

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

I. ZAKRES STOSOWANIA

1. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych (dalej jako „OWS”) obowiązuje w odniesieniu do umów dotyczących usług serwisowych świadczonych przez Szymkowiak Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Lesznie na rzecz podmiotów niebędących konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061).
2. OWS nie mają zastosowania do świadczonych usług serwisowych realizowanych na podstawie odrębnych umów, w tym umów zawartych w oparciu o indywidualne oferty.
3. Warunki wynikające z OWS mogą zostać określone odmiennie, na podstawie indywidualnych ustaleń Stron zawartych pod rygorem nieważności w formie pisemnej, przy czym odmiennie uregulowanie poszczególnych warunków wynikających z OWS nie pozbawia mocy wiążącej pozostałych warunków OWS.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Podmiotem świadczącym usługi serwisowe jest: Szymkowiak Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Wolińska 19, 64-100 Leszno numer w KRS: 0000411835, NIP: 6972305049, REGON: 302049538
2. Przez usługę serwisową rozumie się czynności takie jak: przyjęcie zgłoszenia, dojazd, diagnostykę (zdalnie lub na miejscu), naprawę (gwarancyjną i niegwarancyjną), zmianę konfiguracji (zdalnie i na miejscu), instalację urządzeń lub oprogramowania, przeglądy konserwacyjne, szkolenia techniczne, konsultacje techniczne (zdalne i na miejscu), oględziny w celu przygotowania oferty naprawy.
3. Użyte w dalszej części OWS określenia oznaczają:
Spółka – Szymkowiak Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Wolińska 19, 64-100 Leszno, numer w KRS: 0000411835, NIP: 6972305049, REGON: 302049538;
Strony – Spółka i Klient;
zgłoszenie serwisowe – zgłoszenie inicjujące wykonanie usługi serwisowej;
usługa zdalna – czynności realizowane poprzez zdalne połączenie Spółki z systemem teleinformatycznym Klienta;
usługa ekspres – usługa realizowana w terminie 2 dni roboczych na specjalne zlecenie;
serwis gwarancyjny – usługi objęte warunkami gwarancji udzielonej przez Spółkę;
serwis odpłatny – usługi serwisowe świadczone odpłatnie po okresie gwarancyjnym lub nieobjęte gwarancją;
diagnostyka – badanie mające na celu stwierdzenie rodzaju uszkodzenia/wady i możliwości jego naprawy;
cennik usług serwisowych – cennik obowiązujący w zakresie usług serwisowych stanowiący załącznik do OWS;
umowa SLA – odrębna umowa określająca zobowiązania dotyczące poziomu usług ustalone pomiędzy Spółką a Klientem;

III. PROCEDURY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Klient zgłasza zapotrzebowanie na usługę serwisu wyłącznie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@szymkowiak.pl.
2. Zgłoszenie usługi serwisowej powinno zawierać dane Klienta (firmy) oraz dane osoby zgłaszającej (w tym telefon kontaktowy oraz adres mailowy), oprócz tego: zgłoszenie powinno zawierać informację o typie urządzenia, miejscu instalacji (w tym informacji na temat specyfiki miejsca np. miejsce o utrudnionym dostępie, miejsce na wysokościach itp.) oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis usterki (wraz z ew. dokumentacją zdjęciową), informację o producencie Urządzenia, numer seryjny ułatwiający identyfikację oraz informacje na temat godzin, w których możliwe jest przeprowadzenie prac serwisowych.
3. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia jest wiadomość zwrotna z informacją o zarejestrowaniu i przyjęciu zgłoszenia do realizacji.
4. Klient zobowiązany jest podać w zgłoszeniu serwisowym okoliczności faktyczne zgodne z prawdą.
5. Zgłoszenia serwisowe dokonane w dzień roboczy po godzinie 15:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godzinie 7:00 kolejnego dnia roboczego.
6. Szymkowiak Sp. z o.o. ma prawo odmówić przyjęcia zlecenia serwisu, w szczególności, jeśli w zgłoszeniu nie zostały wskazane pełne dane zgłaszającego lub zgłoszenie zostało przesłane w imieniu podmiotu trzeciego.
7. W przypadku odpłatności usługi płatnikiem jest zgłaszający. Zgłoszenie powinno zawierać dane rejestrowe podmiotu zgłaszającego.

