

OGÓLNE WARUNKI UMOWY - SERWIS PRIMORVM

Niniejszy dokument określa szczegółowe zasady świadczenia usług serwisowych przez PrimoPartner Sp. z o.o. dla urządzeń PrimoRVM i stanowi integralną część umowy serwisowej.

1. Niniejsze Ogólne Warunki Umowy („OWU”) stosuje się z uwzględnieniem postanowień umowy zawartej pomiędzy Stronami („Umowa”).
2. W przypadku jakiegokolwiek rozbieżności, sprzeczności lub niezgodności pomiędzy postanowieniami OWU a postanowieniami Umowy, bez względu na przyczynę takiej rozbieżności, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. W zakresie, w jakim postanowienia OWU pozostają sprzeczne z postanowieniami Umowy, nie znajdują one zastosowania, przy czym pozostaje to bez wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień OWU.
4. W razie wątpliwości interpretacyjnych postanowienia OWU należy interpretować w sposób zapewniający ich zgodność z Umową, a w przypadku braku możliwości takiej wykładni – zastosowanie mają postanowienia Umowy.

§1. Definicje

Na potrzeby OWU poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

Umowa – Umowa Świadczenia Usług Serwisowych.

Urządzenie - urządzenie typu Reverse Vending Machine (PrimoRVM) objęte umową serwisową.

Usługi Serwisowe - czynności wykonywane w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, w szczególności diagnostyka, naprawy, konserwacja, przeglądy techniczne, wsparcie zdalne, aktualizacje oraz inne działania niezbędne do utrzymania Urządzenia w należytym stanie technicznym i użytkowym.

Zgłoszenie - zawiadomienie dotyczące Urządzenia, obejmujące w szczególności informację o usterce, awarii albo potrzebie wykonania czynności serwisowych.

D+X - liczba dni roboczych liczona od dnia przyjęcia Zgłoszenia przez Usługodawcę (dzień przyjęcia Zgłoszenia = D).

Pakiet Premium - abonamentowy model świadczenia usług serwisowych zapewniający podwyższony standard obsługi, na zasadach określonych w niniejszym dokumencie.

Serwis na żądanie - model odpłatnego wykonywania usług serwisowych na podstawie Zgłoszeń Klienta, rozliczany według aktualnego Cennika.

Karta Gwarancyjna - dokument określający warunki gwarancji na Urządzenie.

Części Zużywalne - części i materiały eksploatacyjne podlegające naturalnemu zużyciu w toku prawidłowej eksploatacji Urządzenia.

Cennik - aktualne zestawienie stawek wynagrodzenia oraz opłat należnych Usługodawcy.

§2. Zgłoszenia serwisowe i komunikacja

1. Klient dokonuje Zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem jednego z następujących kanałów:
 - a. telefonicznie - Call Center: +48 (32) 706 61 00;
 - b. pocztą elektroniczną - serwis@primopartner.pl.
2. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej: identyfikację Urządzenia (numer seryjny lub lokalizację), opis problemu, dokumentację fotograficzną lub wideo - o ile jest dostępna - oraz dane osoby kontaktowej po stronie Klienta.
3. Za moment przyjęcia Zgłoszenia uznaje się chwilę jego potwierdzenia przez Usługodawcę. W przypadku braku potwierdzenia Zgłoszenie uważa się za nieprzyjęte.

§3. Zasady świadczenia usług

1. Usługi Serwisowe świadczone są wyłącznie przez Usługodawcę lub podmioty przez niego autoryzowane.
2. Klient zobowiązuje się do współdziałania z Usługodawcą, w szczególności do:
 - a. zapewnienia dostępu do Urządzenia oraz miejsca instalacji w uzgodnionym terminie;
 - b. zapewnienia warunków bezpiecznej pracy, w tym odpowiedniego oświetlenia, możliwości odłączenia zasilania oraz dostępu do przestrzeni serwisowej;

