

Regulamin usług serwisowych,

świadczonych przez firmę MIKRONIKA (dalej: Regulamin)

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługi serwisowe, świadczone są przez firmę MIKRONIKA sp z o.o. (dalej: Wykonawca) z siedzibą w Poznaniu przy ulicy Wykopy 2/4 (60-001 Poznań), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS: 0000765393, NIP:779-250-27-60, REGON: 1064137, kapitał zakładowy 157 900,00 zł.
2. Warunki Regulaminu określają prawa i obowiązki Klienta oraz Wykonawcy w zakresie usług serwisowych świadczonych przez Wykonawcę.
3. Przesłanie wniosku o realizację przez Wykonawcę usług serwisowych, w tym lecz nie wyłącznie za pośrednictwem dedykowanego formularza zwrotów i napraw wyrobów, jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na realizację usług serwisowych przez Wykonawcę, na warunkach określonych w Regulaminie.
4. Wykonawca ma prawo odmówić przyjęcia zamówienia, bez podania przyczyn, w terminie do 7 dni roboczych od daty otrzymania oferty, o której mowa w pkt 3 powyżej. Brak odmowy przyjęcia zamówienia traktowane jest jako jego akceptacja.
5. Złożenie zamówienia na własnym formularzu nie wyłącza stosowania postanowień Regulaminu. Postanowienia Regulaminu mają pierwszeństwo przed postanowieniami zawartymi w formularzu Zamawiającego. Niniejszy Regulamin należy traktować jako wyrażenie sprzeciwu wobec warunków ustalonych jednostronnie przez Zamawiającego.
6. Wykonawca może wstępować w stosunki prawne na innych warunkach niż określone w Regulaminie wyłącznie na mocy umowy, która będzie precyzyjnie określać zakres wyłączenia Regulaminu i która powinna zostać zawarta na piśmie pod rygorem nieważności.
7. Wartość realizowanej usługi przez Wykonawcę określana jest przez Wykonawcę z góry lub z dołu, w zależności od przedmiotu zamówienia, mając na uwadze indywidualne uzgodnienia z Zamawiającym. Zapłata przez Zamawiającego należnego wynagrodzenia jest warunkiem wydania przez Wykonawcę serwisowanego urządzenia. W razie wydania urządzenia Zamawiającemu przed otrzymaniem wynagrodzenia, Wykonawca ma prawo żądać ustanowienia na urządzeniu prawa zastawu na poczet zabezpieczenia swojej wierzytelności, co Zamawiający akceptuje. Ze swoim żądaniem Wykonawca może wystąpić w terminie 12 miesięcy od daty wydania urządzenia.

II. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

1. W rozumieniu Regulaminu za Informacje wymagające zachowania poufności, zwane w dalszej treści Regulaminu „Informacjami Poufnymi”, uważa się:
 - a. wszelkie informacje ekonomiczne, finansowe, techniczne, technologiczne, programowe, handlowe, organizacyjne, prawne, osobowe i inne stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa;
 - b. informacje podlegające ochronie na podstawie: 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych; **RODO**) (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1), ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000 ze zm.), ustawy o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości z dnia 14 grudnia 2018 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 125);
 - c. informacje związane z przedmiotem działalności każdej ze stron podlegające ochronie na podstawie odrębnych przepisów;
 - d. informacje podlegające ochronie na podstawie odrębnych przepisów, dotyczące każdej ze stron, jej klientów i kontrahentów oraz osób trzecich współpracujących lub powiązanych ze stroną – uzyskane w związku z współpracą stron, niezależnie od źródła tych informacji i formy ich przekazania;

