

REGULAMIN

świadczenia usługi wsparcia zdalnego „Helpdesk Bizerba”

UWAGA:

Skorzystanie z Usługi wsparcia zdalnego „Helpdesk Bizerba” oferowanej przez Usługodawcę, oznacza akceptację poniższego Regulaminu.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia drogą elektroniczną Usługi wsparcia zdalnego „Helpdesk Bizerba” (zwanej dalej „Usługą”) przez Bizerba Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie (kod pocztowy: 20-328), przy ul. Anny Walentynowicz 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez: Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000226378, kapitał zakładowy: 8 000 000,00 zł, NIP:712-291-03-91, REGON: 43274089200000, zwaną dalej „Usługodawcą”.
2. Usługa realizowana jest wyłącznie na rzecz przedsiębiorców, w tym przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, jednak wyłącznie, jeżeli świadczenie usług jest bezpośrednio związane z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą i posiada dla nich zawodowy charakter.

§ 2 Definicje

Definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

1. Klient – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wyłącznie, jeżeli korzystanie z usług jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą i posiada dla niej zawodowy charakter, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo inny podmiot, który w jakikolwiek sposób korzysta ze świadczonej drogą elektroniczną usługi wsparcia zdalnego „Helpdesk Bizerba”.
2. Strony - Usługodawca i Klient.
3. Biuro Obsługi Klienta „Helpdesk Bizerba” (BOK) - dział Usługodawcy świadczący wsparcie Klientowi w szczególności: w zakresie zawierania i rozwiązywania umowy, płatności oraz zgłaszania nieprawidłowości. Kontakt z biurem Obsługi Klienta jest możliwy za pomocą maila: helpdesk_pl@bizerba.com, telefonicznie: + 48 81 531 86 82 lub drogą pocztową na adres korespondencyjny: Bizerba Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie (kod pocztowy: 20-328), przy ul. Anny Walentynowicz 10 wraz z dopiskiem „HELP DESK”.
4. Cennik - dokument określający wysokość opłaty za świadczone przez Usługodawcę Usługi. Cennik jest integralną częścią niniejszego Regulaminu. Cennik jest dostępny pod adresem: <https://www.bizerba.com/pl/pl> i stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Dane osobowe - Dane, o których mowa art. 4 pkt 1) Rozporządzenia.
6. Rozporządzenie - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Radu (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/476/WE (DZ Urz. UE. L. Nr 119 str. 1).
7. Godziny serwisowe - dni i godziny, określone w SLA lub w Umowie, w których świadczone są Usługi wsparcia zdalnego „Helpdesk Bizerba”.
8. Opłata za Usługę - opłata, naliczana Klientowi zgodnie z obowiązującym Cennikiem lub Umową indywidualną, za świadczone przez Usługodawcę Usługi wsparcia zdalnego „Helpdesk Bizerba”.
9. SLA - Standardowa umowa o poziomie usług dla przedsiębiorców obejmująca deklaracje Usługodawcy co do gwarantowanego poziomu jakości Usługi „Helpdesk Bizerba”. SLA jest dostępna pod adresem: <https://www.bizerba.com/pl/pl> i stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.
10. Droga elektroniczna - przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanych i otrzymywanych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania

§ 3 Rodzaj i zakres świadczonych Usług

1. Na mocy zawartej Umowy oraz dokonanej przez Klienta akceptacji niniejszego Regulaminu, Usługodawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Klienta następujące usługi, obejmujące w szczególności:
 - a) diagnozę i weryfikację komunikatów o błędach na Urządzeniu drogą elektroniczną
 - b) zdalną konfigurację ustawień w Urządzeniach przemysłowych (Industry), tj.:
 - Automatach ważąco - etykietujących BIZERBA, model: GLMi maxx, GLMi evo, GLMi G5, GLMe maxx;
 - Wagach dynamicznych i Wagach kontrolnych BIZERBA, model: CWx maxx (CWE, CWD, CWH, CWP);
 - Etykieciarkach, model: GLP maxx;
 - Systemach wizyjnych, model: Luceo LabelSecure G2, Luceo PackSecure, Luceo SealSecure;
 - Systemach inspekcyjnych, model: XRE-D, XRE-D Pro, iMD-basic, iMD- Pro
 - c) zdalną konfigurację ustawień w Urządzeniach Retail, tj.:
 - Wagach detalicznych, model: BS, SCII, KH, XC, XC II, KH II, KH II Pro, K 3, MC II 500, MC II 500 Pro, Q1;
 - Krajalicach, model: VSI, VSIT, VSITW, A560, A660
 - d) wstępną diagnozę i weryfikację komunikatów o nieprawidłowościach na Urządzeniu - dotyczy Urządzeń nie wymienionych w lit. b) i c) powyżej;
 - e) wsparcie Klienta przez proces samodzielnego usunięcia usterki/usterek;
 - f) instalacje, aktualizacje, konfiguracje, naprawy błędów oprogramowania BRAIN2, _dataMaintenance, RDM oraz wszystkich modułów z nimi powiązanych;
 - g) wsparcie Biura Obsługi Klienta realizowane w Godzinach Serwisowych.
2. Szczegółowy zakres świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Klienta Usług wynika z indywidualnej Umowy zawartej pomiędzy Stronami.
3. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany funkcjonalności świadczonej Usługi poprzez rozbudowę jej o nowe funkcje i udogodnienia dla Klientów, a także - w uzasadnionych wymogami prawnymi, technologicznymi lub biznesowymi przypadkach - poprzez usunięcie niektórych funkcji.
4. Usługi nie mogą być wykorzystywane w rozwiązaniach lub urządzeniach (w tym logistycznych lub dystrybucyjnych), od których zależy życie, zdrowie lub bezpieczeństwo ludzi - jako element krytyczny, którego niedziałanie, awaria bądź spadek poziomu efektywności niesie potencjalne ryzyko śmierci, uszkodzenia ciała, rozstroju zdrowia lub jakichkolwiek innych szkód na osobie.
5. Umowa nie przenosi na Klienta autorskich praw majątkowych do dokumentów przekazanych lub udostępnionych Klientowi w związku z jej wykonywaniem, ani nie zobowiązuje Usługodawcy do takich rozporządzeń w przyszłości.
6. Przy świadczeniu Usług wynikających z Umowy, Usługodawca może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Usług lub niektórych z Usług osobom trzecim, na co Klient wyraża swoją zgodę.
7. W ramach Usługi Usługodawca zobowiązuje się zapewnić, z zachowaniem zawodowej staranności:
 - a) niezakłócony dostęp Klienta do Usługi i jej funkcjonalności przez cały okres obowiązywania Umowy (z zastrzeżeniem postanowień SLA dotyczących Awarii Usługi i zasad ich usuwania);
 - b) odpowiednie utrwalanie, przechowywanie i zabezpieczenie danych zbieranych i przetwarzanych za pośrednictwem Usługi, w szczególności ich kompletność, nienaruszalność i minimalizację ryzyka ingerencji osób trzecich w przechowywane dane;
 - c) w przypadku przetwarzania w związku korzystaniem z Usługi danych osobowych, stosowanie procedur przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych przewidzianych przez właściwe przepisy odnośnie do podmiotu przetwarzającego dane powierzone przez administratora.

