

Ogólne warunki usług serwisowych

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ogólne Warunki Usług Serwisowych (zwane dalej „OWUS”) określają zasady zawierania umów świadczenia usług serwisowych urządzeń Aria Vitale / Aria Vitale Compact wyprodukowanych przez HEATPEX Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, ul. Trakt św. Wojciecha 29, 80-044 Gdańsk, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000204309, NIP: 5832853709, REGON: 193031338, wysokość kapitału zakładowego 50.000 PLN (zwana dalej „HEATPEX”), oraz innych urządzeń dla których HEATPEX świadczy usługi serwisowe.
2. OWUS mają zastosowanie do wszystkich usług serwisowych świadczonych przez HEATPEX na rzecz KLIENTÓW zgłaszających potrzebę takiego serwisu i stanowią podstawę ustalania zobowiązań stron dla umowy świadczenia usług serwisowych zawieranej przez HEATPEX z KLIENTEM.
3. OWUS udostępniane są KLIENTOM w chwili zgłoszenia potrzeby świadczenia usługi w formie elektronicznej, w formie pisemnej w siedzibie HEATPEX, a także w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.heatpex.pl.
4. Składając zlecenie usługi w sposób określony w niniejszych OWUS, KLIENT potwierdza, że zapoznał się z niniejszym OWUS i akceptuje jego treść, co oznacza, że od chwili złożenia zlecenia w sposób określony w OWUS Klient jest związany postanowieniami OWUS.

§ 2 PRZEDMIOT OWUS

1. Przedmiotem OWUS jest określenie zasad oraz warunków wykonywania usług serwisowych przez Serwis HEATPEX, to jest:
 - a. usług odpłatnych,
 - b. reklamacji w ramach rękojmi lub gwarancji (nieodpłatnych), lecz jedynie w zakresie dotyczącym zlecenia usług, udostępniania urządzenia, terminów i zasad realizacji usług, zasad odpłatności za czynności pozareklamacyjne.
2. Na zasadach określonych w OWUS Serwis HEATPEX zobowiązuje się w szczególności do:
 - a. podjęcia kontaktu ze Zlecającym usługę,
 - b. ustalenia zasad wykonania usługi (termin, inne szczególne ustalenia),

- c. wykonania usługi serwisowej, o ile stanowi ona usługę świadczoną, zgodnie z OWUS.

3. KLIENT, na zasadach określonych w OWUS zobowiązuje się w szczególności do:

- a. Ustalenia zasad wykonania usługi, w tym terminu jej wykonania,
- b. Zapewnienia swobodnego dostępu do urządzenia objętego zgłoszeniem serwisowym w ustalonym terminie,
- c. W przypadku zlecenia usługi odpłatnej, zapłaty umówionej ceny w ustalonym terminie,
- d. Zapewnienia obecności osoby upoważnionej do odbioru usługi i odbioru usługi serwisowej.

§ 3 ZLECANIE USŁUG SERWISOWYCH

1. Zlecenie usług serwisowych dokonywane jest w formie elektronicznej w formie zlecenia serwisowego wystawionego za pośrednictwem platformy service.heatpex.pl. Potwierdzone przez HEATPEX zlecenie serwisowe stanowi podstawę zobowiązań stron.
2. Zgłoszenia reklamacyjne w ramach gwarancji lub rękojmi mogą być składane także pisemnie listem lub drogą elektroniczną na wskazany przez Serwis HEATPEX adres, lub w innej formie.
3. Informacje zamieszczone na stronie internetowej HEATPEX, w katalogach broszurach, ulotkach, reklamach i innych publikacjach dotyczące stosowanych materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, nawet jeśli opatrzone zostały ceną. Publikacje dotyczące produktów HEATPEX ich części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych mają charakter wyłącznie informacyjny, a próbki i wzorce produktów mają charakter poglądowy i wystawienniczy. Szczegółowe dane dotyczące produktów mogą ulec zmianie, z uwagi na postęp techniczny i dokonywane zmiany w technologii produkcji. Aktualne informacje o produktach i dokumentacja techniczna udostępniana jest przez HEATPEX na stronie internetowej www.heatpex.pl i dostępne jest w siedzibie HEATPEX. Na życzenie KLIENTA Serwis HEATPEX przedstawi obowiązujące dla części zamiennych deklaracje zgodności.
4. Złożenie zlecenia usługi serwisowej wymaga udostępnienia HEATPEX danych osobowych KLIENTA zawartych w Formularzu w tym: imienia, nazwiska, danych firmy, adresu e-mail, telefonu kontaktowego. Podstawą prawną przetwarzania ww. danych osobowych Klienta jest art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamen-

tu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO) tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której Stroną jest osoba, której dane dotyczą. Stosowna klauzula informacyjna stanowi załącznik do OWUS.

§ 4 CENY USŁUG SERWISOWYCH

1. Zgłoszenia reklamacyjne w ramach gwarancji i rękojmi wykonywane są nieodpłatnie. Usługi odpłatne dotyczą wyłącznie innych świadczonych usług serwisowych, choćby były one realizowane łącznie z reklamacją.
2. Ceny materiałów serwisowych, części zamiennych oraz koszt dojazdu zgodne są obowiązującym cennikiem HEATPEX lub zgodne są z indywidualną ofertą przygotowaną przez Serwis HEATPEX dla KLIENTA. Obowiązujący cennik HEATPEX dostępny jest na stronie www.heatpex.pl.
3. Szczegółowa wycena usługi serwisowej zostanie przedstawiona najpóźniej po zweryfikowaniu zgłoszenia serwisowego na miejscu montażu urządzenia.
4. Zmiana obowiązującego cennika HEATPEX nie stanowi zmiany OWUS i może być dokonana przez HEATPEX w każdym czasie. Zmieniony cennik obowiązuje KLIENTA od dnia jego opublikowania na stronie www.heatpex.pl. Zlecenia złożone po zmianie cennika realizowane są po cenach z nowego cennika.
5. Do cen netto na fakturze zostanie doliczony podatek VAT według stawki wynikającej z odpowiednich przepisów prawa obowiązujących w dniu wystawienia faktury VAT.

§ 5 TERMINY I ZASADY REALIZACJI USŁUG

1. Usługa serwisowa realizowana jest w terminie ustalonym z KLIENTEM. Z uwagi na wymogi planowania cyklu serwisowego a także konieczność sprowadzania i składowania materiałów eksploatacyjnych oraz części zamiennych, ustalony przez termin realizacji usługi może ulec zmianie, o czym HEATPEX niezwłocznie poinformuje KLIENTA.
2. Po otrzymaniu zlecenia serwisowego pracownik serwisu HEATPEX w ciągu 24 godzin (w dni robocze od poniedziałku do piątku) podejmie próbę kontaktu
3. Usługi serwisowe świadczone są w dni robocze od poniedziałku do piątku.
4. Przebieg przeprowadzonej usługi serwisowej zapisywany jest w raporcie serwisowym.
5. W przypadku zmiany zlecenia serwisowego w trakcie jego realizacji, przyjmuje się, że termin realizacji zlecenia liczony jest od daty potwierdzenia zmienionego zamówienia.
6. Nieuzasadnione zgłoszenia reklamacyjne stanowią podstawę obciążenia KLIENTA ceną rozpatrzenia zgłoszenia, wykonania usługi

serwisowej i dojazdu serwisanta, a urządzenie jest naprawiane na koszt KLIENTA.

7. W przypadku niemożności wykonania usługi serwisowej z przyczyn leżących po stronie KLIENTA (w szczególności: brak zapewnienia dostępu do urządzenia, stan urządzenia odbiegający od przedstawionego w zgłoszeniu serwisowym i uniemożliwiający naprawę) KLIENT zostanie obciążony kosztami wykonania dodatkowych usług serwisowych i kosztami dojazdu serwisanta według obowiązującego cennika.
8. W przypadku niezaakceptowania przedstawionej przez Serwis HEATPEX oferty na naprawę urządzenia, Klient może zostać obciążony przez Serwis HEATPEX opłatą odpowiadającą poniesionym przez Serwis HEATPEX kosztom dojazdu, demontażu i ponownego montażu Urządzenia w toku weryfikacji zgłoszenia Klienta. Wysokość tej opłaty jest określona w cenniku.
9. W przypadku gdy naprawa Urządzenia nie jest możliwa, Serwis HEATPEX ma prawo odmowy wykonania naprawy, przesyłając odpowiednią informację Klientowi na piśmie na podany przez Klienta adres e-mail. W takim przypadku HEATPEX dokonuje zwrotu wynagrodzenia za usługę serwisową w przypadku, gdy zostało już ono zapłacone. W przypadku zleceń reklamacyjnych regulowanych zasadami gwarancji lub rękojmi, dalszy tryb postępowania regulowany jest przez odpowiednie przepisy. W przypadku zleceń odpłatnych Klientowi nie przysługują jakiekolwiek roszczenia z tytułu odstąpienia Serwisu HEATPEX od wykonania usługi w opisanych warunkach.