- e. informacje, które można uzyskać przez badanie, testowanie lub analizę informacji wymagających zachowania poufności, jak również urządzenia, oprogramowania, systemów, elementów systemowych lub ich części, dostarczonych przez stronę ujawniającą, jak również materiały i informacje opracowane w wyniku wykorzystania Informacji Poufnych wymagających zachowania poufności.
2. Wykonawca oraz Klient zobowiązani są nie ujawniać, nie przekazywać, nie wykorzystywać, nie zbywać lub oferować do zbycia osobom trzecim Informacji Poufnych, o ile nie uzyskają na to pisemnej zgody drugiej strony. Powyższe postanowienie nie wyłącza możliwości ujawnienia przez którąkolwiek ze stron Informacji Poufnych w sytuacji, gdy takie ujawnienie będzie wymagane przez obowiązujące przepisy prawa, w zakresie przez prawo przewidzianym, w tym ujawnienia Informacji Poufnych sądowi powszechnemu lub arbitrażowemu w związku z jakimkolwiek postępowaniem toczącym się przed takim sądem, jak również innemu organowi uprawnionemu na podstawie odpowiednich przepisów prawa.
3. Zakaz ujawnienia nie dotyczy Informacji Poufnych, które są lub staną się powszechnie znane lub wynikają z osobnych zasad współpracy, z wyjątkiem sytuacji, gdy ich ujawnienie nastąpiło z naruszeniem postanowień Regulaminu lub obowiązującego prawa. Każda ze Stron może ujawniać Informacje Poufne osobom, którym Informacje Poufne będą niezbędne do wykonania zlecenia lub w celu wykonania obowiązków prawem przewidzianych, pod warunkiem zapewnienia dochowania przez takie osoby poufności oraz przyjęcia na siebie odpowiedzialności wobec drugiej strony za naruszenie przez takie osoby obowiązku zachowania poufności.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dane zgromadzone na wewnętrznych i zewnętrznych nośnikach pamięci, przekazanych z urządzeniem do naprawy. Ustawienia użytkownika mogą zostać utracone lub przywrócone do ustawień fabrycznych w trakcie naprawy. Klient składając ofertę zlecenia przyjmuje powyższą informację do wiadomości i akceptuje możliwość utraty danych na zasadzie ryzyka.
5. Klauzula informacyjna dla osób dokonujących czynności zlecenia prac Wykonawcy znajduje się pod adresem <https://www.mikronika.pl/standardy/polityka-prywatnosci/>

III. REGULACJE DOTYCZĄCE POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH

1. Postanowienia niniejszego rozdziału Regulaminu stosuje się pod warunkiem, że na serwisowych urządzeniach, w tym nośnikach danych, znajdują się dane osobowe w rozumieniu art. 4 ust. 1 RODO. W takim przypadku niniejszy rozdział regulaminu traktuje się jako „inny instrument prawny” w rozumieniu art. 28 ust. 3 RODO, regulujący zasady przetwarzania danych.
2. Klient udostępniając Wykonawcy urządzenie, w tym nośnik danych, w celu świadczenia usług serwisowych oświadcza, że jest uprawniony do przetwarzania danych zawartych na tym urządzeniu/nośniku, jak również że jest uprawniony do jego udostępnienia Wykonawcy w celu świadczenia usług serwisowych na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, ze szczególnym uwzględnieniem Rozdziału II pkt 4 Regulaminu.
3. Klient składając zlecenie usług serwisowych powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe zawarte na urządzeniu, w tym nośniku danych, wyłącznie w celu realizacji usługi.
4. Wykonawca może realizować na danych osobowych, o których mowa w pkt 3 niniejszego rozdziału następujące operacje: przechowywanie, utrwalanie, usuwanie.
5. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem Wykonawca usunie lub zwróci wszelkie dane osobowych oraz usunie ich ewentualnie istniejące kopie w zależności od decyzji klienta.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zabezpieczenia powierzonych danych osobowych, z uwzględnieniem jednak postanowień rozdziału II pkt 4 Regulaminu. To oznacza, że Wykonawca nie gwarantuje w żadnym momencie, że dane zawarte na urządzeniu, w tym nośniku danych, nie zostaną trwale usunięte.
7. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych ma obowiązek bez zbędnej zwłoki, jednak w każdym przypadku, nie później niż w ciągu 36 godzin od daty stwierdzenia naruszenia, zgłosić je Klientowi.

8. Rodzaj i zakres świadczonych usług nie wiąże się z obowiązkiem Wykonawcy w obszarze wspierania Klienta w odpowiadaniu na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III rozporządzenia (art. 28 ust.3 lit. E Rozporządzenia).
9. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy.
10. Wykonawca na wniosek Klienta przedstawia informacje o aktualnie stosowanych zabezpieczeniach w obszarze ochrony danych w procesie serwisowania urządzeń, w tym nośników danych. Wniosek taki nie może być kierowany do Wykonawcy częściej niż raz na sześć miesięcy.