§ 4 Przyjęcie usługi do realizacji

1. Przyjęcie Usługi do realizacji pomiędzy Usługodawcą, a Klientem następuje z chwilą rejestracji dokonanej przez Klienta poprzez formularz dostępny na stronie Usługodawcy pod adresem: „<https://lp.bizerba.com/pl/zgloszenie-serwisowe/>”, przez bezpośredni kontakt z BOK lub poprzez zawarcie umowy pomiędzy Usługodawcą a Klientem na wsparcie zdalne;

2. Przekazując Usługę do realizacji, Klient oświadcza, iż dane wskazane przez niego w formularzu, rozmowie telefonicznej lub w Umowie są prawdziwe, jest przedsiębiorcą, a rejestracja i korzystanie z usług jest bezpośrednio związane z jego działalnością gospodarczą i posiadają dla niego zawodowy charakter, akceptuje warunki świadczenia Usługi „Helpdesk Bizerba” określone w niniejszym Regulaminie.
3. Strony postanawiają, że przepisów art. 66[1] §1-3 ustawy Kodeks Cywilny nie stosuje się.
4. Podczas rejestracji Klient zobowiązany jest do udostępnienia Usługodawcy następujących danych:
 - a) pełnej nazwy Klienta odpowiadającej nazwie wynikającej z CEIDG lub KRS;
 - b) dokładnego adresu siedziby Klienta;
 - c) numeru: NIP, REGON i KRS (jeśli dotyczy) Klienta;
 - d) numeru telefonu do osoby uprawnionej do reprezentacji Klienta;
 - e) adresu e-mail osoby uprawnionej do reprezentacji Klienta.
 - f) numer seryjny Urządzenia/ID Urządzenia/ID Serwera Licencyjnego
 - g) szczegółowy opis zlecenia
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo weryfikacji danych, o których mowa w ust. 4 powyżej, w szczególności polegającej na kontakcie przedstawiciela Usługodawcy z osobą uprawnioną do reprezentacji Klienta oraz sprawdzeniu informacji w publicznie dostępnych rejestrach. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji Usługodawca może odstąpić od świadczenia usługi ze skutkiem natychmiastowym przesyłając stosowne oświadczenie na adres e - mail podany przy rejestracji. W takim wypadku Klient jest zobowiązany do uregulowania płatności za okres, w jakim korzystał z usług świadczonych przez Usługodawcę, proporcjonalnie do okresu czasu, kiedy Usługa była realizowana.
6. Osoba dokonująca rejestracji w imieniu Klienta oświadcza, że jest upoważniona do składania w imieniu Klienta wiążących oświadczeń woli w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy na świadczenie Usług.

§ 5 Okres obowiązywania Umowy

1. Klient ma możliwość wyboru zawarcia umowy:
 - a) Na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia skutkującym na koniec miesiąca kalendarzowego;
 - b) Na czas określony - okres 12 miesięcy, z tym zastrzeżeniem, że Umowa zawarta w ten sposób zostaje każdorazowo i automatycznie przedłużona na okres kolejnych 12 miesięcy, po upływie okresu na jaki została zawarta, chyba że Klient poinformuje o jej nieprzedłużeniu w terminie 30 dni przed zakończeniem 12 - miesięcznego okresu.
2. Wypowiedzenie umowy powinno być złożone pod rygorem nieważności w drodze wiadomości elektronicznej wysłanej drogą e-mail na adres drugiej Strony lub w formie pisemnej.
3. Usługodawca ma prawo niezwłocznie zaprzestać świadczenia Usługi lub rozwiązać umowę z Klientem ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do otrzymania Oplaty za zrealizowaną Usługę, jeżeli:
 - a) Klient naruszy postanowienia Regulaminu lub przepisów prawa;
 - b) Klient będzie korzystał z Usługi niezgodnie z określonymi parametrami lub obowiązującym prawem;
 - c) Klient będzie działał na szkodę innych Klientów, Usługodawcy lub użytkowników sieci Internet;
 - d) Klient, niezgodnie z Regulaminem, udostępni Usługę osobom trzecim;
 - e) Jeżeli weryfikacja danych podanych przez Klienta przebiegła negatywnie.

