

# WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługi naprawy i wzorcowania są świadczone przez WIKA Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 000428590, NIP: 888 02 00 266 , REGON: 910164875 (dalej: WIKA).
2. Niniejszy dokument (dalej: WARUNKI) określa prawa i obowiązki zlecającego usługę (dalej: KLIENT) oraz WIKA dotyczące usługi odpłatnej naprawy, bądź usługi wzorcowania Produktu WIKA (dalej: USŁUGA) i nie dotyczy napraw gwarancyjnych, do których stosuje się odrębne warunki gwarancji.
3. WARUNKI są integralną częścią formularza zlecenia usługi (dalej: FORMULARZ). Złożenie FORMULARZA jest równoznaczne z potwierdzeniem przez KLIENTA znajomości i akceptacji niniejszych WARUNKÓW bez żadnych zastrzeżeń. KLIENT potwierdza w ten sposób, że WARUNKI zostały mu skutecznie udostępnione/dostarczone przez WIKA jeszcze przed zawarciem umowy, w taki sposób, że mógł je utwalić/zapisać, oraz może je przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności. Wszelkie odstąpienia od WARUNKÓW mogą być dokonane jedynie w drodze indywidualnych uzgodnień Stron i wymagają uprzedniej, wyraźnej, dokonanej na piśmie akceptacji ze strony upoważnionych przedstawicieli WIKA – pod rygorem nieważności.
4. Usługi naprawy i wzorcowania są świadczone przez WIKA zgodnie z niniejszymi WARUNKAMI wyłącznie na rzecz przedsiębiorców w rozumieniu przepisów art. 4 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej z dnia 2 lipca 2004 r. (tekst jednolity z dnia 8 kwietnia 2015 r. Dz.U. z 2015 r. poz. 584 z późn. zmianami), a nie na rzecz konsumentów, którzy mogą korzystać w tym zakresie z usług świadczonych bezpośrednio przez dystrybutorów oraz partnerów handlowych WIKA, w ramach zawartych z nimi umów.
5. Procedura przyjęcia zlecenia usługi wzorcowania (dalej: WZORCOWANIE) przez WIKA:
  - a. przesłanie przez KLIENTA do WIKA, drogą elektroniczną na adres [zamowienie@wikapolska.pl](mailto:zamowienie@wikapolska.pl) prawidłowo wypełnionego FORMULARZA, zawierającego sprawdzone, prawdziwe i rzetelne informacje, z zaznaczoną opcją „usługa wzorcowania”;
  - b. przesłanie przez WIKA do KLIENTA, drogą elektroniczną na adres e-mail KLIENTA, którego użyto do wysyłki FORMULARZA, bądź inny wskazany przez KLIENTA, albo wynikający z odrębnej umowy zawartej wcześniej z KLIENTEM, informacji o orientacyjnej cenie i orientacyjnym terminie (terminach) wykonania WZORCOWANIA; orientacyjny cennik WZORCOWANIA znajduje się na stronie internetowej WIKA pod adresem: [www.wikapolska.pl](http://www.wikapolska.pl) (dalej: CENNIK); zarówno sam CENNIK, jak i powyższa informacja WIKA mają charakter informacji handlowej, a nie oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
  - c. potwierdzenie przez KLIENTA zlecenia WZORCOWANIA na wskazanych przez WIKA warunkach (oferta), przesłane do WIKA drogą elektroniczną na adres jw., nie później jednak niż w terminie 7 dni roboczych licząc od daty doręczenia KLIENTOWI informacji, o której mowa w lit. b powyżej;
  - d. przesłanie przez WIKA do KLIENTA drogą elektroniczną na adres jw. potwierdzenia woli przyjęcia Produktu (Produktów) do fizycznej weryfikacji, oraz nr listu AWIZO niezbędnego do oznaczenia Produktu (Produktów)/przesyłki przez KLIENTA i jego późniejszej identyfikacji; nadanie oraz wysłanie przez WIKA nr listu AWIZO do KLIENTA nie jest równoznaczne z zawarciem umowy zlecenia WZORCOWANIA, będąc zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu przepisu art. 71 Kodeksu cywilnego;
  - e. przesłanie Produktu (Produktów) przez KLIENTA do WIKA, który został wskazany w FORMULARZU (Informacja o towarze), nie później niż w terminie 7 dni licząc od dnia doręczenia KLIENTOWI nr listu AWIZO (decyduje data doręczenia przesyłki);