§ 6 WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Wszelkie płatności KLIENTA wynikające z zamówienia będą dokonywane na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, lub w inny ustalony sposób.
2. Termin płatności określony jest na fakturze VAT.

§ 7 GWARANCJA

1. Zapisy niniejszego paragrafu dotyczą jedynie napraw odpłatnych, bez uchybienia przepisom regulującym naprawy gwarancyjne i wykonywane w ramach rękojmi.
2. HEATPEX udziela KLIENTOWI gwarancji na naprawę Urządzenia przez okres 24 miesięcy liczony od dnia wykonania usługi, chyba że z obowiązującej umowy lub z mocy prawa wynika inny okres. Gwarancja obejmuje naprawiany podzespół. Przyjmując zgłoszenie HEATPEX może udzielić Klientowi zarówno krótszego, jak i dłuższego okresu gwarancji, jak również może odstąpić od udzielenia gwarancji na określoną naprawę.
3. W przypadku powzięcia przez Serwis HEATPEX wątpliwości dotyczących prawidłowości eksploatacji Urządzenia przez Klienta, Serwis HEATPEX może zażądać od Klienta dodatkowych wyjaśnień dotyczących sposobu korzystania przez niego z Urządzenia.

4. W przypadku znacznego stanu wyeksploatowania serwisowanego Urządzenia, Serwis HEATPEX może nie udzielić gwarancji, o której mowa w ust. 1 lub też udzielić jedynie gwarancji częściowej, tj. na krótszy okres lub jedynie na niektóre z naprawianych podzespołów.
5. Nie ograniczając postanowień, o których mowa powyżej, HEATPEX nie ponosi odpowiedzialności z tytułu gwarancji, jeżeli domniemana wada lub niezgodność powstały w wyniku nieprawidłowego użycia, użytkowania niezgodnego z instrukcją użytkownika, zaniedbania, nieprawidłowej instalacji lub w wyniku nieprawidłowej samodzielnej naprawy, zmiany, modyfikacji, przechowywania, transportu lub nieprawidłowej obsługi. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku eksploatacji niezgodnej z instrukcją obsługi, niezgodnej z przeznaczeniem Urządzenia, uszkodzeń mechanicznych, niezgodnej z wymaganiami sieci zasilającej oraz warunków otoczenia (np. temperatura, wilgotność), użycia niezalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych lub napraw przez nieautoryzowany serwis.
6. Gwarancja udzielona przez Serwis HEATPEX przysługuje wyłącznie i bezpośrednio Klientowi, jak również stanowi jedyną gwarancję, jakiej Serwis udziela Klientowi na wykonaną usługę serwisową.

§ 8 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. HEATPEX nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie, nienależyte lub opóźnione wykonanie zobowiązania, jeżeli: (1) niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie spowodowane zostało przerwaniem procesu produkcyjnego części zamiennych Urządzenia; lub (2) niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnione spowodowane zostało przyczynami niezależnymi od HEATPEX; lub (3) niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie zostało spowodowane zdarzeniem Siły Wyższej zgodnie z jej definicją

oraz odpowiednimi przepisami prawa. W przypadku każdego z wyżej wymienionych przypadków niewykonania, nienależytego wykonania lub opóźnienia, realizacja stosownych części usługi serwisowej zostanie zawieszona na okres trwania danego niezawinionego niewykonania bez zobowiązań ani odpowiedzialności HEATPEX wobec Klienta z tytułu jakichkolwiek szkód wynikających z powyższego. Jeżeli zdarzenie Siły Wyższej trwa dłużej niż trzy (3) kolejne miesiące (lub jeżeli Serwis przyjmuje racjonalne założenie, że opóźnienie trwało będzie przez okres trzech (3) kolejnych miesięcy), HEATPEX upoważniony będzie odpowiednio do rozwiązania całości lub części Umowy świadczenia usług serwisowych lub odstąpienia od niej bez żadnych zobowiązań wobec Klienta z tego tytułu.

2. Odpowiedzialność odszkodowawcza HEATPEX wobec KLIENTA niebędącego konsumentem albo Indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach konsumenta w rozumieniu obowiązujących przepisów, jest ograniczona do kwoty nieprzekraczającej wynagrodzenia za wykonanie usługi serwisowej określonego w cenniku, z wyłączeniem utraconych korzyści.

§ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie umowy zawarte w oparciu o niniejsze OWUS podlegają prawu polskiemu.
2. Wszelkie zmiany niniejszych OWUS dokonywane są przez HEATPEX i obowiązują od dnia opublikowania na stronie www.heatpex.pl.

ZAŁĄCZNIKI:

1. wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy serwisowej
2. wzór oświadczenia o żądaniu wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

ZAŁĄCZNIK NR 1

Miejscowość, data

Dane składającego oświadczenie: imię i nazwisko, adres do korespondencji

OŚWIADCZENIE O ODSZCZĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

HEATPEX sp. z o.o.
ul. Trakt św. Wojciecha 29
80-044 Gdańsk

Ja, niżej podpisana/y _____, na podstawie art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta niniejszym odstępuję od umowy o wykonanie usługi naprawy urządzenia _____, nr seryjny _____, zawartej w dniu _____ z HEATPEX Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, ul. Trakt św. Wojciecha 29, 80-044 Gdańsk.

Podpis

ZAŁĄCZNIK NR 2

Miejscowość, data

Dane składającego oświadczenie: imię i nazwisko, adres do korespondencji

**OŚWIADCZENIE O ŻĄDANIU WYKONANIA USŁUGI
PRZED UPŁYWEM TERMINU DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA****HEATPEX sp. z o.o.**
ul. Trakt św. Wojciecha 29
80-044 Gdańsk

Ja, niżej podpisana/y _____, oświadczam, iż żądam od HEATPEX Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku, ul. Trakt św. Wojciecha 29, 80-044 Gdańsk, (zwanej dalej „HEATPEX”) rozpoczęcia wykonywania usługi serwisowej urządzenia _____ nr seryjny _____ (zwanej dalej „Usługą”), przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o wykonanie Usługi (14 dni od dnia zawarcia umowy) przysługującego mi jako konsumentowi. Przyjmuję do wiadomości, że wobec mojego żądania, odstąpienie przeze mnie od umowy wiązać się będzie z obowiązkiem zapłaty przeze mnie za Usługę wykonaną przez HEATPEX do momentu odstąpienia przeze mnie od umowy. Przyjmuję również do wiadomości, że z chwilą wykonania przez HEATPEX Usługi w całości, utracę prawo do odstąpienia od umowy.

Podpis

ZAŁĄCZNIK NR 3

KLAUZULA INFORMACYJNA (RODO)

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO) niniejszym informujemy, że:

- 1 **Dane Administratora:** Administratorem danych osobowych jest: **Heatpex sp. z o.o.** z siedzibą w Gdańsku, ul. Trakt Św. Wojciecha 29, 80-044 Gdańsk, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000204309. Dane kontaktowe: e-mail: politykaprywatnosci@heatpex.pl tel.: 665-404-354
- 2 **Podstawa i cel przetwarzania:** Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie:
 - art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu zawarcia i wykonania umowy,
 - art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu wykonania obowiązków prawnych, w szczególności wynikających z prawa podatkowego,
 - art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu wynikającym z prawnie uzasadnionego interesu Administratora, w szczególności dochodzenia roszczeń lub obroną przed roszczeniami, korzystania z uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi.
- 3 **Odbiorcy danych:** Odbiorcą danych osobowych mogą być: pracownicy, współpracownicy Administratora oraz inne podmioty, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych na podstawie odrębnych umów, w szczególności podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora w zakresie niezbędnym do zawarcia

lub wykonania umowy, w szczególności: księgowym, bankowym, informatycznym, prawnym oraz w zakresie innych usług wymagających dostępu do danych. Administrator nie będzie przekazywał danych do państw trzecich lub do organizacji międzynarodowej.

- 4 **Okres przechowywania danych:** Dane osobowe będą przechowywane przez czas trwania umowy, a po zakończeniu umowy na czas niezbędny do dochodzenia lub zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, w tym dochodzenia uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi.
5. **Prawa osób, których dane dotyczą:** Posiada Pani/Pan prawo: dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych. W zakresie danych przetwarzanych na podstawie zgody, przysługuje prawo cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Nadto, przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
6. **Zautomatyzowane przetwarzanie i profilowanie:** Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą podlegać profilowaniu.
- 7 **Informacja o obowiązku lub dobrowolności podania danych:** Podanie danych osobowych i wyrażenie zgody na ich przetwarzanie jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji umowy.