

## REGULAMIN USŁUG DIAGNOSTYCZNO / SERWISOWYCH GAVRA 2015 r.

Ważny od 10.02.2015

**1.** Firma GAVRA Agnieszka Niedźwiecka z siedzibą 11-500 Giżycko, ul. Obwodowa 6; NIP: 8451388312, świadczy usługi diagnostyczno/ serwisowe w zakresie diagnozy awarii, uszkodzeń produktów i usług, a także naprawy i regulacji:

- stolarki otworowej (bramy garażowe, bramy przemysłowe, drzwi, napędy, okna, rolety)
- automatyki do bram (napędy do bram wjazdowych, garażowych, szlabany, domofony, systemy parkingowe, automatyka do rolet, sterowanie radiowe),
- montażu stolarki otworowej i automatyki do bram.

**2.** Usługi diagnostyczno/ serwisowe świadczone przez firmę GAVRA są płatne, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem usług diagnostyczno/ serwisowych GAVRA.

**3.** Zasady realizacji usługi Diagnostyczno / serwisowej:

Usługę diagnostyczno serwisową realizujemy na podstawie pisemnego zlecenia ze strony klienta (Zamawiającego).

Zlecenie uważa się za przyjęte do realizacji wówczas, gdy:

- jest poprawnie złożone poprzez stronę internetową [www.gavra.pl](http://www.gavra.pl)
- w uzasadnionych przypadkach jest złożone w formie pisemnej (list polecony, faks, e-mail).
- zlecający akceptuje warunki ogólne świadczenia usług diagnostyczno/ serwisowych GAVRA.
- zlecający akceptuje koszty wynikające z aktualnie obowiązującego cennika usług diagnostyczno/serwisowych GAVRA.
- zlecający nie posiada przeterminowanych płatności wobec GAVRA.
- Zlecenie zostało pisemnie (e-mail; faks; list) potwierdzone jako przyjęte do realizacji przez dział handlowy/serwisowy GAVRA.

- GAVRA może odmówić przyjęcia do realizacji usługi diagnostyczno/ serwisowej bez podania przyczyny.

**4.** Dodatkowe czynności wymagane ze strony klienta w ramach realizacji usługi diagnostyczno/ serwisowej:

- przekazanie przed ustalonym terminem wizyty, informacji na temat urządzenia (producent, model, typ, wyposażenie). W przypadku braku oznaczeń urządzenia, dopuszcza się wykonanie i przesłanie do działu handlowego/ serwisowego GAVRA zdjęć urządzenia, akcesoriów (fotokomórki, lampy), pilotów.
- przygotowanie dokumentacji techniczno rozruchowej urządzenia (jeżeli klient taką posiada).
- zapewnienie swobodnego dostępu do urządzenia w trakcie wizyty diagnostyczno serwisowej, w tym utwardzonego podjazdu do posesji.
- udostępnienie (bezpłatne) zasilania 230V, celem ewentualnego podłączenia przez pracownika GAVRA elektronarzędzi lub źródła światła niezbędnych dla skutecznego przeprowadzenia usługi diagnostyczno/ serwisowej.
- zebranie i przekazanie do biura GAVRA przed ustalonym terminem wizyty informacji na temat anomalii w pracy urządzenia.
- w trakcie wizyty serwisowej wymagana jest obecność klienta lub osoby upoważnionej, zwłaszcza w momencie odbioru wykonanych prac lub sporządzania protokołu z wizyty diagnostyczno/serwisowej.
- podpisanie protokołu wizyty diagnostyczno/ serwisowej dla potwierdzenia przeprowadzonych działań i wynikających z nich kosztów.