- c. zapewnienia dostępu do infrastruktury technicznej niezbędnej do prawidłowego działania Urządzenia, w tym zasilania i łączności;
 - d. wyznaczenia osoby kontaktowej;
 - e. powstrzymania się od ingerencji w Urządzenie przez osoby nieautoryzowane.
3. Brak współdziałania Klienta może skutkować odmową realizacji usługi lub wydłużeniem terminów jej wykonania i nie stanowi niewykonania ani nienależytego wykonania zobowiązania przez Usługodawcę.
 4. Usługi świadczone są co do zasady na podstawie Zgłoszeń Klienta, z zastrzeżeniem przypadków, w których działania są podejmowane z inicjatywy Usługodawcy.
 5. Usługodawca jest uprawniony do przeprowadzania zdalnej diagnostyki, aktualizacji oprogramowania oraz świadczenia usług na odległość, o ile jest to technicznie możliwe.
 6. O sposobie realizacji usługi, w tym o wyborze naprawy zdalnej, wizyty serwisowej, wymiany części albo innych działań technicznych, decyduje Usługodawca, kierując się względami technicznymi, organizacyjnymi i ekonomiczną zasadnością.
 7. Klient zobowiązuje się do zapewnienia stałego dostępu do łączności internetowej oraz niewprowadzania ograniczeń uniemożliwiających zdalną diagnostykę lub aktualizację oprogramowania.
 8. Klient przygotowuje Urządzenie do realizacji usługi, w szczególności opróżnia je z zawartości i zapewnia możliwość bezpiecznego podjęcia prac.
 9. Usługodawca może wstrzymać realizację usług, odmówić ich podjęcia lub uzależnić ich wykonanie od przedpłaty albo zaliczki w przypadku wymagalnych zaległości płatniczych Klienta.
 10. Terminy realizacji usług, w tym czasy reakcji i podjęcia działań, mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności z powodu siły wyższej, zakłóceń w łańcuchu dostaw, braku dostępności części, awarii infrastruktury albo działań osób trzecich.
 11. Czasy reakcji i podjęcia działań mają charakter organizacyjny i nie stanowią gwarancji usunięcia usterki w określonym czasie.
 12. Usługodawca może ustalać kolejność realizacji Zgłoszeń według własnej oceny, z uwzględnieniem charakteru usterki, wpływu na bezpieczeństwo oraz dostępności zasobów.

§4. Warunki dla poszczególnych modeli serwisowych

1. W modelu „Serwis na żądanie” usługi mają charakter odpłatny i są rozliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem.
2. Czas reakcji w modelu „Serwis na żądanie” wynosi do 24 godzin od momentu przyjęcia kompletnego Zgłoszenia, w godzinach pracy Call Center (7:00-22:00, 7 dni w tygodniu).
3. Podjęcie działań serwisowych w modelu „Serwis na żądanie” następuje co do zasady w terminie do 4 dni roboczych (D+4), o ile Strony nie uzgodnią inaczej.
4. Pakiet Premium jest abonamentowym modelem świadczenia usług, zapewniającym rozszerzony standard obsługi, w szczególności skrócone czasy reakcji i podjęcia działań oraz wsparcie zdalne bez odrębnego wynagrodzenia, o ile mieści się ono w zakresie Pakietu Premium.
5. Warunkiem świadczenia usług w ramach Pakietu Premium jest wykupienie pakietu oraz terminowe opłacanie wynagrodzenia abonamentowego.
6. Czas reakcji w Pakiecie Premium wynosi do 0,5 godziny od momentu przyjęcia kompletnego Zgłoszenia, w godzinach pracy Call Center (7:00-22:00, 7 dni w tygodniu).
7. Czas podjęcia działań serwisowych w Pakiecie Premium wynosi do 2 dni roboczych (D+2).
8. W ramach Pakietu Premium Klient ponosi koszty Części Zużywalnych oraz przeglądów technicznych. Usługodawca pokrywa koszty typowych usług serwisowych objętych pakietem, z wyłączeniem przypadków wynikających z przyczyn leżących po stronie Klienta oraz usług wykraczających poza standardowy zakres.
9. Pakiet Premium nie obejmuje zgłoszeń nadmiernych, powtarzalnych lub oczywiście nieuzasadnionych. W takich przypadkach Usługodawca może obciążyć Klienta kosztami zgodnie z Cennikiem.
10. Pakiet Premium nie stanowi gwarancji nieprzerwanego działania Urządzenia ani natychmiastowej dostępności serwisu.

§5. Gwarancja, przeglądy i wymiana kompaktora

1. Warunki, zakres oraz okres gwarancji na Urządzenie określa Karta Gwarancyjna. Umowa serwisowa ani niniejsze OWU nie stanowią dokumentu gwarancyjnego i nie rozszerzają uprawnień gwarancyjnych.

2. Postanowienia dotyczące trybu zgłoszeń, zasad współpracy oraz obowiązków Klienta mają zastosowanie również do czynności realizowanych w ramach gwarancji, o ile Karta Gwarancyjna nie stanowi inaczej.
3. W przypadku wątpliwości co do charakteru usterki lub zakresu odpowiedzialności gwarancyjnej Usługodawca może przeprowadzić weryfikację. Jeżeli brak jest podstaw do realizacji świadczenia w ramach gwarancji, usługa jest wykonywana odpłatnie zgodnie z Cennikiem.
4. Klient jest zobowiązany wykonywać obowiązkowe przeglądy techniczne nie rzadziej niż dwa razy w roku, chyba że producent zaleci inaczej.
5. Niewykonanie przeglądów może skutkować ograniczeniem lub utratą uprawnień z gwarancji, odmową realizacji świadczeń gwarancyjnych, obciążeniem kosztami napraw oraz wydłużeniem czasu realizacji usług.
6. Usługodawca może uzależnić realizację usług od uprzedniego wykonania zaległego przeglądu technicznego.
7. Wymiana zgniatarki (kompaktora) jest zalecana po przyjęciu przez Urządzenie 100 000 opakowań lub po osiągnięciu innego poziomu zużycia wskazanego przez producenta.
8. Koszt części, tj. nowej zgniatarki (kompaktora) dostarczonej przez Usługodawcę, każdorazowo ponosi Klient.
9. Koszty czynności serwisowych związanych z wymianą zgniatarki (kompaktora):
 - a. w modelu Serwisu na żądanie - ponosi Klient;
 - b. w ramach Pakietu Premium - pokrywa Usługodawca, jednak wyłącznie w zakresie standardowej wymiany wynikającej z normalnej eksploatacji Urządzenia;
10. Jeżeli wymiana zgniatarki (kompaktora) jest konieczna z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności z powodu okoliczności wskazanych w §6 niniejszego dokumentu, Klient ponosi wszystkie koszty związane z wymianą, w tym koszt części oraz czynności serwisowych, niezależnie od wybranego modelu świadczenia Usług Serwisowych.
11. Usługodawca jest uprawniony do odmowy realizacji Usług Serwisowych lub uzależnienia ich wykonania od uprzedniej wymiany zgniatarki (kompaktora), jeżeli jej stan techniczny może wpływać na prawidłowe działanie Urządzenia.
12. Jeżeli wymiana jest konieczna z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient ponosi wszystkie związane z nią koszty, niezależnie od wybranego modelu.
13. W przypadku, gdy po osiągnięciu przez dany RVM poziomu 100 000 (stu tysięcy) przyjętych opakowań Klient zaniecha wymiany zgniatarki (lub równoważnego elementu zgniatającego), dalsza eksploatacja RVM odbywa się wyłącznie na ryzyko Klienta. W takim przypadku Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek awarie, uszkodzenia lub obniżenie sprawności RVM pozostające w związku z brakiem wymiany zgniatarki.

§6. Nieuzasadnione wezwania, dodatkowe opłaty i wyłączenia

1. Za nieuzasadnione wezwanie uważa się Zgłoszenie, które nie dotyczy rzeczywistej usterki albo dotyczy okoliczności niewymagających interwencji serwisowej, w szczególności: braku zasilania lub łączności, nieprawidłowej obsługi, zanieczyszczenia Urządzenia, niewykonania wymaganych czynności eksploatacyjnych albo prawidłowego działania zgodnego ze specyfikacją.
2. Ocena zasadności Zgłoszenia należy do Usługodawcy.
3. W przypadku nieuzasadnionego wezwania Usługodawca może obciążyć Klienta wszystkimi kosztami poniesionymi w związku z realizacją Zgłoszenia, w szczególności kosztami diagnostyki, dojazdu, transportu, robocizny oraz wykorzystanych materiałów.
4. Niezależnie od wybranego modelu serwisowego Klient ponosi wszelkie koszty usług, napraw, części, transportu, robocizny, aktualizacji i innych czynności serwisowych, jeżeli konieczność ich wykonania pozostaje bezpośrednim lub pośrednim następstwem okoliczności leżących po stronie Klienta albo innych zdarzeń wyłączonych z odpowiedzialności Usługodawcy, w szczególności:
 - a. zaniedbań lub niewłaściwego użytkownika Urządzenia;
 - b. niewykonywania wymaganych przeglądów technicznych lub czynności konserwacyjnych;
 - c. ingerencji podmiotów nieautoryzowanych;
 - d. stosowania materiałów eksploatacyjnych, części lub akcesoriów nieoryginalnych albo niezgodnych ze specyfikacją;
 - e. kradzieży, wandalizmu albo innej ingerencji osób trzecich;
 - f. pożaru, zalania, uderzenia pioruna albo innych podobnych zdarzeń;
 - g. przepięć, zwarców albo innych nieprawidłowości w zasilaniu;
 - h. przeniesienia Urządzenia bez uprzedniej zgody Usługodawcy;

- i. modyfikacji Urządzenia lub jego oprogramowania;
 - j. siły wyższej.
5. Powyższy katalog ma charakter przykładowy i nie jest zamknięty.

§7. Wynagrodzenie, zmiana Cennika i waloryzacja

1. Usługodawca wystawia faktury VAT po wykonaniu usługi, a w przypadku abonamentu Premium - z góry za każdy miesiąc.
2. Termin płatności wynosi 7 dni od dnia wystawienia faktury, chyba że Strony uzgodnią inaczej. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy.
3. W przypadku opóźnienia w płatności Usługodawca może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych, wstrzymać realizację usług lub uzależnić ich dalszą realizację od przedpłaty albo zaliczki.
4. Usługodawca może zmienić Cennik w każdym czasie na podstawie jednostronnego oświadczenia przekazanego Klientowi w formie pisemnej lub elektronicznej. Zmiana wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie.
5. Klient może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, jeżeli w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie Cennika złoży oświadczenie o wypowiedzeniu. Brak oświadczenia oznacza akceptację zmiany.
6. Usługodawca może dokonać waloryzacji stawek nie częściej niż raz w roku, stosownie do średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszanego przez Prezesa GUS. Taka aktualizacja nie stanowi zmiany umowy i nie daje Klientowi prawa do wypowiedzenia z tego tytułu.

§8. Odpowiedzialność, poufność i dane

1. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług na zasadach ogólnych, z uwzględnieniem ograniczeń przewidzianych w Umowie i OWU.
2. Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści Klienta ani za szkody pośrednie, w tym utratę przychodów, przerwy w działalności lub roszczenia osób trzecich, chyba że szkoda została wyrządzona umyślnie.
3. Usługi Serwisowe stanowią zobowiązanie starannego działania, a nie zobowiązanie do osiągnięcia określonego rezultatu. Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego ani bezawaryjnego działania Urządzenia.
4. Łączna odpowiedzialność Usługodawcy z wszelkich tytułów wynikających z umowy ograniczona jest do kwoty wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta za usługi serwisowe w okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę, nie więcej jednak niż 15 000,00 zł, z wyłączeniem szkód wyrządzonych umyślnie.
5. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z zawarciem lub wykonywaniem umowy, przez okres jej obowiązywania oraz 5 lat po jej zakończeniu.
6. Każda ze Stron przetwarza dane osobowe udostępnione przez drugą Stronę jako odrębny administrator, w celu zawarcia i wykonania umowy, z zachowaniem wymogów RODO.
7. Usługodawca może przetwarzać dane techniczne i eksploatacyjne dotyczące Urządzenia, w szczególności dane telemetryczne, logi systemowe, informacje o wydajności i sposobie użytkowania, w celu diagnostyki, zapewnienia bezpieczeństwa, realizacji usług, optymalizacji działania Urządzeń oraz rozwoju oferowanych usług.

§9. Czas trwania, rozwiązanie i postanowienia końcowe

1. Usługodawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez Klienta, w szczególności w razie opóźnienia w płatności przekraczającego 30 dni, ingerencji w Urządzenie przez osoby nieautoryzowane, uniemożliwienia dostępu do Urządzenia, korzystania z Urządzenia w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem lub instrukcją albo naruszania obowiązków mimo uprzedniego wezwania do zaprzestania naruszeń.
2. Rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie umowy nie wpływa na obowiązek zapłaty za usługi wykonane do dnia jej zakończenia oraz nie narusza postanowień, które ze swojej natury powinny obowiązywać po zakończeniu umowy.
3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane działaniem siły wyższej. Strona dotknięta siłą wyższą niezwłocznie informuje drugą Stronę o jej wystąpieniu oraz przewidywanym czasie trwania.

4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Dopuszcza się zawarcie umowy, jej zmiany oraz prowadzenie korespondencji w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym poprzez wymianę podpisanych skanów albo podpis elektroniczny.
6. Jeżeli którekolwiek postanowienie okaże się nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc.
7. Spory wynikłe z umowy Strony będą starały się rozwiązać polubownie, a w razie braku porozumienia poddadzą je pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Usługodawcy.

Załącznik – Cennik świadczenia usługi i części zamiennych
1. Cennik świadczenia usług

Nazwa części	Pakiet zleceniowy	Pakiet Premium
Roboczogodzina pracy serwisanta	150,00 zł	w cenie pakietu
Zryczałtowany koszt dojazdu	420,00 zł	w cenie pakietu
Koszt serwisu on-line	93,50 zł	w cenie pakietu
Przeгляд techniczny	850,00 zł	850,00 zł
Nieuzasadnione wezwanie	300,00 zł + zryczałtowany koszt dojazdu	300,00 zł + zryczałtowany koszt dojazdu
Pakiet Premium – cena pakietu (opłata miesięczna)	n/d	190,00 zł
Connectivity fee (opłata licencyjna netto)	15,00 zł	15,00 zł

2. Cennik części zamiennych. Ceny dotyczą zakupu części zamiennych przez Klienta.

Nazwa części	Cena dla klienta (PLN netto)	Czy część zużywalna
Płyta główna (OS Android)	1 000,00 zł	NIE
Płyta sterująca / moduł sterujący	615,00 zł	NIE
Sterownik PLC	500,00 zł	NIE
Moduł przenośnika – komplet	1 650,00 zł	TAK
Silnik krokowy	300,00 zł	TAK
Taśma przenośnika	130,00 zł	TAK
Silnik sortownika (400 W)	1 200,00 zł	TAK
Silnik kompaktora (750 W)	1 700,00 zł	TAK
Kompaktor (zgniatarka)	7 000,00 zł	TAK
Czujnik metalu	500,00 zł	NIE
Czujnik wagi	200,00 zł	NIE
Wyświetlacz 21,5 cala	1 200,00 zł	NIE
Kamera AI	500,00 zł	NIE
Drukarka	750,00 zł	NIE
Czytnik kodów kreskowych	440,00 zł	NIE
Czujnik światła	68,00 zł	NIE
Oświetlenie LED wewnątrz obudowy	50,00 zł	NIE
Zamek drzwi	160,00 zł	NIE
Router	500,00 zł	NIE

3. Wszystkie ceny podane w niniejszym Załączniku są cenami netto do których należy doliczyć należny podatek VAT wg obowiązujących stawek.
4. Usługodawca zastrzega możliwość aktualizacji cennika; o zmianie Klient zostanie poinformowany z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni.