

## **Regulamin świadczenia usług serwisowych przez firmę HM Service Agata Soja Krzysztoń**

### **§ 1. Ogólne postanowienia**

1. Niniejszy regulamin dotyczy zasad oraz warunków świadczenia usług serwisowych przez firmę HM Service Agata Soja-Krzysztoń z siedzibą w Stalowej Woli o numerze NIP 8652387503, zwaną dalej HM Service.
2. HM Service zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych dla swoich partnerów gwarancyjnych w zakresie autoryzacji i na warunkach uzyskanych od producenta.
3. HM Service zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn producentów obrabiarek innych marek niż w ramach serwisu gwarancyjnego wymienione w §1 pkt. 2 wyłącznie na koszt, zlecenie i ryzyko użytkownika, chyba że umowa/oferta stanowi inaczej.
4. HM Service zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy handlowej dotyczącej współpracy z Klientem oraz do ochrony danych osobowych, zgodnie z RODO.
5. Klient oświadcza, iż Zlecając usługę serwisową HM Service zapoznał się z niniejszym regulaminem, który jest nieodłącznym załącznikiem do umowy usługi serwisowej. Klient oświadcza również, iż akceptuje wszystkie warunki niniejszego Regulaminu.
6. W przypadku zlecenia przez Klienta stałej/ciągłej usługi serwisowej lub usługi złożonej, składającej się z wielu czynności serwisowej, akceptacja Regulaminu w momencie zlecenia takiej usługi oznacza obowiązywanie niniejszego Regulaminu przez cały okres stałej/ciągłej usługi serwisowej bez względu na ilość wykonywanych czynności do momentu zmian w jego brzmieniu lub do jego odwołania.

### **§ 2. Zakres usług HM SERVICE**

1. Za usługi serwisowe uważa się w szczególności: instalowanie maszyn i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie awarii, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (w tym gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie: telefonicznie, e-mail, itp. na miejscu u klienta), relokacje, rozładunki maszyn a także szkolenia techniczne.

### **§ 3. Zakres prac serwisowych i odpowiedzialność**

1. HM Service w ramach świadczonej usługi szczegółowo opisanej w §2 Regulaminu zobowiązuje się do realizacji zlecenia z zachowaniem staranności wymaganej przy wykonywaniu tych usług, a także do powierzenia realizacji zlecenia lub ich podzlecenia osobom o możliwie najwyższych kwalifikacjach zawodowych oraz odpowiednim doświadczeniu.
2. Realizując swoje usługi HM Service zobowiązuje się dbać o mienie Klienta i posługiwać się powierzonymi przedmiotami z najwyższą możliwą starannością.
3. Gwarancja na usługę serwisową obowiązuje, wyłącznie w przypadku złożenia stosownego oświadczenia przez HM Service lub taką okoliczność wyraźnie przewidziano w umowie/ofercie lub po zakończeniu usługi wydano kartę gwarancyjną.
4. Odpowiedzialność HM Service z tytułu usługi serwisowej jest wyłączona w poniższych przypadkach:
  - a. jakichkolwiek błędów oprogramowania (programy robocze), usterek maszyny niezależnych od HM Service i Producenta, powstałych w wyniku: błędów operatora (np. kolizji), programisty, technologa, niezgodnego z instrukcją użytkownika maszyny, lub pracy maszyny w szczególnie trudnych warunkach, których nie przewiduje specyfikacja produktu;
  - b. odchyień parametrów technicznych maszyny o ile są zgodne z danymi technicznymi lub ustaleniami uzgodnionymi pomiędzy stronami, lub w przypadku ich niezgodnienia, z parametrami podanymi przez Producenta/HM Service;
  - c. nieprawidłowego działania maszyny wynikającego z zastosowania w czasie pracy lub w bieżącym użytkowaniu materiałów lub surowców nieprzeznaczonych dla danego typu maszyny lub które mogą zakłócić prawidłowe funkcjonowanie maszyny;

- d. nieprawidłowego działania maszyny powstałego w wyniku uszkodzeń mechanicznych i wywołanych przez nie wad, uszkodzeń wynikłych z eksploatacji maszyny w warunkach odbiegających od podanych w dokumentacji lub dopuszczanych/zalecanych przez Producenta oraz nie używania oryginalnych materiałów eksploatacyjnych, uszkodzeń powstałych z przyczyn niezależnych od HM Service oraz w przypadkach siły wyższej, jak np. powódź, pożar, przepięcie elektryczne, niewłaściwe parametry sieci elektrycznej, brak prawidłowego uziemienia, brak stosowania zaślepek w otworach, gniazdach, niewłaściwe parametry instalacji sprężonego powietrza, uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwej instalacji maszyny, eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem technicznym lub jego eksploatacji w warunkach i na zasadach niezgodnych z określonymi przez Producenta w instrukcji obsługi; powstałych w wyniku samodzielnej naprawy lub zmiany, bądź jakiegokolwiek ingerencji w maszynę, nie wynikającej z normalnej eksploatacji, lub dokonywania napraw, przeglądów we własnym zakresie z pominięciem serwisu Producenta/HM Service;
  - e. nieprawidłowego działania maszyny powstałego w wyniku normalnego zużycia materiałów eksploatacyjnych, w szczególności takich jak: baterie, akumulatory, paski klinowe, bezpieczniki elektryczne, żarówki, narzędzia skrawające, oleje, smary, filtry, płyny eksploatacyjne; środki chemiczne, wkłady filtrujące, chłodziwa i płyny;
  - f. awarii spowodowanych niedokonaniem dalszych prac serwisowych zalecanych przez HM Service;
  - g. awarii spowodowanych nieprzestrzeganiem zaleceń zawartych w instrukcji obsługi i/lub z powodu braku odpowiedniej reakcji na sygnały ostrzegawcze;
  - h. awarii powstałych wskutek naturalnego zużycia części;
  - i. awarii spowodowanej nieprawidłową pracą poszczególnych urządzeń informatycznych lub teleinformatycznych;
  - j. inne powstałe z przyczyn leżących po stronie użytkownika lub nie leżących po stronie HM Service;
  - k. uszkodzeń części zamiennych/podzespołów powstałych w transporcie. HM Service zaleca każdorazowe ubezpieczenie przesyłki u przewoźnika.
5. W każdym przypadku Klient zobowiązany jest poinformować HM Service o awarii lub nieprawidłowej pracy maszyny, która wystąpiła po interwencji serwisowej niezwłocznie po jej wykryciu. HM Service nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek braku niezwłocznego powiadomienia o wykrytej wadzie.
6. W wypadku, gdy w ramach wykonywanej usługi HM Service dostarcza, instaluje lub konfiguruje jakiegokolwiek oprogramowanie, którego nie jest autorem lub twórcą, HM Service nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną utratę danych oraz nie ponosi odpowiedzialności za to oprogramowanie. Gwarantem lub adresatem roszczeń z tytułu rękojmi w takim przypadku pozostaje producent oprogramowania na warunkach przez niego określonych.
7. Ponadto HM Service nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, gwarancji czy nienależytego wykonania umowy, w przypadku stwierdzenia:
- a. podjęcia przez Klienta jakiegokolwiek próby samodzielnego usunięcia wady, rekonfiguracji lub rozbudowy przedmiotu Umowy/Oferty;
  - b. zlecenia osobom trzecim usunięcia wady, rekonfiguracji lub rozbudowy przedmiotu Umowy/Oferty;
  - c. po wykonaniu usługi niestosowania się użytkownika do instrukcji obsługi lub używania maszyny niezgodnie z jej przeznaczeniem, w wyniku czego uległa ona uszkodzeniu lub zniszczeniu;
  - d. nieprawidłowego funkcjonowania maszyny powstałego na skutek zamontowania nieoryginalnych lub zamiennych części do maszyn. Ewentualny montaż nieoryginalnych części odbywa się wyłącznie na pisemne polecenie Klienta i na jego wyłączną odpowiedzialność.

8. W przypadku, gdy HM Service dostarczyło lub wymieniło część maszyny, stosuje się odpowiednio gwarancję zgodnie z warunkami określonymi przez Producenta części.
9. HM Service w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za straty lub inne następstwa cywilnoprawne spowodowane wystąpieniem wady w maszynie, w tym utraty przyszłego lub bieżącego przychodu, zysku lub innych utraconych korzyści, a także utraty dobrego imienia, utraty danych, kontrahentów, informacji, surowców, uszkodzeń mediów i innych. HM Service nie ponosi także odpowiedzialności za szkodę na osobie wynikłą z niewłaściwego posługiwania się maszyną.

#### § 4. Procedura czynności serwisowych

1. Klient zleca usługę serwisu lub wsparcia technicznego wyłącznie pocztą elektroniczną (e-mail) na adres [serwis@hmservice.pl](mailto:serwis@hmservice.pl) lub [biuro@hmservice.pl](mailto:biuro@hmservice.pl) (zalecane oba jednocześnie).
2. Treść wiadomości e-mail zawierającej zlecenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, numer seryjny, rodzaj sterowania na maszynie, opis awarii, typ komunikatów wyświetlanych na ekranie, zdjęcia z ekranu, zdjęcia uszkodzonych lub wadliwie działających części. Ponadto w zleceniu Klient przekazuje dane osoby kontaktowej w w/w sprawie.
3. HM Service dostarcza Zlecającemu Potwierdzenie Przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego drogą mailową oraz przekazuje dane Koordynatora Serwisu wraz z jego numerem telefonu, a także przekazuje przewidywane koszty serwisu oraz ewentualnie wycenę obejmującą koszt części zamiennych, które są niezbędne do wykonania naprawy.
4. Po zaakceptowaniu przez Zlecającego wyceny wskazanej w pkt 3 oraz innych warunków wskazanych przez Serwis w tym m.in. akceptacji niniejszego Regulaminu, HM Service ustala szczegóły organizacyjne dotyczące obsługi zgłoszenia serwisowego ze Zlecającym.
5. HM Service zastrzega, iż usługa serwisowa może zostać wstrzymana lub nieprzyjęta do realizacji w sytuacji zaległości płatniczych Zlecającego względem HM Service. HM Service zastrzega sobie prawo do wstrzymania się od świadczenia usług serwisowych również w przypadku zgłoszenia serwisowego objętego gwarancją lub rękojmią, jeżeli użytkownik zalega z płatnościami z tytułu wykonanych wcześniej usług. W takim przypadku przed przystąpieniem do wykonywania usługi HM Service może zażądać od Zlecającego wpłaty kaucji na pokrycie kosztów ustalenia przyczyny powstania usterki i ustalić jej wysokość oraz sposób płatności. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej bez naliczania odsetek jeżeli naprawa zostanie uznana jako gwarancyjna lub podlegająca rękojmi. W przypadku realizowania naprawy jako naprawy serwisowej kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem usług. Gdyby kaucja nie wystarczała na dokończenie usługi serwisowej HM Service może wstrzymać się z jej wykonaniem do czasu uregulowania w całości zaległości w płatnościach za usługi serwisowe.

#### § 5. Tryb wykonania serwisu

1. Po uzgodnieniu wszystkich warunków usługi serwisowej, HM Service w porozumieniu ze Zlecającym wyznacza termin rozpoczęcia prac serwisowych. Wszystkie uzgodnienia wymagają co najmniej potwierdzenia ustnego od upoważnionego przedstawiciela Zlecającego.
2. Zlecający zobowiązuje się udostępnić maszynę/urządzenie oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych, w szczególności Zlecający jest zobowiązany przygotować urządzenie/maszynę do podjęcia czynności serwisowych tj.: uprzątnąć maszynę z wiórów a przestrzeń obróbcza powinna być opróżniona i oczyszczona. W przypadku braku przygotowania przestrzeni serwisowej, HM Service może naliczyć opłaty za czyszczenie maszyny w wysokości dwukrotnej normalnej stawki za roboczogodzinę. Pozostawienie w obszarze roboczym detali, przyrządów mocujących i pomocniczych musi być uzgodnione z koordynatorami serwisu.
3. Usługa serwisowa realizowana jest w sposób następujący:
  - a. pracownik HM Service kontaktuje się z osobą wskazaną w zleceniu serwisowym i uzgadnia z nią szczegóły z zakresu realizacji działania serwisowego. Po przybyciu na miejsce wykonywania usługi pracownik HM Service weryfikuje urządzenie/maszynę wskazaną w zgłoszeniu serwisowym ze stanem faktycznym, a następnie ustala czy nastąpiły inne usterki

- poza występującymi w zgłoszeniu. Następnie ustala, do której godziny jest możliwa praca u Zlecającego, kto podpisze raport serwisowy ze strony Klienta;
- b. Pracownik HM Service, po zakończeniu działań serwisowych poinformuje Klienta o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając pisemny raport i dokumentację fotograficzną (jeśli wymagana). Klient lub osoba przez niego wyznaczona, obowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy przy usłudze serwisowej oraz potwierdzić wykonanie tych czynności swym podpisem i pieczęcią w „Raporcie serwisowym” stanowiącym potwierdzenie zakończenia czynności serwisowych;
  - c. Jeżeli po zakończeniu prac serwisowych, pomimo wcześniejszych ustaleń brak jest osoby upoważnionej do podpisu „Raportu serwisowego” ze strony Zlecającego, pracownik firmy HM Service kończy prace serwisowe a raport jest dostarczany do Klienta niezwłocznie pocztą e-mail. Jest to moment zakończenia czynności serwisowych a sam raport uznaje się za zatwierdzony przez Zlecającego.
4. W przypadku zastrzeżeń do wykonanej usługi Zlecający ma prawo wnieść uwagi do treści raportu serwisowego w momencie jego sporządzania, W przypadku, o którym mowa w § 5 pkt 3c, Zlecający traci uprawnienie do składania uwag do raportu serwisowego.
  5. Termin wykonania usługi przez HM Service przesuwa się odpowiednio – również w trakcie pozostawania w zwłoce – w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych trudno dostępnych, wystąpienia siły wyższej oraz wystąpienia innych nieprzewidywalnych okoliczności niezależnych od HM Service, takich jak np. strajki, wojna, stan wojenny, epidemia, zarazy, zakłócenia w ruchu drogowym, przerwy w dostawie mediów, działanie szkodliwego oprogramowania komputerowego bądź inne zagrożenie. W przypadku takim HM Service nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności odszkodowawczej wobec Zlecającego.
  6. Jeżeli trakcie wykonywania usługi serwisowej HM Service ustali, że usługa ta nie podlega wykonaniu w ramach uprawnień gwarancyjnych lub z rękojmi, a powstała na skutek wadliwej obsługi przedmiotu Umowy przez użytkownika lub osób działających w jego imieniu, albo z powodu innych okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi HM Service, Zlecający jest zobowiązany do uregulowania należnych opłat za usługę serwisową, zgodnie z obowiązującym w HM Service cennikiem oraz ewentualnych kosztów dodatkowych. Za koszty dodatkowe uważa się w szczególności koszty związane z przyjazdem serwisanta w celu usunięcia zgłoszonych wad (koszty podróży, noclegów, wyżywienia), a także koszty roboczogodzin i materiałów niezbędnych do usunięcia wady. W przypadku takim po zakończeniu usługi serwisowej Zlecający zostanie poinformowany o decyzji HM Service oraz otrzyma rozliczenie kosztów serwisu, do którego może wnieść uwagi w terminie 3 dni od daty jego otrzymania. Niewniesienie uwag w wyznaczonym terminie oznacza jego akceptację.
  7. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu HM Service Zlecający jest zobowiązany do uregulowania należnych wg aktualnego Cennika opłat za usługę serwisową.
  8. W przypadku braku części zamiennych niezbędnych do napraw i konieczności ponownego dojazdu serwisu na miejsce naprawy, koszty dojazdu są powiększane każdorazowo o kolejny dojazd.
  9. HM Service zastrzega w okresie gwarancji lub rękojmi wyłączność uprawnień HM Service i osób przez niego upoważnionych w zakresie podejmowania jakichkolwiek czynności przy lub w związku z usunięciem zgłoszonej wady przedmiotu Umowy, pod rygorem utraty wszelkich roszczeń z tytułu gwarancji, rękojmi lub odszkodowawczych przez Zgłaszającego.

## § 6. Rozliczenie usług

1. Usługi serwisowe wykonane w ramach gwarancji lub rękojmi są bezpłatne o ile strony nie ustalą inaczej.
2. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją lub rękojmią są płatne wg aktualnie obowiązującego cennika lub indywidualnej oferty handlowej skierowanej do Klienta przed rozpoczęciem prac.
3. Podstawą do wystawienia faktury jest potwierdzony przez użytkownika, „Raport serwisowy”, będący protokołem odbioru wykonanych prac, za wyjątkiem odbioru prac w trybie § 5 pkt 3c niniejszego

regulaminu. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń do protokołu wystawienie faktury za usługę serwisową zostaje wstrzymane do czasu udzielenia przez HM Service odpowiedzi na zastrzeżenia na piśmie. W razie nie uznania zastrzeżeń przez HM Service faktura za usługę jest doręczana wraz z odpowiedzią na zastrzeżenia.

4. Wszystkie kwoty wymienione w Cenniku/Ofercie są kwotami netto.
5. W uzasadnionych przypadkach HM Service zastrzega sobie prawo do żądania wykonania przez zlecającego 100% przedpłaty na usługi serwisowe, przed przystąpieniem do wykonywania usługi jeżeli współpraca jest nawiązywana po raz pierwszy, bądź zlecający zalega z płatnościami za poprzednie serwisy lub w przypadku zakupu części zamiennych.
6. W przypadku zalegania z płatnościami, HM Service zastrzega sobie prawo do wstrzymania wykonania zlecenia serwisowego zgodnie z §4 pkt 5 niniejszego regulaminu.
7. HM Service wystawia fakturę za wykonaną usługę z terminem zapłaty wskazanym na fakturze i przesyła ją Zlecającemu. Zlecający wyraża zgodę na przysyłanie faktury drogą e-mail lub innymi środkami komunikacji elektronicznej wskazanymi w zleceniu serwisowym. Zlecający wyraża zgodę na wystawienie faktury bez swojego podpisu.
8. Od wszelkich należności przeterminowanych naliczane są odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

#### § 7. Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Kontrahenci mogą złożyć reklamację: w siedzibie HM Service lub pocztą elektroniczną na adres [biuro@hmservice.pl](mailto:biuro@hmservice.pl) lub [serwis@hmservice.pl](mailto:serwis@hmservice.pl) (zalecane oba jednocześnie).
2. Kontrahent w zgłoszeniu reklamacyjnym powinien wskazać: podstawę reklamacji, tj. czy składa reklamację na podstawie rękojmi czy też gwarancji, swoje dane, datę realizacji usługi z wadą, opis wady, moment stwierdzenia wady oraz swoje żądanie.
3. HM Service w ciągu 14 dni roboczych ustosunkuje się do reklamacji.
4. W razie uznania reklamacji czas oczekiwania na naprawę gwarancyjną jest ustalany indywidualnie z Klientem po dokonaniu weryfikacji. HM Service dołoży wszelkich starań by był on możliwie najkrótszy, nie przekraczający 14 dni, jednak w szczególnych przypadkach, w zależności od dostępności części zamiennych może ulec wydłużeniu.

#### § 8. Inne postępowania

1. Niniejsze Ogólne Warunki świadczenia usług serwisowych podane są do wiadomości użytkownika najpóźniej przy składaniu przez niego zamówienia oraz są stale dostępne na stronie internetowej [www.hmservice.pl](http://www.hmservice.pl)
2. Klient nie jest upoważniony do zlecania pracownikom HM Service innych prac niezwiązanych z przedmiotem usługi, bez uprzedniej pisemnej zgody HM Service. W przypadku, gdy HM Service nie otrzyma takiej informacji od Zlecającego lub nie wyrazi takiej zgody, nie będzie ponosił żadnej odpowiedzialności za tę pracę, a Klient będzie odpowiedzialny za bezpieczeństwo pracowników HM Service w trakcie jej wykonywania.
3. HM Service odpowiada za szkodę wyrządzoną Zlecającemu wyłącznie do wysokości polisy ubezpieczeniowej lub do wysokości rzeczywistych udokumentowanych strat poniesionych, a wynikających bezpośrednio z wykonania usługi serwisowej (o ile ta jest niższa). Wszelka odpowiedzialność HM Service wykraczająca poza ten zakres jest niniejszym wyłączona, chyba że jest ona wynikiem winy umyślnej HM Service. Dotyczy to w szczególności odpowiedzialności za szkody rzeczywiste oraz utracone korzyści m.in. wskutek przestojów produkcyjnych i przerw w pracy.
4. Odpady powstałe w przypadku usługi serwisu należą do właściciela urządzenia/ produktu/instalacji. Właściwe gospodarowanie ww. odpadem należy do obowiązku Klienta.
5. Wszystkie dane osobowe, które muszą być przetwarzane w celu wykonania usług serwisowych są przetwarzane zgodnie z art. 13 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

(Dz. Urz. UE L 119/1 z 04.05.2016), zwanego w dalszej części „RODO”. W związku z tym HM Service informuje, iż:

- a. administratorem tych danych osobowych jest HM Service;
  - b. kontakt z Inspektorem Ochrony Danych to e-mail: [hr@hmservice.pl](mailto:hr@hmservice.pl)
  - c. dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu realizacji umowy - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy);
  - d. odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa;
  - e. dane osobowe przechowywane będą w oparciu o uzasadniony interes realizowany przez administratora;
  - f. dane osobowe przechowywane będą przez okres trwania umowy, a po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z niniejszą umową;
  - g. osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie;
  - h. osoba, której dane osobowe dotyczą posiada prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego;
  - i. podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową zawarcia umowy.
6. W kwestiach spornych nie objętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego. Regulamin nie ma zastosowania do konsumentów.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Serwisowych wchodzi w życie z dniem 1.01.2023 r.