Przyjmuje się, że składający zlecenie jest upoważniony przez Klienta do tego typu czynności.

8. OWS oraz Cennik usług serwisowych, udostępnione są na stronie internetowej: <https://szymkowiak.pl/ows.pdf> i stanowią element przyjęcia zgłoszenia serwisowego, bez konieczności powtarzania treści OWS i cennika w potwierdzeniu przyjęcia usług serwisowych.

IV. SERWIS GWARANCYJNY, SERWIS ODPLATNY

1. Usługami serwisu gwarancyjnego objęte są wyłącznie usługi objęte warunkami gwarancji udzielonej przez Spółkę.
2. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego jest nieodpłatne, chyba że co innego wynika z warunków gwarancji.
3. Świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego lub nieobjętego gwarancją jest odpłatne zgodnie z cennikiem Spółki.
4. Spółka może odmówić wykonania bezpłatnych czynności serwisowych w ramach gwarancji w przypadku naruszenia warunków gwarancji lub jeżeli dana czynność serwisowa nie jest objęta gwarancją zgodnie z jej warunkami. Spółka może wykonać takie czynności odpłatnie, na warunkach dotyczących naprawy pogwarancyjnej (odpłatnej) zawartych w OWS.
5. Procedury zgłoszeń serwisowych są wspólne dla serwisu gwarancyjnego i odpłatnego (pogwarancyjnego).

V. SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Usługi serwisowe wykonywane są w dni powszednie w godzinach 7-16. Praca w innych godzinach, a w szczególności praca w godzinach nocnych (22-6), w weekendy i święta wymaga zgody kierownika serwisu i wiąże się z dodatkową opłatą.
2. Serwis wykonywany jest na miejscu u Klienta lub po pobraniu części w serwisie Spółki lub w serwisie producenta urządzenia po przestaniu do niego pobranych części.
3. Spółka zobowiązuje się do wykonania usługi w terminie 14 dni roboczych od momentu przyjęcia i potwierdzenia zgłoszenia serwisowego. W przypadku konieczności wymiany części w urządzeniu termin naprawy może ulec zmianie.
4. Jeżeli Klient oczekuje krótszych czasów naprawy i reakcji usługa powinna zostać wykonana w ramach umowy SLA (z gwarantowanymi czasami reakcji i napraw) lub na podstawie indywidualnej oferty.
5. Spółka w porozumieniu z Klientem może zmienić zakres wykonanych czynności i instalowanych części względem treści zgłoszenia serwisowego. W takim przypadku, w protokole serwisowym opisuje się czynności wchodzące w skład usługi serwisowej oraz zainstalowane części, co Klient potwierdza podpisując protokół serwisowy.
6. Klient zobowiązany jest zapewnić Serwisantowi odpowiedni, swobodny dostęp do Urządzenia i umożliwić bezpieczne wykonanie usługi, w szczególności zobowiązany jest zapewnić: dostęp do wszystkich pomieszczeń, w których zamontowane jest urządzenie i elementy z nim związane, w tym bezpieczniki, urządzenia sieciowe, itp.; niezbędne windy (podesty, rusztowania, drabiny), odśnieżyć i usunąć oblodzenie; zapewnić niezbędne dla charakteru usługi zabezpieczenia (np. wyłączenie pasa ruchu, odpowiednie oznakowanie miejsca prowadzenia prac).
7. Wykonanie usługi zdalnej możliwe jest jeżeli Klient zapewni połączenie internetowe o odpowiednich parametrach umożliwiających pracę zdalną oraz zapewni dostęp do oprogramowania zainstalowanego na tym urządzeniu.
8. Klient powinien dostarczyć dokumentację techniczną (np. rysunki, opisy, schematy, hasta), która jest w jego posiadaniu, a która jest niezbędna dla przeprowadzenia Usługi.
9. Jeżeli nie uzgodniono inaczej Spółka stosuje wyłącznie oryginalne części lub części porównywalnej jakości i parametrach nie gorszych.
10. Wystąpienie kolejnego problemu z Urządzeniem lub Oprogramowaniem po wykonaniu usługi serwisowej nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną usługę serwisową
11. Po wykonaniu usługi strony dokonują odbioru prac podpisując protokół serwisowy. W przypadku, gdy podczas zakończenia usługi osoba uprawniona do złożenia podpisu jest nieobecna i nie może tym samym potwierdzić wykonania serwisu Klient zobowiązany jest do upoważnienia innej osoby do podpisania protokołu serwisowego.
12. W przypadku, gdy Klient podczas odbioru nie zgłosił do Protokołu żadnych uwag przyjmuje się, że Klient zgadza się z treścią protokołu i nie zgłasza uwag. Protokół może być wykonany w wersji elektronicznej.
13. Brak obecności przedstawiciela Klienta w momencie zakończenia wykonywania usługi lub odmowa podpisania przez niego Protokołu serwisowego uprawnia Spółkę do jednostronnego odbioru prac. W przypadku jednostronnego odbioru prac, Protokół serwisowy jest podpisywany jedynie przez osobę wyznaczoną przez Spółkę oraz

