

OGÓLNE WARUNKI SERWISU (OWS) INTREX Sp. z o.o.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze OWS określają zasady świadczenia usług serwisowych przez INTREX spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Sadach, ul. Za Motelem 7, 62-080 Tarnowo Podgórne, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000657643, NIP 7811941102, REGON 366468060 („INTREX”).
2. OWS stanowią integralną część każdej oferty i umowy serwisowej, o ile strony nie uzgodnią inaczej w formie pisemnej lub dokumentowej.
3. OWS mają zastosowanie przede wszystkim do relacji B2B.

§2. Definicje

1. **Klient** – przedsiębiorca, osoba prawna albo inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawiera z INTREX umowę o świadczenie usług serwisowych w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. **Usługa Serwisowa** – czynności związane z diagnostyką, naprawą, konserwacją, uruchomieniem, konfiguracją, wsparciem technicznym lub szkoleniem.
3. **Protokół Serwisowy** – dokument potwierdzający zakres wykonanych czynności, wykorzystanych materiałów i przebieg realizacji Usługi Serwisowej.
4. **Części Zamienne** – części, podzespoły i materiały wykorzystane podczas realizacji Usługi Serwisowej.
5. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. **Oferta** – indywidualna propozycja INTREX określająca w szczególności zakres Usługi Serwisowej, warunki jej realizacji oraz wynagrodzenie, składana Klientowi w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej w odpowiedzi na zgłoszenie potrzeby serwisowej.

§3. Zawarcie umowy

1. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej zostaje zawarta z chwilą akceptacji przez Klienta Oferty INTREX dotyczącej danej usługi.
2. Zgłoszenie potrzeby serwisowej może nastąpić w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w inny sposób dopuszczony przez INTREX. OWS są udostępniane Klientowi przed zawarciem umowy, w szczególności jako załącznik do Oferty, w treści Oferty lub za pośrednictwem bezpośredniego łącza elektronicznego umożliwiającego ich pobranie, zapisanie i odtworzenie. Akceptacja Oferty przez Klienta jest równoznaczna z potwierdzeniem, że Klient zapoznał się z OWS i akceptuje ich treść.
3. INTREX może odmówić przyjęcia zlecenia z przyczyn technicznych, organizacyjnych, bezpieczeństwa lub z uwagi na zaległości płatnicze Klienta.
4. Prace dodatkowe lub wykorzystanie dodatkowych części wymagają akceptacji Klienta.

§4. Realizacja usług

1. Klient zapewnia dostęp do urządzeń, dokumentacji, infrastruktury oraz bezpieczne warunki pracy.
2. Klient odpowiada za wykonanie kopii zapasowych danych, ustawień i konfiguracji przed rozpoczęciem prac.

3. Terminy realizacji mają charakter szacunkowy, chyba że strony wyraźnie uzgodniły termin gwarantowany.
4. INTREX może przerwać lub odmówić wykonania usługi, jeżeli jej realizacja byłaby niebezpieczna, niezgodna z prawem lub mogłaby doprowadzić do uszkodzenia urządzenia.

§5. Protokół Serwisowy i odbiór usług

1. Po wykonaniu usługi INTREX sporządza Protokół Serwisowy.
2. Protokół Serwisowy może zostać podpisany przez Klienta bezpośrednio po zakończeniu prac albo doręczony Klientowi w formie dokumentowej, w szczególności na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
3. Klient ma 3 Dni Robocze od otrzymania Protokołu na zgłoszenie uwag lub zastrzeżeń.
4. Brak uwag w tym terminie oznacza pełną akceptację wykonanych prac i treści Protokołu.
5. Podpisanie Protokołu lub jego milcząca akceptacja, o której mowa w pkt 4, stanowią odbiór Usługi Serwisowej.
6. Podpisanie Protokołu potwierdza stan faktyczny, w tym zakres wykonanych prac, wykorzystanych materiałów oraz części pozostawionych u Klienta, nie przesądza jednak o kwalifikacji handlowej poszczególnych pozycji, w szczególności o ich odpłatności.
7. Ostateczna kwalifikacja handlowa czynności, Części Zamiennych i materiałów, w szczególności ustalenie, czy dana pozycja jest odpłatna, objęta gwarancją, realizowana w ramach odrębnej umowy albo pozostawiona do testów, następuje po weryfikacji dokumentacji przez INTREX zgodnie z warunkami Oferty oraz niniejszych OWS.

§6. Wynagrodzenie i płatności

1. Wynagrodzenie określone jest każdorazowo w Ofercie lub odrębnych ustaleniach.
2. Wszystkie ceny są cenami netto i zostaną powiększone o podatek VAT.
3. Podpisanie Protokołu Serwisowego albo jego milcząca akceptacja stanowią wyłączną podstawę do wystawienia przez INTREX faktury VAT za zrealizowaną Usługę Serwisową.
4. W przypadku opóźnienia płatności INTREX ma prawo naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
5. INTREX może odmówić realizacji kolejnych usług do czasu uregulowania zaległości.

§7. Części zamienne, wydania i testy

1. Części Zamiennne są odpłatne, chyba że strony uzgodnią inaczej.
2. Własność części przechodzi na Klienta dopiero po pełnej zapłacie wynagrodzenia.
3. INTREX może pozostawić u Klienta części lub urządzenia do testów, prób lub weryfikacji działania.
4. Pozostawienie części lub urządzeń do testów nie oznacza definitywnej sprzedaży ani przeniesienia własności.
5. Części i urządzenia pozostają własnością INTREX do chwili ich akceptacji przez Klienta, upływu okresu testowego lub zapłaty. Okres testowy określa Oferta lub Protokół Serwisowy; w braku odrębnych ustaleń wynosi on 14 dni kalendarzowych od dnia wydania. Zastrzeżenie własności stwierdza się na piśmie w Protokole Serwisowym lub odrębnym dokumencie wydania.
6. Klient nie może sprzedawać, obciążać ani przekazywać takich urządzeń osobom trzecim.
7. Brak zgłoszenia zastrzeżeń przed końcem uzgodnionego okresu testowego oznacza ich akceptację.

8. W przypadku braku akceptacji Klient jest zobowiązany zwrócić części lub urządzenia INTREX w stanie nie pogorszonym, w terminie 5 Dni Roboczych od zakończenia okresu testowego. Do chwili zwrotu Klient ponosi ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia wydanych mu rzeczy.

§8. Sprzęt powierzony

1. Sprzęt przekazywany do diagnostyki lub naprawy powinien być identyfikowany co najmniej poprzez model i numer seryjny.
2. INTREX może dokumentować stan sprzętu opisem i dokumentacją fotograficzną.
3. INTREX odpowiada za sprzęt od chwili jego protokolarnego odbioru do chwili wydania Klientowi.
4. Odpowiedzialność za sprzęt powierzony nie obejmuje utraconych korzyści, przestojów produkcyjnych ani innych szkód pośrednich. Ograniczenie wysokości odpowiedzialności, o którym mowa w §9, nie ma zastosowania do szkód w sprzęcie powierzonym wyrządzonych z winy INTREX.
5. Jeżeli Klient nie odbierze sprzętu w terminie 30 dni od wezwania do odbioru, INTREX może naliczać opłaty za magazynowanie zgodnie z aktualnym cennikiem.

§9. Odpowiedzialność

1. INTREX odpowiada wyłącznie za rzeczywiste szkody bezpośrednio wyrządzone z własnej winy.
2. INTREX nie odpowiada za utratę danych, utracone korzyści, utratę kontraktów, przestoje produkcyjne ani szkody pośrednie.
3. Maksymalna odpowiedzialność INTREX związana z daną usługą ograniczona jest do wartości netto wynagrodzenia za tę usługę.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.
5. W zakresie dopuszczalnym przez prawo strony wyłączają rękojmię na podstawie art. 558 §1 Kodeksu cywilnego.

§10. Reklamacje, gwarancja

1. Reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 Dni Roboczych od ujawnienia problemu, w formie pisemnej, dokumentowej lub pocztą elektroniczną.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej: oznaczenie Klienta, numer Protokołu Serwisowego lub zlecenia, opis stwierdzonej wady lub niezgodności oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji.
3. Złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty bezspornej części wynagrodzenia w terminie wymagalności.
4. INTREX rozpatrzy reklamację co do zasady w terminie 14 Dni Roboczych.
5. W przypadku uznania reklamacji INTREX według własnego wyboru usunie wadę, ponownie wykona usługę, obniży wynagrodzenie albo zwróci jego odpowiednią część.

§11. Dane osobowe i poufność

1. INTREX przetwarza dane osobowe zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące celów i podstaw przetwarzania, odbiorców danych, okresu przechowywania oraz praw osób, których dane dotyczą, zawiera klauzula informacyjna udostępniana na stronie internetowej INTREX lub przekazywana Klientowi wraz z ofertą.

2. Strony zobowiązują się do zachowania poufności informacji technicznych, handlowych i organizacyjnych uzyskanych podczas współpracy.

§12. Postanowienia końcowe

1. Do umów zawieranych na podstawie niniejszych OWS stosuje się prawo polskie.
2. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów.
3. W przypadku braku porozumienia właściwy będzie sąd właściwy dla siedziby INTREX.
4. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z OWS w zakresie, w jakim jest to spowodowane działaniem siły wyższej, rozumianej jako zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne i niemożliwe do zapobieżenia, w szczególności klęski żywiołowe, działania wojenne, akty terroryzmu, epidemie, strajki powszechne, decyzje organów władzy publicznej lub przerwy w dostawach energii. Strona dotknięta siłą wyższą niezwłocznie powiadomi drugą stronę o jej wystąpieniu i przewidywanym czasie trwania.
5. Ogólne warunki umów, regulaminy, wzorce umowne lub inne dokumenty o podobnym charakterze stosowane przez Klienta nie mają zastosowania do umów zawieranych na podstawie niniejszych OWS, chyba że INTREX wyrazi na to wyraźną zgodę w formie pisemnej lub dokumentowej.
6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych OWS okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy. W miejsce postanowienia nieważnego lub bezskutecznego stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego najbliższe celowi gospodarczemu zastąpionego postanowienia.
7. OWS wchodzi w życie z dniem 01 lipca 2026 r. W odniesieniu do Klientów, z którymi INTREX zawarł umowy w formie pisemnej przed dniem wejścia w życie niniejszych OWS, OWS mają zastosowanie od dnia zawarcia aneksu do danej umowy wprowadzającego postanowienia niniejszych OWS.

Maciej Szperliński
Prezes Zarządu