  - f. weryfikacja przez WIKA dostarczonego przez KLIENTA Produktu (Produktów) pod kątem jego zgodności z danymi zawartymi w FORMULARZU, oraz że został należycie oczyszczony i spełnia podstawowe warunki higieny oraz bezpieczeństwa; stwierdzenie niezgodności w tym zakresie uprawnia WIKA do odesłania Produktu (Produktów) do KLIENTA na jego koszt i ryzyko. W przypadku gdy po weryfikacji Produktu (Produktów) przez WIKA wykonanie usługi okaże się niemożliwe lub niecelowe KLIENT zostanie obciążony zryczałtowaną opłatą za sprawdzenie w kwocie 25 PLN netto za każdy Produkt, a Produkt (Produkty) zostanie odesłany KLIENTOWI na jego koszt i ryzyko; w przypadku gdy po fizycznym sprawdzeniu Produktu (Produktów) przez WIKA okaże się, że do Produktu (Produktów) powinna być zastosowana inna cena usługi niż wskazana w informacji, o której mowa w lit. b powyżej, lub inny termin (terminy) realizacji usługi, w tym że WZORCOWANIE ma charakter niestandardowy, Strony powtórzą czynności opisane w lit. b i lit. c, w tym WIKA dokona indywidualnej wyceny usługi niestandardowej;
  - g. potwierdzenie zlecenia WZORCOWANIA przez WIKA (przyjęcie oferty), drogą elektroniczną na adres e-mail KLIENTA jw.
6. Procedura przyjęcia zlecenia usługi naprawy ( dotyczy wyrobów z oferty WIKA) (dalej: NAPRAWA):
  - a. przesłanie przez KLIENTA do WIKA, drogą elektroniczną na adres [zamowienie@wikapolska.pl](mailto:zamowienie@wikapolska.pl) prawidłowo wypełnionego FORMULARZA, zawierającego sprawdzone, prawdziwe i rzetelne informacje, z zaznaczoną opcją „usługa naprawy”;
  - b. przesłanie przez WIKA do KLIENTA, drogą elektroniczną na adres e-mail KLIENTA, którego użyto do wysyłki FORMULARZA, bądź inny wskazany przez KLIENTA, albo wynikający z odrębnej umowy zawartej wcześniej z KLIENTEM, potwierdzenia woli przyjęcia Produktu (Produktów) do fizycznej weryfikacji, oraz nr listu AWIZO niezbędnego do oznaczenia Produktu (Produktów)/przesyłki przez KLIENTA i jego późniejszej identyfikacji; nadanie oraz wysłanie przez WIKA nr listu AWIZO do KLIENTA nie jest równoznaczne z zawarciem umowy zlecenia NAPRAWY, będąc zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu przepisu art. 71 Kodeksu cywilnego;
  - c. przesłanie Produktu (Produktów) przez KLIENTA do WIKA, który został wskazany w FORMULARZU (Informacja o towarze), nie później niż w terminie 7 dni roboczych licząc od dnia doręczenia KLIENTOWI nr listu AWIZO (decyduje data doręczenia przesyłki);
  - d. weryfikacja przez WIKA dostarczonego przez KLIENTA Produktu (Produktów) pod kątem jego zgodności z danymi zawartymi w FORMULARZU, oraz że został należycie oczyszczony i spełnia podstawowe warunki higieny oraz bezpieczeństwa; stwierdzenie niezgodności w tym zakresie uprawnia WIKA do odesłania Produktu (Produktów) do KLIENTA na jego koszt i ryzyko. W przypadku gdy po weryfikacji Produktu (Produktów) przez WIKA wykonanie usługi okaże się niemożliwe lub niecelowe KLIENT zostanie obciążony zryczałtowaną opłatą za sprawdzenie w kwocie 25 PLN netto za każdy Produkt, a Produkt (Produkty) zostanie odesłany KLIENTOWI na jego koszt i ryzyko;
  - e. w pozostałych przypadkach WIKA prześle do KLIENTA drogą elektroniczną na adres jw. informację o orientacyjnej cenie i orientacyjnym terminie (terminach) wykonania NAPRAWY; powyższa informacja WIKA ma charakter informacji handlowej, a nie oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
  - f. potwierdzenie przez KLIENTA zlecenia NAPRAWY na wskazanych przez WIKA warunkach (oferta), przesłane do WIKA drogą elektroniczną na adres jw., nie później niż w terminie 7 dni licząc od daty doręczenia KLIENTOWI informacji, o której mowa w lit. e powyżej;
  - g. potwierdzenie zlecenia NAPRAWY przez WIKA (przyjęcie oferty), drogą elektroniczną na adres e-mail KLIENTA jw.; w przypadku zmiany warunków zlecenia co do ceny lub terminu na tym etapie (przez WIKA), określonych wcześniej jako orientacyjne, Strony powtórzą czynności opisane w lit. e i lit. f aż do skutku.
7. Forma korespondencji e-mail, o której mowa w pkt 5 lit. a – g i pkt 6 lit. a – g powyżej, została zastrzeżona pod rygorem nieważności i może być zastąpiona jedynie formą pisemną; korespondencja e-mail i oświadczenia Stron składane w tej formie nie wymagają użycia bezpiecznych podpisów elektronicznych (z użyciem certyfikatów kwalifikowanych); ze strony KLIENTA przyjmuje się domniemanie, że każda osoba podpisana pod wiadomością e-mail nadaną na adres [zamowienie@wikapolska.pl](mailto:zamowienie@wikapolska.pl) używająca domeny, jaką standardowo posługuje się KLIENT w swojej działalności, jest osobą upoważnioną do negocjowania i zawarcia umowy zlecenia WZORCOWANIA, co dotyczy również zlecenia usług dodatkowych, w tym weryfikacji (sprawdzenia).

8. Nieprawidłowo bądź niezupełnie wypełnione FORMULARZE nie będą przyjmowane przez WIKA, w tym będą pozostawiane bez ich rozpatrzenia, ewentualnie z informacją zwrotną do KLIENTA o braku możliwości ich rozpatrzenia i prośbą o ich poprawienie lub uzupełnienie. Paczki bez naklejonej etykiety z nr AWIZO będą odsyłane do KLIENTA na jego koszt i ryzyko. KLIENT jest zobowiązany do dostarczenia Produktu (Produktów) w opakowaniu dostosowanym do rodzaju, gabarytów i stanu Produktu (Produktów), gwarantującego pełną funkcjonalność opakowania pierwotnego.
9. Dostarczony do siedziby WIKA Produkt (Produkty) musi odpowiadać podstawowym warunkom higieny oraz bezpieczeństwa. WIKA może uzależnić wykonanie usługi WZORCOWANIA lub NAPRAWY od uprzedniego oczyszczenia Produktu (Produktów) przez KLIENTA. Niezależnie od powyższego, WIKA może w każdej chwili odmówić przyjęcia Produktu (Produktów) do weryfikacji, bądź zwrócić Produkt (Produkty) aż do momentu zawarcia umowy (potwierdzenia zlecenia – odpowiednio pkt 5 lit. g bądź pkt 6 lit. g), ze wskazaniem na brak spełnienia podstawowych warunków higieny lub bezpieczeństwa przez przesłany Produkt (Produkty), a w szczególności w sytuacji stwierdzenia występowania substancji niebezpiecznych.
10. WIKA nie ponosi odpowiedzialności za dane zgromadzone na wewnętrznych i zewnętrznych nośnikach pamięci przekazanych wraz z Produktem (Produktami). Ustawienia Użytkownika mogą zostać utracone lub przywrócone do ustawień fabrycznych w trakcie realizacji usługi WZORCOWANIA lub NAPRAWY.
11. W przypadku usług o wartości poniżej 100 PLN netto za każdy Produkt, może zostać naliczona dodatkowa opłata manipulacyjna w kwocie 50 PLN netto.
12. Potwierdzeniem wykonania usługi WZORCOWANIA jest świadectwo wzorcowania. Na prośbę KLIENTA istnieje możliwość przesłania dodatkowych kopii świadectwa wzorcowania, których koszt wynosi: 20 PLN za każdy dokument w przypadku kopii zwykłych, oraz 30 PLN za każdy dokument w przypadku kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem. Niewysyłane są kopie świadectw starsze niż 5 lat licząc od daty sporządzenia dokumentu oryginalnego.
13. Niezastosowanie się do postanowień niniejszych WARUNKÓW będzie podstawą do odrzucenia zlecenia KLIENTA, lub do odstąpienia od zawartej już umowy z winy KLIENTA (sam fakt naruszenia będzie równoznaczny z działaniem zawinionym). WIKA będzie uprawniona do odstąpienia od zawartej umowy odpowiednio WZORCOWANIA lub NAPRAWY w terminie 3 miesięcy licząc od daty, w której powyżmie wiadomość o naruszeniu WARUNKÓW przez KLIENTA.
14. Wadliwe części: elementy, podzespoły, moduły itp. wymienione podczas NAPRAWY są wydawane KLIENTOWI tylko na jego żądanie na koszt i ryzyko KLIENTA. Jeśli zgłoszenie takiego żądania nie nastąpi, wymienione części przekazywane są niezwłocznie po wykonanej naprawie do utylizacji jako odpady.
15. Zgodnie z polityką sprzedaży WIKA, niektóre usługi są wykonywane przez Dystrybutorów lub Partnerów Handlowych WIKA, o czym KLIENT zostanie poinformowany drogą elektroniczną niezwłocznie po wpływie FORMULARZA (wg swobodnego uznania WIKA). Dystrybutorzy lub Partnerzy Handlowi WIKA dokonują samodzielnej wyceny i określenia terminu, oraz szczegółowych warunków realizacji takich usług, a następnie wykonują usługę WZORCOWANIA/NAPRAWY bezpośrednio na rzecz KLIENTA. W takich przypadkach KLIENT zleca usługę i zawiera umowę bezpośrednio z Dystrybutorem lub Partnerem Handlowym WIKA, co może wymagać ponownego przesłania FORMULARZA na adres Dystrybutora lub Partnera Handlowego WIKA, których aktualizowana lista z podziałem na regiony jest dostępna na stronie internetowej WIKA [www.wikapolska.pl](http://www.wikapolska.pl), bądź którzy zostaną wskazani KLIENTOWI (niewiążąco) przez WIKA. WIKA zastrzega, że w przypadku przekierowania zlecenia do Dystrybutora lub Partnera Handlowego WIKA, w tym z wykorzystaniem FORMULARZA, niniejsze WARUNKI nie będą wiążące dla WIKA, a ich przyjęcie przez Dystrybutora lub Partnera Handlowego WIKA będzie wymagało jego odrębnej zgody.
16. WIKA udziela 3 – miesięcznej gwarancji na wykonaną NAPRAWĘ oraz wymienione moduły/części zamienne. W indywidualnych przypadkach WIKA może wydłużyć okres odpowiedzialności gwarancyjnej za wykonaną usługę, co wymaga potwierdzenia na piśmie, oraz może się wiązać z dodatkową opłatą.
17. WIKA - jako administrator danych - przetwarza dane osobowych KLIENTA (jeśli jest on osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą), osób uprawnionych/upoważnionych do reprezentacji KLIENTA oraz danych osób wyznaczonych do kontaktu/realizacji umowy (usługi):
  - a. jeśli KLIENT jest osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, aby:
    - podjąć działania przed zawarciem umowy (np. kontakt w odpowiedzi na przesłany FORMULARZ) oraz zawrzeć i realizować umowę (wykonać usługę WZORCOWANIA/NAPRAWY),
    - wypełnić obowiązki prawne (podatkowo-rachunkowe) ciążące na WIKA, związane z zawartą umową, wynikające w szczególności z ustawy o rachunkowości oraz z ustawy o podatku od towarów i usług,
    - dochodzić lub bronić się przed ewentualnymi roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA,
    - prowadzić działalność marketingowo-handlową, w tym przeprowadzać badania na temat usług WIKA, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA lub na podstawie odrębnie wyrażonej przez osobę, której dane dotyczą zgody/zgód,
    - monitorować i dokumentować podejmowane przez WIKA działania, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA, polegającego na zapewnieniu wewnętrznej rozliczalności i właściwego nadzoru nad procesem komunikacji (np. udzielania odpowiedzi/przedstawiania ofert);
  - b. jeśli osoba, której dane dotyczą jest osobą uprawnioną/upoważnioną do reprezentacji KLIENTA, osobą wyznaczoną do kontaktu/realizacji umowy, aby:
    - weryfikować zakres umocowania osób uprawnionych/upoważnionych do reprezentacji KLIENTA, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA,
    - prowadzić korespondencję, udzielać odpowiedzi na zapytania (np. złożone poprzez FORMULARZ), utrzymywać bieżący kontakt w związku z zawarciem umowy, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA,
    - dochodzić lub bronić się przed ewentualnymi roszczeniami, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA,
    - prowadzić działalność marketingowo-handlową, w tym przeprowadzać badania na temat usług WIKA, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA lub na podstawie odrębnie wyrażonej przez osobę, której dane dotyczą zgody/zgód,
    - monitorować i dokumentować podejmowane przez WIKA działania, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu WIKA, polegającego na zapewnieniu wewnętrznej rozliczalności i właściwego nadzoru nad procesem komunikacji (np. udzielania odpowiedzi/przedstawiania ofert).

Podanie danych jest dobrowolne, jednak w przypadku zawarcia umowy/prowadzenia korespondencji z inicjatywy KLIENTA, osób uprawnionych/upoważnionych do reprezentacji KLIENTA, osób wyznaczonych do kontaktu/realizacji umowy, jest niezbędne do realizacji tych celów. WIKA co do zasady pozyskuje dane od osób, których dane dotyczą, ale może się zdarzyć, że pozyska je (w zakresie danych umożliwiających nawiązanie kontaktu lub związanych z zainteresowaniem usługami WIKA lub w zakresie danych ujawnionych w publicznych rejestrach) z innych źródeł np. od pracodawcy osoby, której dane dotyczą/podmiotu, który reprezentuje albo od innych podmiotów, w tym także spółek z Grupy Wika (np. dane pozyskane na międzynarodowych targach) lub z publicznych rejestrów.

Przetwarzane dane osobowe mogą zostać przekazane podmiotom, które na zlecenie WIKA wykonują czynności wspierające jego działalność (WIKA Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością SGF sp. k., ul. Kawka 6, 87-800 Włocławek, dostawcom i serwisantom systemów informatycznych oraz usługi hostingu poczty elektronicznej - w szczególności WIKA Alexander Wiegand SE & Co. KG, Alexander-Wiegand-Straße 30, 63911 Klingenberg/Germany, dystrybutorem, Partnerom Handlowym WIKA, firmom doradczym, firmie niszczącej dokumenty), jak również mogą być udostępniane podmiotom upoważnionym do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa. WIKA zamierza też przekazywać przetwarzane dane osobowe do Szwajcarii, będącej państwem trzecim w rozumieniu Rozporządzenia w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych, tzw. RODO. Komisja Europejska wydała decyzję stwierdzającą odpowiedni stopień ochrony w tym państwie.

Dane osobowe będą przechowywane przez WIKA, w zależności od celów przetwarzania:

- a. przez okres realizacji umowy (wykonywania usługi WZORCOWANIA/NAPRAWY), a następnie przez okres wskazany w przepisach prawa lub do upływu terminu przedawnienia roszczeń,
- b. w pozostałych przypadkach przez okres prowadzenia komunikacji, a następnie przez okres zapewnienia wewnętrznej rozliczalności i właściwego nadzoru nad podjętymi działaniami.

Okres przechowywania danych może ulec skróceniu w wyniku uwzględnienia sprzeciwu lub odwołania zgody.

Osoby, których dane dotyczą, mają prawo:

- a. dostępu do danych osobowych,
- b. sprostowania danych - jeśli są nieprawidłowe lub niekompletne,
- c. usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania (w określonych przypadkach),
- d. przenoszenia danych osobowych (w określonych przypadkach),
- e. wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z uwagi na ich szczególną sytuację (w określonych przypadkach) lub w celach marketingowych,
- f. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- g. wycofania w dowolnym momencie zgody na przetwarzanie danych (jeśli została udzielona), przy czym wycofanie zgody nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem (zgodę można cofnąć poprzez przesłanie stosownej informacji na adresy kontaktowe, o których mowa poniżej).

Dane osobowe nie będą wykorzystywane przez WIKA do podejmowania wobec osób, których dane dotyczą decyzji w sposób zautomatyzowany (czyli bez udziału człowieka), w tym do profilowania. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można skontaktować się z WIKA na adres: Włocławek (87-800) ul. Łęgska 29/35 lub mailowo: [info@wikapolska.pl](mailto:info@wikapolska.pl) lub z wyznaczonym przez WIKA Inspektorem ochrony danych - pocztą tradycyjną na ww. adres WIKA z dopiskiem: „Inspektor ochrony danych” lub mailowo na adres: [ochrona.danych@wika.com](mailto:ochrona.danych@wika.com). KLIENT zobowiązuje się niezwłocznie poinformować wszystkie osoby zaangażowane w zawarcie i wykonywanie umowy o treści niniejszego punktu.

18. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych WARUNKACH mają zastosowanie Ogólne Warunki Sprzedaży WIKA, których egzemplarz zostanie przesłany do KLIENTA w ramach realizacji pkt 5 lit. b bądź odpowiednio pkt 6 lit. 6 WARUNKÓW, a w pozostałym zakresie przepisy Kodeksu Cywilnego.

Prawidłowo wypełniony i przesłany na adres: [zamowienia@wikapolska.pl](mailto:zamowienia@wikapolska.pl) FORMULARZ stanowi podstawę do wyceny usług WZORCOWANIA/NAPRAWY oraz określenia terminu jej realizacji, a następnie do zawarcia umowy na wykonanie usługi pomiędzy KLIENTEM, a WIKA za pośrednictwem poczty elektronicznej zgodnie z warunkami świadczenia usług WIKA.