doręczany w formie wiadomości na adres e-mail Klienta. Klient może zgłosić uwagi do jego treści w ciągu 3 dni roboczych od dnia doręczenia mu Protokołu serwisowego. W przypadku, gdy Klient nie zgłosił uwag do jego treści w ciągu 3 dni roboczych od dnia doręczenia mu Protokołu, uważa się, że naprawa lub przegląd zostały odebrane bez uwag, a usługa została wykonana w sposób opisany w protokole.

14. Serwisant nie jest upoważniony do składania prawnie wiążących oświadczeń.

15. Części po wykonaniu usługi gwarancyjnej są pobierane przez Spółkę.

16. Części po wykonaniu usługi niegwarancyjnej zostają przekazane Klientowi, pozostawione w miejscu prowadzenia prac (Spółka nie ma obowiązku ich transportu w inne miejsce), chyba że Klient zrezygnował z ich odbioru, a Spółka zgodziła się na pobranie części do utylizacji.

VI. WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI SERWISOWE

1. Wynagrodzenie płatne jest w oparciu o czas świadczenia usługi oraz cenę za przejazd (i inne koszty). Jeżeli strony zamierzają ustalić dla usługi naprawy z góry określoną wysokość wynagrodzenia mogą ograniczyć czas naprawy lub zlecić wykonanie usługi w oparciu o przygotowaną dla danego zakresu ofertę z góry określoną ceną.

2. Klient jest zobowiązany do uregulowania kwoty wynagrodzenia za usługę serwisową także wówczas, gdy pomimo stawiennictwa Serwisanta u Klienta lub poniesienia przez Spółkę jakichkolwiek innych kosztów związanych z zamówioną usługą serwisową, z przyczyn leżących po stronie Klienta nie dojdzie do wykonania usługi serwisowej. Dotyczy to w szczególności przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe było bezzasadne (np. z uwagi na sprawność Urządzenia lub niepoprawna praca urządzenia była efektem błędnej obsługi), albo gdy serwisanci Spółki nie zostali dopuszczeni do Urządzenia. Wówczas kwota odszkodowania umownego wyrażona jest według wynagrodzenia za usługi serwisu określone w Cenniku.

