

Regulamin świadczenia usług serwisowych

BORSOG ONE

§ 1

Definicje

- I. Usługa serwisowa – konserwacja, diagnostyka, naprawa odpłatna, wymiana części lub każdy inny rodzaj usługi, świadczonej w ramach działalności. Nie dotyczy usługi serwisowania w ramach gwarancji sprzedażowej.
- II. Serwis – prowadzony jest przez firmę ADAMIEC Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Technologicznej 4/5, 45-839 Opole, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000607207 przez Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 7543115165.
- III. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która zleca Serwisowi wykonanie usługi serwisowej dostarczonego przez Klienta sprzętu.
- IV. Konsument - osoba fizyczna zlecająca wykonanie usługi serwisowej, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna zlecająca wykonanie usługi serwisowej w związku z czynnościami związanymi z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, gdy z treści zawartej umowy o wykonanie usług serwisowych wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Część zapisów Regulaminu dotyczy wyłącznie Konsumentów, co jest wprost określone.
- V. Sprzęt – Wózek BSG lub/i inne produkty marki podlegające usłudze serwisowej.
- VI. Książka Serwisowa – prawidłowo wypełniony dokument uprawniający do wykonania usługi serwisowej wydawany w trakcie zakupu wózka BORSOG ONE zawierający dane dotyczące właściciela, sprzętu oraz dotychczasowych usług serwisowych.
- VII. Regulamin – niniejszy Regulamin określający zasady wykonywania usług serwisowych. Regulamin jest integralną częścią umowy o wykonanie usług serwisowych.

§ 2

Postanowienia ogólne

- I. Każdy Klient oddający sprzęt do Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Klient dokonując zgłoszenia serwisowego dobrowolnie akceptuje niniejszy Regulamin.
- II. Naprawy gwarancyjne wykonywane są w oparciu o warunki gwarancji ustalone przez producenta.
- III. Pierwszy serwis zakupionego wózka jest darmowy i obejmuje: badanie techniczne, rewitalizację części oraz wymianę elementów zużytych w trakcie właściwego użytkowania. Nie obejmuje: lakierowania, wymiany ogumienia, ani tych części, które uległy zniszczeniu lub zużyciu przez używanie wózka niezgodnie z Instrukcjami.
- IV. Serwis ponosi odpowiedzialność, za jakość świadczonych usług stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego, w szczególności art. 556 (Dz. U. 2020.1740).
- V. Serwis zobowiązuje się do wyszczególnienia w Książce Serwisowej wszystkich wykonanych w ramach usług serwisowych czynności.
- VI. Serwis może odmówić wykonania usługi, jeśli jej szacowana cena zrówna się lub przewyższy koszt produkcji nowego wózka.
- VII. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za usterki wykryte w trakcie lub po wykonaniu usługi, które nie zostały zgłoszone przez Klienta.
- VIII. Serwis nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści, jeśli czas wykonywania usługi przedłuża się z przyczyn od Serwisu niezależnych.

§ 3

Zlecenie Usługi serwisowej i jej ogólny przebieg

- I. Zlecenia usługi serwisowej należy dokonać umawiając się uprzednio przez wysłanie wiadomości e-mail na adres serwis@borsog.com, telefonicznie pod numerem telefonu 881 500 765 lub na stronie internetowej www.borsog.com poprzez formularz.

- II. Czas wykonania usługi serwisowej (z wyłączeniem usług gwarancyjnych) jest każdorazowo ustalany z Klientem. W uzasadnionych przypadkach czas ten może ulec wydłużeniu.
- III. Zlecenia ekspresowej Usługi serwisowej (wykonywane do 48 godzin od momentu odbioru sprzętu) są realizowane za dopłatą w wysokości 50% ceny usługi. Serwis ma prawo odmówić wykonania zlecenia ekspresowo, jeśli uniemożliwia to aktualny harmonogram prac lub brak części zamiennych.
- IV. Wycena usługi wraz z fakturą pro-forma zostanie wysłana Klientowi po badaniu technicznym, do akceptacji.
- V. W przypadku braku akceptacji wyceny wykonania usługi serwisowej Klient ma obowiązek niezwłocznie odebrać pozostawiony w Serwisie sprzęt, a w przypadku braku odbioru zostanie on wysłany przez Serwis przesyłką kurierską na koszt Klienta.
- VI. W przypadku braku akceptacji wyceny, skutkującym wstrzymaniem realizacji usługi, Klient zobowiązany jest do rozliczenia się z Serwisem za dotychczasową pracę.
- VII. Jeśli dostarczony sprzęt będzie wymagał ogólnego czyszczenia w celu umożliwienia podjęcia czynności serwisowych, zostanie ono wykonane, a do ceny zostanie doliczony stosowny koszt, zgodny z cennikiem.
- VIII. Wymienione części będą utylizowane, chyba że Klient przed naprawą zadeklaruje chęć zabrania ich ze sobą.

§ 4

Dostawa i wysyłka

- I. Serwis zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Klienta o terminie wykonania usługi serwisowej – drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta oraz umówienia terminu przekazania sprzętu.
- II. Przekazanie sprzętu może odbyć się drogą doręczenia przesyłki przez firmę kurierską lub poprzez dostarczenie i odbiór w siedzibie Serwisu. Za równoważne dokumenty przekazania, stosowane w zależności od jego formy, uważa się dokumenty kurierskie oraz protokół zdawczo – odbiorczy.
- III. **Konieczne jest przekazanie sprzętu wraz z Książką Serwisową. W przypadku niedostarczenia Książki Serwisowej Klient poniesie koszty odtworzenia Książki Serwisowej dla serwisowanego sprzętu na podstawie danych posiadanych przez Serwis.**
- IV. W przypadku umówienia przekazania sprzętu w siedzibie Serwisu i braku jego odbioru w ciągu trzech dni od wyznaczonego terminu, bez uprzedzenia lub po drugim przełożeniu terminu przez Klienta, będzie naliczana opłata za bezumowne przechowywanie sprzętu zgodnie z aktualnym cennikiem. Po upływie trzech miesięcy od wyznaczonego terminu odbioru, w razie braku kontaktu z Klientem, Serwis ma prawo wystawić wózek na sprzedaż lub wypożyczenie celem odzyskania poniesionych kosztów naprawy i magazynowania.
- V. W przypadku nieodebrania przesyłki kurierskiej dwukrotnie i innych sytuacji, gdy z przyczyn niezależnych od Serwisu zaistnieje sytuacja, w której sprzęt zalega w magazynie oraz następuje brak działań ze strony Klienta, by podjąć sprzęt – zostanie zastosowane postępowanie jak w pkt. IV.

§ 5

Formy płatności

- I. Preferowaną formą płatności jest przedpłata na podstawie faktury proformy.
- II. Płatności należy dokonać przed wydaniem sprzętu na podstawie przesłanego przez Serwis dokumentu sprzedaży usługi.
- III. Sprzęt nie zostanie wydany, jeśli należność nie zostanie uregulowana najpóźniej w momencie przekazania sprzętu.
- IV. W razie braku płatności w ciągu trzech miesięcy od wyznaczonego terminu odbioru Serwis ma prawo wystawić wózek na sprzedaż lub wypożyczenie celem odzyskania poniesionych kosztów naprawy i magazynowania.

§ 6

Reklamacje i gwarancje

- I. Na każdą usługę udzielana jest gwarancja na okres 12 miesięcy. Gwarancja nie obejmuje: uszkodzeń powstałych na skutek używania sprzętu niezgodnie z **Instrukcjami**, przypadków losowych, a także uszkodzeń mechanicznych.

§ 7

Ochrona danych osobowych

- I. Klient został poinformowany, że Administratorem jego danych osobowych jest firma ADAMIEC Sp. z o.o. i wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu przeprowadzenia usługi serwisowania, o której mowa w niniejszym Regulaminie, zgodnie z Rozporządzeniem 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

- II. Inspektorem Ochrony Danych jest osoba każdorazowo wyznaczona przez Administratora danych osobowych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: serwis@borsog.com.
- III. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Administratora w szczególności w celu świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym w celu realizacji Umowy sprzedaży (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz jeżeli Klient wyrazi na to zgodę, to w celach marketingowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
- IV. Jednocześnie dane są przetwarzane przez Administratora w następujących celach i przez następujące okresy:
 - a) wysyłania informacji handlowych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (e-mail, sms) oraz przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących zgodnie z art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, w tym wszelkich informacji dotyczących ofert, aktualnych informacji o produktach i usługach oferowanych przez Sprzedawcę lub newslettera (w przypadku osób, które wyraziły na to zgodę) – na podstawie art. 6 ust. 1 pkt a) RODO – nie dłużej niż do wycofania zgody;
 - b) zapewnienia obsługi usług serwisowych – na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) RODO – nie dłużej niż do czasu wygaśnięcia roszczeń związanych ze zrealizowanym zamówieniem;
 - c) zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania Sklepu internetowego i umożliwienia nieodpłatnego świadczenia przez Administratora usług drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie – co jest naszym usprawiedliwionym celem na podstawie art. 6 ust. 1 pkt f) RODO – nie dłużej niż w okresie niezbędnym dla realizacji powyższego celu;
 - d) obsługi zapytań, jeśli nie są one związane bezpośrednio z zamówionymi usługami lub produktami – co jest naszym usprawiedliwionym celem na podstawie art. 6 ust. 1 pkt f) RODO – nie dłużej niż wymaga tego realizacja powyższego celu lub okres przedawnienia roszczeń;
 - e) monitorowania aktywności Użytkowników Sklepu internetowego w celu dostosowania go i optymalizacji wyświetlanej zawartości do potrzeb Użytkowników – co jest naszym usprawiedliwionym celem na podstawie art. 6 ust. 1 pkt f) RODO – nie dłużej niż do czasu zgłoszenia sprzeciwu, w tym celu w niektórych przypadkach wykorzystujemy profilowanie, jednak nie identyfikujemy osób, których profilowanie dotyczy.
- V. Niezbędnym elementem procedury złożenia Zamówienia jest podanie przez Klienta jego danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe oraz wyrażenie przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych. Podanie danych ma charakter dobrowolny, jednak konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości realizacji Zamówienia i zawarcia Umowy sprzedaży.
- VI. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania.
- VII. Odbiorcami danych są dostawcy usług poczty elektronicznej, rozwiązań informatycznych gromadzących dane niezbędne do wysyłki newslettera i informacji handlowych oraz podmiotom uczestniczącym w realizacji Zamówień, które przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych.
- VIII. Dane osobowe nie są przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej (czyli poza Europejski Obszar Gospodarczy).
- IX. Klient ma prawo kontroli przetwarzanych danych osobowych, które go dotyczą, w szczególności Klientowi przysługuje:
 - a) prawo dostępu do treści danych na podstawie art. 15 RODO;
 - b) prawo do sprostowania danych na podstawie art. 16 RODO;
 - c) prawo do usunięcia danych na podstawie art. 17 RODO;
 - d) prawo do ograniczenia przetwarzania danych na podstawie art. 18 RODO;
 - e) prawo do przenoszenia danych na podstawie art. 20 RODO;
 - f) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie art. 21 RODO.
- X. W przypadkach, w których przetwarzanie danych Klienta odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, tj. zgody na przetwarzanie danych osobowych, Klientowi przysługuje prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- XI. Klient może skorzystać z praw opisanych powyżej poprzez przesłanie oświadczenia woli elektronicznie bądź listownie na adres Administratora danych lub Inspektora Ochrony Danych.
- XII. Dane osobowe są przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym poprzez profilowanie w celu dopasowania zawartości Sklepu do osobistych preferencji i zainteresowań. Zautomatyzowane przetwarzanie ani profilowanie nie będzie wywoływać żadnych skutków prawnych ani w istotny sposób wpływać na sytuację użytkownika.
- XIII. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się w zakładce Polityka prywatności pod adresem: borsog.com/polityka-prywatnosci
- XIV. W przypadku uznania przez Klienta, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO przysługuje Klientowi prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§8
Postanowienia końcowe

- I. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, zwłaszcza Kodeksu Cywilnego. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji Regulaminu będą rozstrzygane przez polski sąd właściwy dla siedziby Serwisu.
- II. Serwis zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie w dniu wskazanym przez Serwis, ale nie wcześniej niż w dniu zamieszczenia zmian na stronie internetowej Serwisu zawartej na www.borsog.com. Do usług przyjętych do realizacji przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w dacie potwierdzenia przyjęcia usługi do realizacji – przesłania Klientowi faktury proformy.
- III. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10-04-2022 r. i jest dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej oraz w wersji papierowej w Serwisie.