
<https://astat.pl/informacje/klauzule-informacyjne/>
20. Wszelki spory będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo Sąd dla siedziby ASTAT.
21. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich Umów i ma tym samym zastosowanie we wszystkich umowach zawartych w celu wykonania usługi serwisowej, chyba że strony Umowy w zakresie danej Umowy zgodnie ustalą, że poszczególne postanowienia Regulaminu nie znajdują zastosowania.
22. Regulamin serwisu jest opublikowany na stronie internetowej [www.astat.pl](http://www.astat.pl), co jest równoznaczne z udostępnieniem Regulaminu Klientom, przed zawarciem Umowy. Kupujący ma możliwość skopiowania/pobrania OWS ze strony internetowej Sprzedawcy, przechowywania oraz odtwarzania.

Poznań, 01.04.2026 r.  
Zarząd Astat Sp. z o.o.