IV. ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH, ŚWIADCZONYCH PRZEZ WYKONAWCĘ

1. Wykonawca wykonuje usługi serwisowe wyłącznie urządzeń jego produkcji oraz urządzeń innych producentów, dostarczonych przez Wykonawcę w ramach realizowanych przez niego zamówień/umów.
2. Naprawa urządzeń innych producentów, dostarczonych przez Wykonawcę w ramach realizowanych przez niego zamówień/umów, będzie realizowana w serwisie firmy będącej dostawcą urządzenia.
3. Wykonawca świadczy odpłatne naprawy wad zgłoszonych po upływie okresu gwarancji (zwane dalej naprawami pogwarancyjnymi). Wykonawca dokona naprawy pogwarancyjnej w terminie ustalonym z Zamawiającym lub w najszybszym możliwym terminie.
4. Wykonawca udziela gwarancji na wykonaną usługę serwisową wady zgłoszonej w okresie gwarancji, zgodnie z umową/zamówieniem.
5. Wykonawca udziela 12-miesięcznej gwarancji w zakresie wykonanej usługi serwisowej wady zgłoszonej po upływie gwarancji.
6. W przypadku niestwierdzenia wady w wyrobie przekazanym Wykonawcy do naprawy pogwarancyjnej, Klient pokryje koszt diagnostyki urządzeń złożonych (sterowniki) w wysokości 300 PLN netto i 150 PLN netto urządzeń prostych (pakiety i moduły).
7. O ile co innego nie wynika z postanowień odrębnej umowy/zamówienia lub dokumentu gwarancyjnego, postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio również do realizowanych przez Wykonawcę bezpłatnych napraw w ramach odrębnych gwarancji udzielonych przez Wykonawcę. Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania bezpłatnej naprawy gwarancyjnej w przypadku uszkodzeń powstałych na skutek użytkowania urządzenia niezgodnego z przeznaczeniem lub instrukcją obsługi, uszkodzenia mechanicznego oraz uszkodzeń powstałych na skutek wypadków losowych (pożar, zalanie wodą, wyładowania atmosferyczne itp.), a także na skutek działania wirusów, uszkodzenia plomby. Uszkodzenia będące następstwem nieautoryzowanego serwisu lub wykorzystanie niezalecanych przez producentów podzespołów i materiałów eksploatacyjnych powodują utratę praw do roszczeń gwarancyjnych.
8. Wady urządzeń objętych gwarancją na podstawie odrębnej gwarancji udzielonej przez MIKRONIKĘ, będą usuwane w terminie zgodnym z umową/zamówieniem, po zgłoszeniu ich przez Klienta. W przypadku, gdy umowa/zamówienie nie regulują terminu naprawy wady zgłoszonej w okresie gwarancji, Wykonawca usunie wadę w terminie do 14 dni od daty otrzymania urządzenia wraz z „Formularzem zwrotów i napraw wyrobów”. Termin naprawy może ulec zmianie po uzgodnieniu z klientem.

V. ZGŁASZANIE WAD

1. Formularz zwrotów i napraw wyrobów jest zamieszczony na stronie <https://www.mikronika.pl/oferta/serwis/>
2. Urządzenie wraz z wypełnionym formularzem należy dołączyć do paczki z uszkodzonym/zwracanym urządzeniem i przesać na adres Wykonawcy: **MIKRONIKA, UL. WYKOPY 2/4, 60-001 POZNAŃ.**
3. Jeżeli urządzenie było kupowane od Wykonawcy, do przesyłki należy dołączyć kopię faktury sprzedaży.

VI. DOSTAWA I OPAKOWANIE

1. Urządzenie przesyłane do Wykonawcy powinno być zapakowane w sposób zapobiegający jakimkolwiek uszkodzeniom w czasie transportu.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy urządzenia w przypadku nie zastosowania się do powyższych zasad.
3. Po naprawie, urządzenie wraz z protokołem serwisowym, zostanie dostarczone pocztą kurierską na adres wskazany przez Klienta w Formularzu zwrotów i napraw wyrobów.
4. Koszt dostawy wyrobu po naprawie zostanie wliczony do ceny usługi serwisowej.

VII. INFORMACJA O STANIE REALIZACJI ZLECENIA

1. Po przyjęciu urządzenia Wykonawca nadaje reklamacji numer RMA (ang. *Return Material Authorisation*) i przesyła go do Klienta na adres e-mail wskazany w Formularzu zwrotów i napraw, jeśli zostanie załączony do urządzenia.
2. Klient może uzyskać informację o stanie realizacji zlecenia pod numerem telefonu 061 66 55 600 lub adresem e-mail biuro@mikronika.com.pl

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W przypadku rozstrzygania sporów, wynikających z realizacji zlecenia usługi serwisowej, sądem właściwym miejscowo jest sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.