**5.** Zakres podstawowej usługi diagnostyczno/serwisowej

- dojazd do klienta zgodnie z cennikiem usług diagnostyczno/serwisowych GAVRA.
- sklasyfikowanie urządzenia (określenie producenta urządzenia, modelu, wyposażenia dodatkowego)
- diagnoza pracy i ewentualnych anomalii lub uszkodzeń (sprawdzenie stanu technicznego urządzenia, diagnoza pracy, diagnoza uszkodzeń)
- **opcja 1:** Usunięcie awarii (jeżeli do usunięcia awarii nie są wymagane części zamienne, a czas pracy związany

z usunięciem awarii nie przekracza 1,0 godziny)

- **opcja 2:** Usunięcie awarii (jeżeli do usunięcia awarii są wymagane części zamienne, a pracownik GAVRA posiada je ze sobą. Dodatkowo klient akceptuje koszt naprawy z użyciem części zamiennych oraz koszt całkowitego czasu pracy związanego z usunięciem awarii. Łączny koszt naprawy w tym przypadku nie może przekroczyć 600,- złotych (w tym podatek VAT). Brak akceptacji wyceny naprawy nie zwalnia Zamawiającego z poniesienia podstawowego kosztu wizyty diagnostyczno serwisowej.

- **opcja 3:** W przypadku braku możliwości usunięcia awarii od ręki, następuje przerwanie dalszych prac, a następnie sporządzana jest wycena naprawy (przez wykonującego usługę diagnostyczno/ serwisową lub przez biuro handlowe GAVRA), zawierająca koszt części, robociznę, ponowny dojazd i przewidywany termin wykonania. Dalsze prace prowadzone są po pisemnej akceptacji wyceny). Brak akceptacji wyceny naprawy nie zwalnia Zamawiającego z poniesienia podstawowego kosztu wizyty diagnostyczno serwisowej.

- podstawowa regulacja i czyszczenie elementów urządzenia. Niezależnie od zakresu napraw, usługa diagnostyczno serwisowa obejmuje: smarowanie i oliwienie elementów tego wymagających (rolki, sprężyny),  
- regulacja (rolki, sprężyny, zawiasy)

- czyszczenie (usuwanie owadów, pajęczyn, innych silnych zabrudzeń mających wpływ na poprawną pracę urządzenia.

- przedstawienie zaleceń pokontrolnych w formie pisemnej (kopia protokołu wizyty diagnostyczno/serwisowej). Dokument jest załączany do dowodu zakupu i przesyłany klientowi pocztą tradycyjną lub e-mail.

**6. Wizyta diagnostyczno serwisowa nie obejmuje:**

- czyszczenia konserwacyjnego i podnoszącego estetykę urządzenia jak np. mycie, polerowanie, zamiatanie, odgarnianie śniegu, usuwanie ziemi, wycinkę traw i krzewów, etc.

- prac związanych z zabezpieczeniem antykorozyjnym (malowanie, cynkowanie, etc).

- montażu i serwisu urządzeń nie przewidzianych w zleceniu potwierdzonym przez biuro handlowe GAVRA.

**7. Płatności:**

- Każda wizyta diagnostyczno /serwisowa jest odpłatna, w wyłączeniu prac diagnostyczno serwisowych prowadzonych w ramach gwarancji na wykonaną usługę montażu lub serwisu.

- Płatność za wizytę diagnostyczno/serwisową może nastąpić z góry w momencie przyjęcia zlecenia do realizacji przez dział handlowy/ serwisowy GAVRA.

- płatność za wizytę diagnostyczno /serwisową musi nastąpić gotówką najpóźniej w momencie zakończenia wizyty diagnostyczno serwisowej.

- Płatność przelewem po wykonaniu usługi możliwa jest jedynie po pisemnej akceptacji działu handlowego/ serwisowego GAVRA w momencie potwierdzenia przyjęcia do realizacji zlecenia usługi diagnostyczno/ serwisowej.

- Z opłaty nie są zwolnione wizyty diagnostyczno/ serwisowe związane z wymianą produktów lub części będących na gwarancji, a nie zakupionych w firmie GAVRA (wówczas z opłaty zwolniona jest jedynie reklamowana część/ produkt).

- W przypadku podmiotów gospodarczych, płatność w formie odroczonej (przelewem) musi być zaakceptowana przez firmę GAVRA w momencie przyjęcia zlecenia usługi diagnostyczno/ serwisowej.

