

## **OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH ORAZ UDZIELANIA WSPARCIA TECHNICZNEGO PRZEZ PROFI SYSTEMS SOLUTIONS SP. Z O.O. SP. K.**

### **1. Obowiązki Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych oraz Udzielania Wsparcia Technicznego przez Profi Systems Solutions sp. z o.o. sp. k.**

1.1. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych oraz udzielania wsparcia technicznego (dalej: OWŚ) przez **Profi Systems Solutions sp. z o.o. sp. k.** z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 66, 60-479 Poznań, NIP: 7811948038 (dalej: Profi Systems Solutions) wiążą Profi Systems Solutions każdy podmiot prawa działający w obrocie profesjonalnym, który zawiera z Profi Systems Solutions umowę o serwis lub udzielenie wsparcia technicznego (dalej: Umowa).

1.2. OWŚ wiążą Profi Systems Solutions i Klienta od chwili zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych lub udzielenie wsparcia technicznego, jeżeli Klient najpóźniej w dniu zawarcia Umowy dowiedział się o treści OWŚ.

1.3. Jeżeli Klient nie złożył oświadczenia o akceptacji OWŚ, Profi Systems Solutions może wstrzymać wykonanie usługi serwisowej oraz udzielenia wsparcia technicznego do czasu otrzymania takiego pisemnego oświadczenia.

1.4. W razie sprzeczności OWŚ z ogólnymi warunkami umów, wzorcami umów, regulaminami i tym podobnymi dokumentami w rozumieniu art. 384 i n. KC, stosowanymi przez Klienta – wyłącznie wiążąca jest treść OWŚ.

### **2. Przedmiot Umowy**

2.1. Przedmiotem Umowy mogą być:

- usługi serwisowe i naprawcze;
- usługi instalacyjne;
- szkolenia dla osób technicznych i handlowców;
- wsparcie przedsprzedażowe;
- konsultacje telefoniczne.

2.2. Usługi serwisowe w zakresie doradztwa świadczone będą w oparciu o najwyższej jakości wiedzę fachową pracowników Profi Systems Solutions.

2.3. Wykonanie przedmiotu umowy następuje na warunkach określonych w Umowie oraz w niniejszym OWŚ.

2.4. Usługi świadczone są:

- zdalnie za pomocą sieci Internet;
- telefonicznie;
- podczas wizyt u Klienta;
- w siedzibie Profi Systems Solutions.

2.5. Umowa o świadczenie usług ciągłych, jeśli nie zastrzeżono inaczej, zawarta jest na czas nieokreślony z opcją miesięcznego wypowiedzenia, a umowa o prace jednorazowe zawarta jest na czas świadczenia usługi.

### 3. Usługi serwisowe i naprawcze

3.1. Nieodpłatne wsparcie techniczne oferowane jest przez okres 3 miesięcy od daty zakupu danego urządzenia, w zakresie konsultacji telefonicznych i wizyt według uznania Profi Systems Solutions. Warunkiem pomocy jest zakup urządzenia w firmie Profi Systems Solutions, w innym przypadku dział techniczny ma prawo odmówić świadczenia usługi wsparcia technicznego. Dział techniczny ma prawo zażądać numerów seryjnych urządzenia w celu ich weryfikacji. W pozostałym zakresie usługi serwisowe i naprawcze są odpłatne chyba, że inaczej zastrzeżono. W przypadkach innych niż określone powyżej wsparcie techniczne, pomoc techniczna oferowana przez firmę Profi Systems Solutions jest wyceniana zgodnie z cennikiem działu technicznego.

3.2. Przed rozpoczęciem świadczenia usług w ramach zawartej Umowy, Profi Systems Solutions przesyła Klientowi szacunkową wycenę kosztów jej wykonania. Informacja taka ma charakter orientacyjny i nie jest wiążąca.

3.3. Jeżeli w trakcie realizacji usługi okaże się, że koszty naprawy lub usługi przekroczą 20% szacunkowej wyceny kosztów, Profi Systems Solutions musi poinformować o tym fakcie Klienta i uzyskać jego zgodę na przeprowadzanie niezbędnych prac.

3.4. W trakcie wykonywania usług Klient powinien udzielić pracownikom Profi Systems Solutions wsparcia poprzez udzielenie niezbędnych informacji i wyjaśnień.

3.5. Klient umożliwi dostęp do serwisowanego sprzętu w taki sposób, aby prace naprawcze, serwisowe i instalacyjne mogły rozpocząć się niezwłocznie po przybyciu personelu Profi Systems Solutions na miejsce napraw i aby mogły być prowadzone bez opóźnień, aż do przyjęcia prac przez Klienta. Przyjęcie prac następuje przez podpisanie przez Klienta protokołu odbioru usługi.

### 4. Wynagrodzenie

4.1. Za wykonaną usługę Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia określonego w wystawionej przez Profi Systems Solutions fakturze VAT, w terminie **na niej ustalonym**, na rachunek bankowy wskazany na fakturze, lub gotówką, jeżeli Umowa tak stanowi.

4.2. Wynagrodzenie obejmuje podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości.

4.3. Profi Systems Solutions może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty w pełnej wysokości przed wysłaniem pracowników serwisowych do Klienta lub rozpoczęciem usługi serwisowej u Klienta.

4.4. W przypadku opóźnienia w płatności wynagrodzenia w całości lub części, Profi Systems Solutions jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za okres opóźnienia bez odrębnego wezwania do ich zapłaty i/lub odmowy przyjęcia kolejnego zamówienia Klienta do czasu uregulowania zaległych należności.

### 5. Odpowiedzialność Profi Systems Solutions

5.1. Odpowiedzialność Profi Systems Solutions za powstałe szkody jest wyłączona w sytuacji, gdy podczas świadczenia usług okaże się, że powstałe uszkodzenia wynikają z winy Klienta, a w szczególności z powstałych:

- uszkodzeń mechanicznych i wywołanych nimi wad;
- uszkodzeń na skutek nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji i konserwacji sprzętu;
- stosowania nieoryginalnych materiałów eksploatacyjnych;

- uszkodzeń spowodowanych bezpośrednio lub pośrednio zdarzeniami zewnętrznymi takimi jak np.: powódź, pożar, przepięcie linii energetycznej, lub teletechnicznej, uderzeniem pioruna, itp.
- uszkodzeń będących następstwem oddziaływania zewnętrznych czynników chemicznych i termicznych,
- uszkodzeń będących następstwem zalania sprzętu jakimkolwiek płynem lub jego zanieczyszczeniem.

5.2. Profi Systems Solutions nie ponosi odpowiedzialności za utratę spodziewanych korzyści i poniesionych kosztów wynikłych z użytkowania lub niemożności użytkowania zakupionego sprzętu z powodu wykonywania usług serwisowych, naprawczych; lub instalacyjnych na podstawie zawartej Umowy.

## 6. Transport i ubezpieczenie w przypadku świadczenia usług w zakładzie Profi Systems Solutions

6.1. O ile Strony nie postanowiły inaczej, dostarczenie przedmiotu naprawy do zakładu Profi Systems Solutions i odbiór go z tego zakładu następuje na koszt i ryzyko Klienta, włączając w to jego pakowanie i załadunek na środek transportu. Ubezpieczenie przedmiotu naprawy, zwłaszcza od kradzieży, wody, ognia i zniszczeń na czas transportu do i z zakładu Profi Systems Solutions, jak też na czas naprawy obciąża Klienta.

6.2. Jeżeli Klient spóźnia się z odbiorem przedmiotu umowy, Profi Systems Solutions może obciążyć go kosztami magazynowania w swoim zakładzie. Po upływie 14 dni od ustalonego dnia odbioru, zostanie naliczona opłata w wysokości 50 zł netto za każdą sztukę urządzenia, za każdy rozpoczęty tydzień magazynowania sprzętu. Ryzyko uszkodzenia przedmiotu naprawy związane z magazynowaniem leży po stronie Klienta.

6.3. Niezależnie od zapisów pkt 6.2. powyżej, w przypadku wystąpienia zwłoki Klienta, w zakresie odbioru towaru po wykonaniu usługi serwisowej, przekraczającej 6 miesięcy od dnia poinformowania o możliwości odbioru towaru, własność towaru przechodzi na Profi Systems Solutions. Od tego momentu Profi Systems Solutions nie jest odpowiedzialne za zniszczenie towaru i jego utratę.

## 7. Postanowienia końcowe

7.1. Sędem właściwym dla wszystkich sporów wynikających z umowy jest sąd właściwy dla siedziby Profi Systems Solutions. Profi Systems Solutions może wnieść powództwo także w sądzie właściwym dla siedziby Klienta.

7.2. Klient zobowiązuje się do pisemnego zawiadomienia Profi Systems Solutions o każdorazowej zmianie swojej siedziby lub adresu dla doręczeń korespondencji w terminie 14 dni od dnia zmiany. Brak zawiadomienia powoduje, że doręczenia dokonane na adresy wskazane w zamówieniu lub też w podpisanych umowach lub innych porozumieniach handlowych, uważane są za skuteczne.