3. Spółka jest zobowiązana na pisemne żądanie Klienta przedstawić wycenę Usług przed przystąpieniem do czynności serwisowych. Podana szacunkowa wycena nie będzie wiążąca, ale Spółka poinformuje Klienta jeżeli stwierdzi, że ostateczna wysokość wynagrodzenia za Usługę naprawy przekroczy wartość szacunkową naprawy o ponad 20%.

4. Wycena części będzie możliwa do przedstawienia po dokonaniu diagnostyki. Do cen części stosuje się cennik Spółki.

5. Do czasu akceptacji wyceny bieg terminu naprawy ulega zatrzymaniu, a brak akceptacji w terminie 30 dni jest jednoznaczne z rezygnacją z usługi.

6. Jeżeli Klient po otrzymaniu szacunkowej wyceny usług lub wskazaniu ostatecznej wysokości ceny usługi zdecyduje się na anulowanie zlecenia zobowiązany będzie zapłacić za usługi już w tym zakresie wykonane.

7. Jeżeli z przyczyn nieleżących po stronie Spółki konieczne stanie się powtórne stawiennictwo Spółki w miejscu świadczenia usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego wykonywania usługi i dojazdu serwisu

8. Spółka może obciążyć Klienta kosztami transportu, usług specjalistycznych (np. zwyżek, pomiarów) według stawek i cen podwykonawców, noclegu (w razie dłuższego niż jednodniowy okres wykonywania usługi serwisowej) oraz inne koszty niezbędne do wykonania usługi.

9. Jeżeli w trakcie wykonywania usługi serwisowej okaże się, że usterka zgłoszona przez Klienta do usunięcia w ramach gwarancji nie mieści się w granicach gwarancji, Klient jest zobowiązany do uregulowania wynagrodzenia za usługę serwisową – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.

10. W niektórych przypadkach (np. w razie potrzeby sprowadzenia części zamiennych) Spółka może wymagać wpłaty zaliczki od Klienta na potrzebne do naprawy części zamienne, o czym Spółka poinformuje Klienta. Wysokość zaliczki jest każdorazowo ustalana przez Spółkę. Spółka przystąpi do naprawy po otrzymaniu kwoty zaliczki. Kwota zaliczki zostanie zaliczona na poczet kosztu usługi serwisowej i części zamiennych.

11. Jeżeli po dokonaniu w ramach usługi serwisu gwarancyjnego wymiany części zamiennych, serwis producenta tej części wykaże, że w stosunku do wymienionej części nie mają zastosowania warunki gwarancji, Klient zobowiązany jest wymienionej części zamiennych oraz usługi serwisowej związanej z jej wymianą – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.

12. W przypadku anulowania zgłoszenia po jego przyjęciu przez Spółkę Klient zobowiązany jest pokryć koszty za podjęte czynności, w szczególności za poniesione koszty przejazdu.

13. W razie odstąpienia lub rezygnacji z całości lub części naprawy / przeglądu, Klient ma obowiązek zapłaty wynagrodzenia za wykonane dotąd czynności.

14. W przypadku rezygnacji przez Klienta z zamówionej części lub akcesoriów po dacie przyjęcia zamówienia przez Spółkę, Spółka może obciążyć Klienta kosztami anulacji takiego zamówienia, w tym potrącić te koszty z przedpłaty.

15. W przypadku rezygnacji lub braku decyzji ze strony Klienta co do kontynuowania wykonywania usługi przez Spółkę wystawiona zostanie faktura zgodnie z cennikiem za dotychczas przeprowadzone czynności.

16. Jeżeli nie uzgodniono inaczej wynagrodzenie za usługę płatne jest w terminie 7 dni od wystawienia faktury. Jeżeli w treści ustaleń nie wskazano wyraźnie czy dane stawki lub ceny są cenami netto czy brutto zawsze uważać się będzie, że są to stawki/ceny netto, do których doliczony zostanie podatek VAT w obowiązującej w danym czasie wysokości.

17. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Spółki, Spółka ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi serwisowej do czasu uregulowania zaległych płatności.

18. Wartość usług i cena za części zamienne wykazane na fakturze Spółki, w postaci wynagrodzenia z tytułu naprawy skalkulowane będą w oparciu o: czas pracy świadczenia usług naprawy, koszty przejazdu, płatności za części zamienne, płatności za inne użyte materiały, zakwaterowania, koszty transportu. Wynagrodzenie i opłaty uwzględnione na fakturze będą zgodne z cenami wskazanymi w cenniku Spółki.

19. Wszystkie części i materiały zainstalowane lub przekazane Klientowi w ramach usługi pozostają własnością Spółki do czasu całkowitej zapłaty.

20. Spółka może wskazać w cenniku cenę ryczałtową dla wybranych miejscowości. Cena ta obejmuje koszt przejazdu i pierwszej roboczogodziny pracy jednego technika.

21. Czas pracy liczony jest od momentu przybycia na miejsce.

22. Dla Usług wykonywanych w trybie standardowym przejazd liczony jest w jedną stronę.

23. Cena Usługi nie uwzględnia kosztów części i materiałów.

VII. USŁUGI EKSPRES

1. Dla usług zleconych w trybie ekspres Spółka przystąpi do wykonywania usługi w terminie 2 dni roboczych od momentu przyjęcia i potwierdzenia zgłoszenia serwisowego.

2. Zlecenie usługi w trybie ekspres musi zostać wyraźnie oznaczone przez Klienta w treści zgłoszenia serwisowego.

3. Wykonanie usługi w trybie ekspres uwarunkowane jest możliwościami Spółki, a w przypadku braku takiej możliwości zamówienie zostanie przyjęte jako standardowe o czym Spółka poinformuje niezwłocznie Klienta.

4. Wykonanie usługi w trybie ekspres jest dodatkowo płatne zgodnie z cennikiem.

5. Dla usług zamówionych w trybie ekspres przejazd liczony jest w dwie strony (dojazd i powrót). Odległość podróży powrotnej jest wписywana przez Spółkę dopiero po powrocie serwisanta.

VIII. GWARANCJA, ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Zobowiązania Spółki sprowadzają się głównie do zobowiązania starannego działania z wykorzystaniem umiejętności i wiedzy Spółki przy świadczeniu usług określonych w umowie oraz odpowiedzialności za użycie części wolnych od wad. Nie ustanawia się gwarancji osiągnięcia wskutek świadczenia usług, określonego skutku. Jeżeli Klient oczekuje gwarancji skuteczności usługa musi zostać wykonana w oparciu o indywidualną ofertę i zamówienie.

2. Na podstawie art. 588 § 1 zdanie 1 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061) wyłączona jest odpowiedzialność Spółki z tytułu rękojmi.

3. Spółka ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Klientowi jedynie w wyniku rażącego niedbalstwa, przy czym odpowiedzialność ta jest ograniczona do wysokości ceny za usługę serwisową.

4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody po stronie Klienta w postaci strat gospodarczych oraz utraconych korzyści.

5. Spółka nie odpowiada za dane przechowywane na dołączonych do urządzeń wszelkiego rodzaju nośnikach np. dyski twarde, karty pamięci, itp. Tworzenie kopii zapasowych jest obowiązkiem Klienta.

6. Gwarancją nie są objęte: wymiana bezpieczników, wymiana baterii, naturalne zużycie spowodowanego normalną eksploatacją, uszkodzenia będące następstwem uszkodzeń mechanicznych lub czynnikami zewnętrznymi (np. pożar, zalanie, silne porywy wiatru), awarie będące następstwem ingerencji w produkt lub konfigurację

oprogramowania przez osoby nieupoważnione, braku wymaganej konserwacji, niewłaściwej obsługi.