§ 6 Zasady naliczania Opłat za Usługę

1. Wysokość Oplaty za Usługę wynika z ceny określonej w Cenniku lub z zawartej indywidualnie pomiędzy Stronami Umowy.
2. Opłata za Usługę naliczana jest każdorazowo w interwałach 15 - minutowych, za każde rozpoczęte 15 - minut Usługi według Cennika, który jest dostępny pod adresem: <https://www.bizerba.com/pl/pl> i stanowi Załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Naliczanie Oplaty za Usługę rozpoczyna się w momencie przyjęcia od Klienta wszystkich niezbędnych po Stronie Usługodawcy danych warunkujących możliwość rozpoczęcia świadczenia Usługi. O chwili rozpoczęcia naliczania Oplaty za Usługę, Klient zostanie każdorazowo poinformowany przez Usługodawcę.

4. Faktura VAT za zleconą Usługę zostaje wystawiona w terminie 3 dni roboczych i będzie przesyłana do Klienta drogą elektroniczną lub listowną, wedle dyspozycji Klienta, na wskazany przez Klienta podczas rejestracji adres, wraz z protokołem wykonanej usługi.
5. Klient zobowiązuje się do płatności za Fakturę VAT w terminie w niej wskazanym, przy czym każdorazowo nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia, przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na Fakturze VAT.
6. Za datę zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Usługodawcy wskazanego na wystawionej przez Usługodawcę Fakturze VAT.
7. W przypadku opóźnienia Klienta w płatności, zapłaci on Usługodawcy dodatkowo odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.

§ 7 Zakres obsługi Klienta

1. Jeśli szerszy zakres obsługi nie wynika z indywidualnej Umowy, w ramach Usługi „Helpdesk Bizerba” Klient ma możliwość w Godzinach Serwisowych:
 - a) kontaktu e-mail z Biurem Obsługi Klienta pod adresem: helpdesk_pl@bizerba.com;
 - b) kontaktu telefonicznego z Biurem Obsługi Klienta pod numerem: + 48 81 531 86 82;
 - c) kontaktu za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie: „<https://lp.bizerba.com/pl/zgloszenie-serwisowe/>”
2. Klient ma możliwość rozszerzenia zakresu świadczonej Usługi, której nowy zakres i Cenę należy ustalić każdorazowo i odrębnie z Usługodawcą. Usługodawca niezwłocznie potwierdza nowe warunki realizacji Usługi przekazując Klientowi na adres e - mail wskazany do kontaktu ich treść.

§ 8 Wymagania techniczne

Do korzystania z Usługi „Helpdesk Bizerba” niezbędne jest spełnienie przez Klienta określonych przez Usługodawcę wymagań technicznych dostępnych pod adresem: <https://www.bizerba.com/pl/pl> stanowiących Załącznik Nr 3 do niniejszego Regulaminu.

§ 9 Ograniczenia w świadczeniu usługi

Usługodawca zastrzega sobie prawo do robienia przerw technicznych w funkcjonowaniu Usługi oraz wdrażania nowych funkcjonalności. O planowanej przerwie technicznej Usługodawca poinformuje Klienta pocztą elektroniczną. W wyjątkowych sytuacjach, gdy zostanie wykryty krytyczny błąd lub zostanie zdiagnozowany incydent wpływający na bezpieczeństwo, przerwa techniczna może być odpowiednio wydłużana.

§ 10 Przechowywanie danych Klienta

1. W ramach świadczonej Usługi „Helpdesk Bizerba” przechowywane będą następujące dane Klienta, w szczególności:
 - a) nagrania rozmów;
 - b) nagrania skrzynek głosowych;
 - c) wiadomości i załączniki do wiadomości e-mail wysyłanych i odbieranych;
 - d) zrzuty ekranu;
 - e) załączone pliki;
 - f) inne dane generowane i zapisywane przez Usługodawcę lub przekazywane do Usługodawcy przez Klienta.
2. Klient zachowuje wszelkie posiadane przez siebie prawa własności intelektualnej do przekazanych danych. Usługodawca nie rości sobie żadnych praw własności do materiałów przekazanych przez Klienta, o których mowa w ust. 1 powyżej.

§ 11 Obowiązki i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte przygotowanie się do świadczenia Usługi „Helpdesk Bizerba” przez Klienta.
2. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby świadczenie Usług odbywało się prawidłowo bezbłędnie i bezpiecznie, jednak Klient korzysta z Usług na własną odpowiedzialność. Usługodawca nie gwarantuje, że Usługi

będą wolne od błędów, ani że świadczone będą bez zakłóceń, opóźnień i nieprawidłowości. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe m.in. w wyniku:

- a) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym działaniem lub zaniechaniem osób trzecich;
 - b) braku ciągłości świadczenia Usługi spowodowanym awariami sprzętu, na którym Usługa będzie świadczona;
 - c) działania siły wyższej (zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, klęski żywiołowe, epidemie i pandemie, akty władzy);
 - d) nieprawidłowego korzystania z Usługi przez Klienta;
 - e) wykorzystania udostępnionych Klientowi informacji autoryzujących dostęp do Usługi przez podmioty trzecie;
 - f) naruszenia postanowień Regulaminu przez Klienta;
 - g) nieprawidłowego działania łącza sieci Internet/sieci GSM/sieci telefonii stacjonarnej wykorzystywanych do komunikacji.
3. Usługodawca nie dostosowuje Usług do konkretnych potrzeb Klienta, a proces rozwoju i aktualizowania Usług uzależniony jest od polityki Usługodawcy kształtowanej na bieżąco na podstawie jego indywidualnych decyzji.
 4. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu realizowania działań w zakresie Usługi nie obejmuje żadnych szkód, w tym majątkowych oraz odpowiedzialności za utracone korzyści, jakie mogą wystąpić po stronie Klienta.
 5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi ani też za jakiegokolwiek problemy lub trudności w korzystaniu z niej w przypadku, w szczególności, gdy nie zostały spełnione przez Klienta wymagania techniczne określone w § 8.
 6. Odpowiedzialność Usługodawcy wynikająca lub powstała w związku ze świadczeniem Usługi, ograniczona jest do kwoty odpowiadającej równowartości 1 jednostki rozliczeniowej netto wynikającej z Cennika obowiązującego na dzień świadczenia Usługi.
 7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez Klienta w trakcie połączenia z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy takich treści oraz nie usuwa albo nie modyfikuje treści będącej przedmiotem transmisji.
 8. Usługodawca może wykonywać kopię bezpieczeństwa konfiguracji Klienta zawierającą również kopię bazy danych.
 9. Usługodawca dąży do zapewnienia realizacji Usług na poziomie wskazanym w SLA dostępnej pod adresem: <https://www.bizerba.com/pl/pl> stanowiącej Załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 12 Obowiązki i odpowiedzialność Klienta

1. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów ani przepisów prawa, w tym do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz ponosi odpowiedzialność za sposób korzystania z Usług przez podmioty trzecie.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 Klientowi nie wolno, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Usługodawcy udostępniać w jakiegokolwiek formie Usług lub możliwości korzystania z Usług osobom trzecim.
3. Klient może zezwolić swoim przedstawicielom, kooperantom (włączając, bez ograniczeń, podmioty outsourcingowe) na korzystanie z Usług jedynie dla celów prowadzonej przez Klienta działalności gospodarczej oraz zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i jest odpowiedzialny (jak za działania własne) za przestrzeganie przez te podmioty warunków niniejszego Regulaminu.
4. Klient nie może bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy przekazać praw lub obowiązków wynikających z Umowy osobom trzecim.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania podmiotów trzecich, którym powierzył wykonywanie jakichkolwiek czynności związanych pośrednio lub bezpośrednio z przedmiotem Umowy.
6. Wszelkie zauważone przez Klienta nieprawidłowości w świadczeniu Usług jak i błędne ich działanie powinny zostać zgłoszone niezwłocznie, nie później niż w terminie 24-godzinnym za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za działania osoby nieupoważnionej przez Klienta, która uzyskała dostęp do Usług z wyłączeniem przypadku, kiedy osoba ta uzyskała dostęp z wyłącznej winy Usługodawcy.
8. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 24 - godzinnym od zdarzenia, zawiadomienia Usługodawcy o każdym przypadku naruszenia bezpieczeństwa mogącego mieć wpływ na realizację Umowy.

§ 13 Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu lub jego Załączników w szczególności w przypadku nastąpienia zmian technologicznych lub organizacyjnych, wdrożenia nowych lub zmienionych funkcjonalności lub konieczności dostosowania działania Usług i zapisów Regulaminu lub Załączników do nowych przepisów powszechnie obowiązujących i realiów świadczenia usługi.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu lub jego Załączników dokonywane przez Usługodawcę wymagają dla swej skuteczności uprzedniego powiadomienia Klienta. Zawiadomienia o planowanych zmianach w regulaminie Usługodawca dokona pisemnie lub w formie wiadomości e-mail, udostępniając treść nowej wersji Regulaminu lub jego Załączników, nie później niż 7 dni przed dniem wejścia w życie zmian.
3. W przypadku zmiany Regulaminu lub jego Załączników ograniczającej zakres świadczonych usług lub zwiększających ich cenę Klient ma prawo do zrezygnowania z usługi w terminie 7 dni od chwili udostępnienia nowej wersji Regulaminu. W takim przypadku zaprzestanie świadczenia Usługi następuje z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym Usługodawca otrzymał sprzeciw.
4. Jeżeli Klient nie zrezygnuje z Usługi w trybie określonym w ust. 3 uznaje się, że wyraził zgodę na nową treść Regulaminu i jego Załączników.
5. Aby uniknąć niejasności, w przypadku zmian Regulaminu lub jego Załączników numeracja poszczególnych postanowień zostanie zachowana a ewentualne usunięcie poszczególnych postanowień zostanie oznaczone.

§ 14 Informacje poufne

1. Strony zobowiązują się do nieograniczonego w czasie zachowania w ścisłej tajemnicy informacji poufnych oraz do ich niewykorzystywania (w całości lub w części) w jakimkolwiek celu niezwiązanym bezpośrednio z wykonywaniem umowy. Za informacje poufne Strony uważają, w szczególności:
 - a) informacje prawne, finansowe, techniczne, informatyczne, technologiczne lub organizacyjne dotyczące Usług;
 - b) informacje posiadające wartość gospodarczą, dotyczące Stron;
 - c) informacje dotyczące osób trzecich, w tym współpracowników i partnerów Usługodawcy, podmiotów powiązanych organizacyjnie lub kapitałowo, członków ich organów lub wspólników, osób z nimi współpracujących, klientów, byłych klientów oraz osób współpracujących z klientami lub byłymi klientami.
2. Obowiązek zachowania w poufności określony w niniejszym paragrafie nie dotyczy Informacji Poufnych, które:
 - a) są lub staną się powszechnie znane, w sposób inny niż poprzez naruszenie postanowień Umowy lub przepisów obowiązującego prawa;
 - b) zostały uzyskane przez Stronę zgodnie z prawem i jej zobowiązaniami przed uzyskaniem danej informacji od drugiej Strony;
 - c) zostały ujawnione na podstawie uprzedniej, pisemnej pod rygorem nieważności zgody drugiej Strony, w zakresie i podmiotom określonym w tej zgodzie;
 - d) muszą zostać ujawnione na podstawie przepisów prawa właściwym organom władzy publicznej;
 - e) obejmują dane statystyczne bądź pochodne danych statystycznych uzyskanych przez Usługodawcę w związku ze świadczeniem Usług;
 - f) obejmują wyłącznie informowanie przez Strony o fakcie współpracy.
3. Strony zapewnią przestrzeganie powyższego zobowiązania do zachowania poufności przez wszystkie osoby je reprezentujące oraz powiązane z nimi w jakikolwiek sposób osoby trzecie, które dzięki tej Stronie mogły zapoznać się z informacjami poufnymi.

§ 15 Dane kontaktowe

1. Wszelkie zawiadomienia, pisma lub korespondencja kierowana do Usługodawcy powinna być dokonywana przez e-mail na adres: helpdesk_pl@bizerba.com, listem poleconym lub przesyłką kurierską na adres korespondencyjny: Bizerba Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Lublinie, 20 - 328, przy ul. Anny Walentynowicz 10 wraz z dopiskiem „HELP DESK”.
2. Klient i Usługodawca zobowiązani są do wzajemnego informowania się o wszelkich zmianach mających wpływ na realizację Umowy, w szczególności takich jak: – zmiana siedziby Klienta, czy – zmiana danych teleadresowych Klienta.

3. Wszelką korespondencję wysłaną przez Strony pod ostatni wskazany adres do doręczeń i nieodebraną uznaje się za skutecznie doręczoną.

§ 16 Dane osobowe Klienta

Zasady przetwarzania Danych Osobowych Klienta są dostępne na stronie:

1. <https://www.bizerba.com/pl/pl/prawny/ochrona-danych>
2. Usługodawca do realizacji Usługi wykorzysta certyfikowane i zabezpieczone oprogramowanie komputerowe służące do zdalnego łączenia się do komputera Klienta poprzez TeamViewer. Producent oprogramowania TeamViewer we własnym zakresie przetwarza dane osobowe na zasadach opisanych w polityce prywatności zamieszczonej na stronie <https://www.teamviewer.com/en/privacy-policy>
3. Usługodawca do realizacji Usługi wykorzysta certyfikowane i zabezpieczone oprogramowanie komputerowe służące do zdalnego łączenia się do komputera Klienta poprzez AnyDesk. Producent oprogramowania AnyDesk we własnym zakresie przetwarza dane osobowe na zasadach opisanych w polityce prywatności zamieszczonej na stronie [Polityka prywatności AnyDesk](#)

§ 17 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi winna zostać przesłana Usługodawcy w formie pisemnej lub na adres e-mail: helpdesk_pl@bizerba.com i określać:
 - a) dane Klienta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację jako Klienta;
 - b) numer seryjny Urządzenia/ID Urządzenia/ID Serwera Licencyjnego, którego dotyczy reklamacja;
 - c) funkcjonalność, której dotyczy reklamacja;
 - d) zwięzłe opisanie zastrzeżeń związanych ze świadczeniem Usługi;
 - e) okoliczności uzasadniające reklamację.
2. Usługodawca zobowiązuje się dolożyć wszelkich starań, aby rozpatrzyć i rozwiązać problem określony w reklamacji w możliwie najkrótszym czasie.
3. Usługodawca zobowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację, w terminie do 7 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób oraz jakim terminie zamierza ją załatwić lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim uważa się, że uznał reklamację.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega oraz będzie interpretowany zgodnie z prawem polskim.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Regulamin w sposób pełny i wyłączny reguluje zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę. Regulamin zastępuje wszelkie inne porozumienia, ustne i pisemne, a także wszelką inną wymianę informacji dotyczących Usług, z wyłączeniem Umowy indywidualnej zawartej w formie pisemnej pomiędzy Stronami.
4. W przypadku uznania za nieobowiązującą, bezskuteczną, nieważną jakąkolwiek część niniejszego Regulaminu, pozostała część Regulaminu nadal obowiązuje i pozostaje w mocy.
5. Wszystkie Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część.
6. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich powstałych pomiędzy nimi sporów wynikłych na tle realizacji Usług lub innych z nimi powiązanych. W razie niemożności osiągnięcia polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają rozstrzygnięcie sporu sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 01 lipca 2023 roku

Załączniki:

1. Cennik
2. SLA
3. Wymagania techniczne