

**Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych URBAN Polska Sp. z o.o.  
z siedzibą w Żarach z dnia 01.09.2018r.**

**Postanowienia wstępne**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych URBAN Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Żarach (dalej: OWS) mają zastosowanie do wszystkich umów świadczenia usług serwisowych urządzeń oraz związanych z nimi umów sprzedaży części lub materiałów eksploatacyjnych (dalej Umowa lub Umowy) zawieranych przez URBAN Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Żarach, ul. Gospodarcza 7, 68-200 Żary, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000158723, NIP 928-18-87-116, o kapitale zakładowym w wysokości 500.000 zł (dalej: URBAN Polska) a podmiotem będącym przedsiębiorcą, w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego (dalej: Klient).
2. W przypadku, gdy w związku z usługą serwisową następuje sprzedaż części w zakresie nieuregulowanym w OWS, zastosowanie mają Ogólne Warunki Sprzedaży URBAN Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Żarach z dnia 01.09.2018. (dalej: OWS).
3. W zakresie świadczenia usług serwisowych i związanej z nimi sprzedaży części lub materiałów eksploatacyjnych przez URBAN Polska wyłączone jest stosowanie jakichkolwiek innych wzorców umownych niż wzorców umownych URBAN Polska.
4. OWS i OWS dostępne są na stronie URBAN Polska: [www.u-r-b-a-n.pl](http://www.u-r-b-a-n.pl) i wiąże URBAN Polska i Klienta od chwili zawarcia Umowy, jeżeli Klient najpóźniej równocześnie z zawarciem Umowy dowiedział się lub z łatwością, zwłaszcza za pośrednictwem strony internetowej URBAN Polska, mógł dowiedzieć się o ich treści. Jeżeli Klient złoży na piśmie oświadczenie, z którego wynika, iż nie akceptuje OWS lub OWS, umowa między URBAN Polska i Klientem nie zostaje zawarta.

**Zawarcie umowy**

5. Klient zgłasza zapotrzebowanie na usługę serwisową (dalej: Usługa) na formularzu **zlecenia usługi serwisowej** URBAN Polska (dalej: Zlecenie) na mail: [serwis@u-r-b-a-n.pl](mailto:serwis@u-r-b-a-n.pl). Wszelkie informacje przedstawiane przez URBAN Polska Klientowi nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 KC.
6. Umowa zostaje zawarta w momencie pisemnego (zarówno przesłanego fax lub e-mail) potwierdzenia przyjęcia Zlecenia przez URBAN Polska.

7. Na podstawie Umowy URBAN Polska zobowiązuje się do wykonania uzgodnionej przez Strony Usługi, a także sprzedaży uzgodnionych przez Strony części lub materiałów eksploatacyjnych potrzebnych dla prawidłowego działania urządzeń Klienta, za uzgodnione wynagrodzenie.

**Realizacja Usługi**

8. Obligatoryjnym elementem każdej Usługi jest diagnostyka.
9. URBAN Polska przysługuje prawo do odmowy wykonania Usługi w przypadku, gdy na podstawie diagnostyki zostanie ustalone, że urządzenie nie nadaje się do naprawy.
10. W przypadku gdy w trakcie diagnostyki URBAN Polska uzna, że niezbędne jest badanie uszkodzonej części urządzenia w laboratorium producenta urządzenia, URBAN Polska będzie kontynuowało Usługę po otrzymaniu wyników tego badania. URBAN Polska zastrzega, że uzyskanie wyników takiego badania może trwać do 90 dni kalendarzowych. Z tego tytułu Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec URBAN Polska.
11. URBAN Polska świadczy Usługi w miejscu znajdowania się urządzenia. Strony mogą uzgodnić, że Usługa zostanie wykonana w siedzibie URBAN Polska. W takim przypadku koszty i ryzyko dostarczenia i odbioru urządzenia lub jego części obciąża Klienta.
12. Ustalony przez Strony termin wykonania Usługi jest terminem orientacyjnym. URBAN Polska zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykonania Usługi. Ostateczny termin zostanie ustalony na dzień przed uzgodnionym wstępnie terminem.
13. W przypadku Usługi wykonywanej w miejscu znajdowania się urządzenia, Usługa wykonywana jest przez jednego technika URBAN Polska w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach 6,00 – 22,00, nie dłużej jednak niż 8 godzin roboczych dziennie, chyba że Strony postanowią inaczej. Rozliczenie czasu pracy i dojazdu technika należne jest według Raportu Serwisowego, z tym że za każdą rozpoczętą godzinę naliczana jest pełna stawka roboczogodziny.
14. Klient zobowiązuje się zapewnić odpowiednie warunki niezbędne do wykonania Usługi zgodnie z przepisami BHP i instrukcją obsługi urządzenia, zapewnić materiały do testów, narzędzia skrawające oraz media. W razie niespełnienia tych warunków URBAN Polska przysługuje prawo do odmowy wykonania Usługi. W przypadku konieczności użycia przez URBAN Polska innych materiałów i narzędzi niż wyżej wskazane Klient zostanie obciążony ich kosztami. W przypadku gdy przystąpienie do wykonywania Usługi przez technika URBAN Polska wymaga uprzedniego przeszkolenia go przez Klienta w zakresie BHP itp. czas ten wliczany jest do czasu pracy technika.

15. Jeżeli w trakcie wykonywania Usługi okaże się, że konieczne jest wykonanie dodatkowych usług serwisowych lub sprzedaż dodatkowych części lub materiałów eksploatacyjnych w stosunku do tych, które zostały uzgodnione przez Strony, URBAN Polska przystąpi do wykonywania tych dodatkowych usług serwisowych i sprzedaży dodatkowych części lub materiałów eksploatacyjnych po uzyskaniu zgody Klienta na zaproponowane warunki wykonania tych usług i sprzedaży. URBAN Polska przysługuje prawo odmowy dalszej realizacji Umowy, jeżeli Klient nie wyrazi zgody na wykonanie tych dodatkowych usług serwisowych lub sprzedaż dodatkowych części lub materiałów eksploatacyjnych.

16. Odbiór wykonanej Usługi następuje na podstawie Raportu Serwisowego podpisanego przez Strony. W przypadku nieuwzględnienia odmowy podpisania Raportu Serwisowego przez Klienta, Usługa będzie uważana za odebraną bez zastrzeżeń na podstawie jednostronnie podpisanego przez URBAN Polska Raportu Serwisowego.

17. Strony wyłączają odpowiedzialność URBAN Polska z tytułu rękojmi za wady Usługi. W przypadku gdy w ramach Usługi nastąpiła wymiana wadliwej części urządzenia na nową zakupioną przez Klienta u URBAN Polska, nowa część jest objęta gwarancją na warunkach określonych w OWS. Odpowiedzialność URBAN Polska z tytułu rękojmi za wady zakupionej części urządzenia jest wyłączona.

18. W zakresie w jakim uzna to za stosowne (w szczególności w sytuacji gdy Usługa jest związana z oprogramowaniem urządzenia lub dotyczy doradztwa w zakresie obsługi urządzenia), URBAN Polska świadczy usługi serwisowe zdalnie tj. przy wykorzystaniu instrumentów umożliwiających zdalny dostęp do oprogramowania urządzenia lub/i komunikując się z Klientem telefonicznie lub za pomocą kanałów elektronicznych, w tym mailowo (m.in. przekazując stosowne instrukcje Klientowi).

19. W przypadku gdy: (1) Klient zrezygnuje z wykonania Usługi po dokonaniu diagnostyki, (2) okaże się, że wykonanie Usługi nie jest konieczne, (3) Klient zrezygnuje z wykonania Usługi w sytuacji, gdy URBAN Polska uzna, że niezbędne jest badanie uszkodzonej części urządzenia w laboratorium

producenta urządzenia zgodnie z pkt 10. (4) URBAN Polska odmówi wykonania Usługi zgodnie z pkt 9, 14 i 15, Klient zobowiązany jest do zapłaty URBAN Polska wynagrodzenia za dotychczas wykonaną usługę oraz pokrycia kosztów, o których mowa w pkt 20 i 21.

**Wynagrodzenie**

20. Z tytułu wykonanej Usługi URBAN Polska przysługuje wynagrodzenie obejmujące czas pracy jednego technika URBAN Polska według stawek określonych w aktualnym cenniku URBAN Polska dostępnym na stronie internetowej <http://u-r-b-a-n.pl/www/images/pdf/zlecenie.pdf>.
21. Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów dojazdu technika URBAN Polska według stawek określonych w aktualnym cenniku URBAN Polska dostępnym na stronie internetowej <http://u-r-b-a-n.pl/www/images/pdf/zlecenie.pdf>, oraz zakwaterowania technika w pełnej wysokości wynikającej z rachunku/faktury za nocleg, a także użytych przez URBAN Polska materiałów i narzędzi zgodnie z pkt 15.
22. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności, o których mowa w pkt 20 i 21 na podstawie faktur VAT na konto i w terminie wskazanym w fakturze.
23. URBAN Polska będzie wystawiać faktury za wykonane usługi po każdej wizycie technika u Klienta w ramach wykonywania Usługi.
24. URBAN Polska przysługuje prawo do wstrzymania się z wykonywaniem Umowy oraz odmowy przyjęcia kolejnego Zlecenia Klienta w przypadku, gdy Klient zalega w płatnościach wobec URBAN Polska z jakiegokolwiek tytułu.

**Odstąpienie od umowy**

25. URBAN Polska przysługuje prawo odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w całości lub w części w przypadku: (a) gdy po stronie Klienta powstaną trudności finansowe uzasadniające przypuszczenie o jego niewypłacalności; (b) gdy wobec Klienta zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne, postępowanie likwidacyjne lub został złożony wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego lub restrukturyzacyjnego; (c) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie URBAN Polska, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy; (d) z przyczyn leżących po stronie Klienta wykonanie umowy nie jest możliwe; (e) Klient narusza postanowienia umowy pomimo uprzedniego wyznaczenia mu dodatkowego terminu do zaprzestania naruszeń (f) URBAN Polska odmówi wykonania Usługi w przypadkach wskazanych w OWS; (g) Klient opóźnia się z zapłatą należności wobec URBAN Polska przez okres dłuższy niż 14 dni.

**Ochrona danych osobowych- Klauzula informacyjna**

26. 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), zwanego dalej RODO, informujemy, że:

- a) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Urban Polska Sp. z o.o., ul. Gospodarcza 7, 68-200 Żary, NIP: 928-18-87-116, REGON: 978-03-69-86,
- b) Kontakt z Administratorem możliwy jest pod adresem e-mail: [ado@u-r-b-a-n.pl](mailto:ado@u-r-b-a-n.pl),
- c) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji umowy świadczenia usług serwisowych- na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
- d) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, a także producenci urządzeń i części zamiennych, podmioty świadczące na rzecz Sprzedającego usługi informatyczne, prawne i archiwizacji.
- e) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres potrzebny do realizacji relacji biznesowych, w tym Zlecen i świadczenia usług serwisowych - do upływu terminów przedawnienia roszczeń. Natomiast w dokumentacji księgowej będą przechowywane przez okres wskazany w obowiązujących przepisach prawa, w tym przepisach podatkowych.
- f) Posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- g) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- h) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową zawarcia umowy świadczenia usług serwisowych.

**Postanowienia końcowe**

27. URBAN Polska nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną Klientowi w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, w zakresie utraconych przez Klienta korzyści, a także w zakresie szkody Klienta polegającej na powstaniu obowiązku zapłaty kar umownych na rzecz osób trzecich.
29. Wszelka odpowiedzialność odszkodowawcza URBAN Polska wobec Klienta ograniczona jest do wysokości sumy ubezpieczenia, jakie posiada URBAN Polska z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
30. Przeniesienie jakichkolwiek praw Klienta wobec URBAN Polska wynikających z umowy na osobę trzecią wymaga uprzedniej pisemnej zgody URBAN Polska.
31. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
32. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub powstałe w związku z Umową, podlegają rozstrzygnięciu przez sąd właściwy dla siedziby URBAN Polska.
33. OWS oraz Umowy, do których stosuje się ich postanowienia, podlegają prawu polskiemu.
34. W razie rozbieżności pomiędzy wersją obcojęzyczną a wersją polską dokumentów stanowiących integralną część umów, do których stosuje się postanowienia OWS rozstrzygające znaczenie ma wersja polska.