IX. PRODUKT ZASTĘPCZY

1. Spółka może udostępnić Klientowi Produkt zastępczy lub części na okres wykonywania usługi Serwisu.
2. Udostępnienie Produktu zastępczego zależy między innymi od stanu magazynowego Spółki, dostępności danego Produktu oraz innych czynników. Klientowi nie przysługuje roszczenie o udostępnienie Produktu zastępczego.
3. Jeżeli wydano produkt zastępczy to podlega zwrotowi Spółce, jeśli po wykonaniu Usługi wydano Klientowi naprawiony Produkt. Zwrot Produktu zastępczego następuje w formie wskazanej przez Spółkę, a koszt zwrotu, w tym Usługi serwisowej, ponosi Spółka (dla naprawy gwarancyjnej) lub Klient (w przypadku napraw niegwarancyjnych). Produkt zastępczy nie jest objęty gwarancją.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku ewentualnych sporów, sądem właściwym do rozstrzygnięcia, będzie sąd powszechny, właściwy dla siedziby Spółki.
2. W przypadku, gdy poszczególne postanowienia OWS okazałyby się sprzeczne z obowiązującym prawem albo zostaną uznane za nieważne lub bezskuteczne na mocy orzeczenia właściwego sądu, nie będzie to miało wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień. W takim przypadku Strony zobowiązują się odpowiednio zmienić postanowienie z zachowaniem uprzedniej intencji Stron.
3. Strony są zobowiązane do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji i wszelkiej dokumentacji otrzymanej w toku realizacji współpracy.

Załącznik 1

CENNIK USŁUG SERWISOWYCH

USŁUGA	CENA NETTO	UWAGI
Usługi standardowe		
pierwsza rozpoczęta roboczogodzina pracy jednego serwisanta	200 zł	bez względu na ilość poświęconego czasu stawka za pierwszą roboczogodzinę liczona jest w całości
usługa zdalna	200 zł	cena dotyczy każdej rozpoczętej roboczogodziny
każde kolejne rozpoczęte 30 min pracy jednego serwisanta	100 zł	cena dotyczy usługi wykonywanej na miejscu u Klienta, po pobraniu części w siedzibie Spółki, usługi zdalnej
dojazd do Klienta	2,70 zł/km	dojazd obliczany według wskazań drogomierza za każdy przejechany kilometr;
Ceny ryczałtowe dla wybranych miejscowości:		
Leszno	250 zł	cena obejmuje jedną roboczogodzinę pracy technika oraz dojazd do wskazanej miejscowości i okolicy do 20 km; cena nie dotyczy usług wykonywanych w trybie ekspres
Poznań	390 zł	
Wrocław	430 zł	
Kraków	250 zł	
Szczecin	250 zł	
Usługi w trybie ekspres		
pierwsza rozpoczęta roboczogodzina pracy jednego serwisanta w trybie ekspres	400 zł	bez względu na ilość poświęconego czasu stawka za pierwszą roboczogodzinę liczona jest w całości
każde kolejne rozpoczęte 30 min pracy jednego serwisanta w trybie ekspres	200 zł	
dojazd do Klienta i powrót	2,70 zł/km	dojazd obliczany według wskazań drogomierza za każdy przejechany kilometr; dla usług realizowanych w trybie ekspres przejazd liczony jest w dwie strony (dojazd i powrót)
Uwagi		
Do kosztów naprawy zostanie doliczony koszt części zamiennych. Ceny części zamiennych będą naliczane według cennika Szymkowiak Sp. z o.o.		
Jeżeli wykonanie usługi wymaga pracy więcej niż jednego serwisanta, roboczogodziny będą liczone za każdego z nich.		
Jeżeli wykonanie usługi wymaga dojazdu drugiego samochodu serwisowego, koszt dojazdu liczony jest dla każdego pojazdu zgodnie z cennikiem.		

Leszno, dn. 29.07.2024