**8. Rezygnacja z usługi Diagnostyczno serwisowej**

- Klient może zrezygnować z przyjętej do realizacji usługi diagnostyczno/ serwisowej, bezpłatnie., o ile rezygnacja nastąpi w formie pisemnej przed wyznaczonym terminem wizyty diagnostyczno/ serwisowej.

- W przypadku rezygnacji z wykonania usługi diagnostyczno/ serwisowej po przyjeździe pracownika GAVRA w umówionym terminie, klient może zostać obciążony kosztem dojazdu pracownika GAVRA.

**9. Gwarancja:**

- GAVRA deklaruje, że wszelkie działania w ramach usługi diagnostyczno/ serwisowej wykonywane są zgodnie ze sztuką budowlaną, zaleceniami producentów urządzeń, a także zgodnie z obowiązującym prawem.

- GAVRA deklaruje, że posiada niezbędną wiedzę i uprawnienia do wykonywania oferowanych przez siebie usług.

- GAVRA deklaruje, że części zamienne stosowane w ramach usługi diagnostyczno/ serwisowej są nowe, dopuszczone do obrotu na rynku Unii Europejskiej. W przypadku użycia używanych części zamiennych, GAVRA zobowiązuje się poinformować o ww. fakcie Zamawiającego przed ich zastosowaniem, uzyskać na ich zastosowanie zgodę zamawiającego oraz potwierdzić ów fakt na protokole prac diagnostyczno / serwisowych.
- na wykonaną usługę GAVRA udziela 6 miesięcznej gwarancji. Gwarancja obowiązuje jedynie w przypadku spełnienia wszystkich zaleceń wydanych przez GAVRA, wynikających z przeprowadzonej usługi diagnostyczno/ serwisowej.
- Gwarancja nie obowiązuje, jeśli konfiguracja, wyposażenie, lub środowisko pracy urządzenia będącego przedmiotem wizyty diagnostyczno/ serwisowej są niezgodne z zaleceniami producenta urządzenia, są użytkowane niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi normami i przepisami.

## 10. Ochrona Danych Osobowych(RODO):

### 1. DEFINICJE:

- 1.1. Administrator – Firma Gavra. ul. Obwodowa 6. 11-500 Giżycko.
- 1.2. Dane osobowe – wszystkie informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym IP urządzenia, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookie oraz innej podobnej technologii.
- 1.3. Polityka – niniejsza Polityka prywatności.
- 1.4. RODO – Rozporządzenie 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.
- 1.5. Serwis – serwis internetowy prowadzony przez Administratora pod adresem [www.gavra.pl](http://www.gavra.pl)
- 1.6. Użytkownik – każda osoba fizyczna odwiedzająca Serwis lub korzystająca z jednej albo kilku usług czy funkcjonalności opisanych w Polityce.

### 2. PRZETWARZANIE DANYCH W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z SERWISU:

2.1. W związku z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu Administrator zbiera dane w zakresie niezbędnym do świadczenia poszczególnych oferowanych usług, a także informacje o aktywności Użytkownika w Serwisie. Poniżej zostały opisane szczegółowe zasady oraz cele przetwarzania danych osobowych gromadzonych podczas korzystania z Serwisu przez Użytkownika.

### 3. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH W SERWISIE KORZYSTANIE Z SERWISU:

- 3.1. Dane osobowe wszystkich osób korzystających z Serwisu (w tym adres IP lub inne identyfikatory oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookies lub innych podobnych technologii), a niebędących zarejestrowanymi Użytkownikami (tj. osoby nieposiadające profilu w Serwisie) przetwarzane są przez Administratora:
  - 3.1.1. w celu świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie udostępniana Użytkownikom treści gromadzonych w Serwisie – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit b RODO);
  - 3.1.2. w celach analitycznych i statystycznych – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników, a także ich preferencji w celu poprawy stosowanych funkcjonalności i świadczonych usług;
  - 3.1.3. w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na ochronie jego praw;
  - 3.1.4. w celach marketingowych Administratora oraz innych podmiotów, w szczególności związanych z prezentowaniem reklamy behawioralnej – zasady przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych zostały opisane w sekcji „MARKETING”.
- 3.2. Aktywność Użytkownika w Serwisie, w tym jego dane osobowe, są rejestrowane w logach systemowych (specjalnym programie komputerowym służącym do przechowywania chronologicznego zapisu zawierającego informację o zdarzeniach i działaniach dotyczących systemu informatycznego służącego do świadczenia usług przez Administratora). Zebrane w logach informacje przetwarzane są przede wszystkim w celach związanych ze świadczeniem usług. Administrator przetwarza je również w celach technicznych, administracyjnych, na potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa systemu informatycznego oraz zarządzania tym systemem, a także w

celach analitycznych i statystycznych – w tym zakresie podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

3.3. Jeżeli Użytkownik umieszcza w Serwisie jakiegokolwiek dane osobowe innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.

FORMULARZE KONTAKTOWE:

3.4. Administrator zapewnia możliwość skontaktowania się z nim przy wykorzystaniu elektronicznego formularza kontaktowego. Skorzystanie z formularza wymaga podania danych osobowych niezbędnych do skontaktowania się z Użytkownikiem i udzielenia odpowiedzi na zapytanie. Użytkownik może podać także inne dane w celu ułatwienia kontaktu lub obsługi zapytania. Podanie danych oznaczonych jako obowiązkowe jest wymagane w celu przyjęcia i obsługi zapytania, a ich niepodanie skutkuje brakiem możliwości obsługi. Podanie pozostałych danych jest dobrowolne.

3.5. Dane osobowe są przetwarzane:

3.5.1. w celu identyfikacji nadawcy oraz obsługi jego zapytania przesłanego przez udostępniony formularz, w tym przygotowania oferty/wyceny – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy o świadczenie usługi (art. 6 ust. 1 lit b RODO);

3.5.2. dla celów prowadzenia badań jakości obsługi – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust.1 lit f RODO) polegający na pozyskaniu informacji o poziomie satysfakcji Użytkowników ze świadczonych usług;

3.5.3. w celach analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na prowadzeniu statystyk zapytań zgłaszanych przez Użytkowników za pośrednictwem Serwisu w celu doskonalenia jego funkcjonalności, a także ich preferencji zakupowych;

3.5.4. w celu kierowania do Użytkowników treści marketingowych Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO);

3.5.5. w celu kierowania do Użytkowników treści marketingowych partnerów oraz podmiotów powiązanych kapitałowo, organizacyjnie i osobowo z Administratorem – podstawą prawną przetwarzania jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit a RODO);

3.5.6. w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na ochronie jego praw.

#### 4. MARKETING

4.1. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników w celu realizowania działań marketingowych, które mogą polegać na:

4.1.1. wyświetlaniu Użytkownikowi treści marketingowych, które są dostosowane do jego preferencji (reklama kontekstowa);

4.1.2. wyświetlaniu Użytkownikowi treści marketingowych odpowiadających jego zainteresowaniom (reklama behawioralna);

4.1.3. kierowaniu e-mailowych powiadomień o interesujących ofertach lub treściach, które w niektórych przypadkach zawierają informacje handlowe (usługa newslettera)

4.1.4. prowadzenie innego rodzaju działań związanych z marketingiem bezpośrednim towarów i usług (przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną oraz działania telemarketingowe)

4.2. W celu realizowania działań marketingowych Administrator w niektórych przypadkach wykorzystuje profilowanie. Oznacza to, że dzięki automatycznemu przetwarzaniu danych Administrator dokonuje oceny wybranych czynników dotyczących osób fizycznych w celu analizy ich zachowania lub stworzenia prognozy na przyszłość.

#### REKLAMA KONTEKSTOWA

4.3. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników dla celów marketingowych w związku z kierowaniem do Użytkowników reklamy kontekstowej (tj. reklamy, która jest dopasowana do preferencji Użytkownika). Przetwarzanie danych osobowych odbywa się wówczas w związku z realizacją uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

5. Polityka jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana.