

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

New-Service | elektronika i automatyka przemysłowa
Obowiązuje od: 01.08.2026 r.

NIP: 6462987512

§1. Postanowienia ogólne

1. Serwis świadczy usługi w zakresie diagnostyki, napraw, konfiguracji, programowania, uruchamiania oraz modernizacji urządzeń elektronicznych i automatyki przemysłowej.
2. Usługi mogą być realizowane w siedzibie Serwisu, u Klienta lub zdalnie.
3. OWU oraz obowiązujący Cennik mają zastosowanie do zlecenia, jeżeli zostały doręczone Klientowi przed zawarciem umowy lub udostępnione mu w formie elektronicznej w sposób umożliwiający ich przechowywanie i odtwarzanie. W przypadku sprzeczności pierwszeństwo mają indywidualnie uzgodnione warunki oferty, wyceny lub zamówienia.
4. OWU są przeznaczone przede wszystkim do współpracy z Klientami biznesowymi (B2B). Jeżeli Klient jest konsumentem albo osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, której w związku z danym zleceniem przysługuje szczególna ochrona ustawowa, postanowienia OWU stosuje się wyłącznie w zakresie, w jakim nie ograniczają tej ochrony.
5. W przypadku umowy zawieranej z konsumentem na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Serwis przekazuje przed zawarciem umowy informacje wymagane przepisami prawa. Rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia następuje na wyraźne żądanie konsumenta, jeżeli takie żądanie jest wymagane.

§2. Zlecenie, diagnostyka i naprawa

1. Zlecenie może zostać przyjęte pisemnie, elektronicznie, telefonicznie lub w inny uzgodniony sposób pozwalający określić zakres prac.
2. Naprawa może zostać poprzedzona diagnozą. Zasady rozliczenia diagnozy określa Cennik. W przypadku realizacji naprawy koszt podstawowej diagnostyki nie jest naliczany osobno.
3. Wykonanie diagnozy nie gwarantuje możliwości naprawy urządzenia ani ekonomicznej zasadności jej wykonania.
4. Po diagnozie Serwis przedstawia przewidywany koszt i zakres naprawy. Rozpoczęcie naprawy następuje po akceptacji wyceny przez Klienta. Akceptacja może zostać udzielona w szczególności e-mailem, wiadomością SMS, pisemnie lub telefonicznie.
5. Jeżeli w toku prac ujawnią się dodatkowe usterki wpływające na koszt lub zakres naprawy, Serwis przedstawia zaktualizowaną wycenę przed kontynuowaniem prac w rozszerzonym zakresie.
6. Wycena jest ważna przez 14 dni, o ile strony nie ustalą inaczej.
7. Jeżeli naprawa okaże się technicznie niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona, Klient ponosi koszt wykonanej diagnozy oraz wcześniej uzgodnione koszty dodatkowe, w szczególności transportu.
8. Serwis może odmówić przyjęcia lub kontynuowania zlecenia, jeżeli jego wykonanie jest technicznie niemożliwe, niebezpieczne, niezgodne z prawem albo wymaga części, danych lub warunków, których nie można zapewnić.

§3. Termin realizacji

1. Termin realizacji ustalany jest indywidualnie i ma charakter przewidywany, chyba że strony wyraźnie uzgodniły termin wiążący.

2. Termin może ulec zmianie w szczególności z powodu konieczności sprowadzenia części, ujawnienia dodatkowych uszkodzeń, braku dokumentacji technicznej, oczekiwania na decyzję Klienta lub innych okoliczności niezależnych od Serwisu. O istotnej zmianie terminu Serwis informuje Klienta.

§4. Serwis wyjazdowy i zdalny

1. Czas pracy podczas serwisu wyjazdowego i zdalnego rozliczany jest zgodnie z Cennikiem.
2. Czas oczekiwania wynikający z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności oczekiwanie na dostęp do urządzenia, zatrzymanie maszyny, operatora, dokumentację, zasilanie lub osobę upoważnioną, traktowany jest jako czas wykonywania usługi.
3. Dodatkowe prace zlecone podczas realizacji usługi, wykraczające poza uzgodniony zakres, podlegają odrębnemu rozliczeniu.
4. W przypadku zdalnego wsparcia Klient zapewnia stabilne połączenie, wymagane uprawnienia oraz dostęp do urządzenia lub systemu. Jeżeli wykonanie usługi nie jest możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta, czas poświęcony na próbę realizacji usługi podlega rozliczeniu.

§5. Obowiązki Klienta

1. Klient zapewnia bezpieczne warunki wykonywania prac oraz dostęp do urządzenia, zasilania i infrastruktury niezbędnej do realizacji zlecenia.
2. Klient przekazuje, w miarę dostępności, dokumentację techniczną, hasła, licencje, kopie projektów oraz inne informacje potrzebne do wykonania usługi.
3. Klient odpowiada za prawidłowość przekazanych informacji oraz za posiadanie uprawnień do udostępnienia Serwisowi urządzeń, oprogramowania, danych i konfiguracji objętych zleceniem.
4. Jeżeli charakter prac tego wymaga, Klient zapewnia osobę upoważnioną do podejmowania decyzji dotyczących zakresu prac i odbioru usługi.

§6. Programowanie, konfiguracja i dane

1. Serwis wykonuje konfigurację i programowanie zgodnie z uzgodnionym zakresem oraz informacjami przekazanymi przez Klienta.
2. Przed rozpoczęciem prac Klient powinien, o ile jest to technicznie możliwe, wykonać kopię zapasową danych, programów, receptur, konfiguracji i projektów zapisanych w urządzeniu. Wykonanie kopii przez Serwis stanowi odrębną usługę i wymaga wcześniejszego uzgodnienia.
3. Przed rozpoczęciem normalnej eksploatacji urządzenia, maszyny lub procesu po wykonanych zmianach należy przeprowadzić odpowiednie próby działania. Jeżeli przeprowadzenie takich prób nie jest objęte zakresem zlecenia, Klient zobowiązany jest zapewnić ich wykonanie. Dotyczy to w szczególności funkcji i systemów bezpieczeństwa.
4. Serwis nie odpowiada za skutki błędnych założeń technologicznych, nieprawidłowych danych wejściowych lub informacji przekazanych przez Klienta, chyba że ich nieprawidłowość była oczywista i została pominięta z winy Serwisu.

§7. Gwarancja i reklamacje

1. Na wykonany zakres usługi Serwis udziela 3-miesięcznej gwarancji, liczonej od dnia zakończenia usługi lub wydania urządzenia Klientowi, chyba że indywidualnie uzgodniono inny okres.
2. Gwarantem jest New-Service Damian Urbański, ul. Zachęty 14A, 41-407 Imielin.
3. Gwarancja obejmuje wyłącznie czynności wykonane przez Serwis oraz części dostarczone przez Serwis i dotyczy wad pozostających w związku z wykonanym zakresem prac lub zastosowanymi częściami.

Gwarancja nie stanowi zapewnienia bezawaryjnej pracy całego urządzenia ani jego elementów nieobjętych zakresem usługi.

4. W przypadku montażu części powierzonych przez Klienta gwarancja obejmuje wyłącznie prawidłowość wykonania usługi montażowej.
5. Gwarancja nie obejmuje usterek niezwiązanych z wykonaną usługą ani uszkodzeń powstałych wskutek uszkodzeń mechanicznych, przepięć, wyładowań atmosferycznych, zalan, niewłaściwej eksploatacji, naturalnego zużycia elementów lub ingerencji osób trzecich, jeżeli ingerencja ta mogła mieć wpływ na powstanie zgłaszanej usterki.
6. Naprawy urządzeń po zalaniu wykonywane są bez gwarancji, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej.
7. Zgłoszenie reklamacyjne powinno umożliwiać identyfikację usługi i zawierać możliwie dokładny opis usterki. Serwis może wymagać udostępnienia lub dostarczenia urządzenia do weryfikacji.
8. Po uznaniu zgłoszenia gwarancyjnego Serwis nieodpłatnie usuwa wadę poprzez naprawę lub ponowne wykonanie wadliwego zakresu usługi. Jeżeli usunięcie wady nie jest możliwe, Serwis zwraca wynagrodzenie przypadające na wadliwy zakres usługi.
9. Termin rozpatrzenia reklamacji Klienta biznesowego zależy od rodzaju usterki i czasu potrzebnego na jej sprawdzenie. W przypadku Klientów indywidualnych będących Konsumentami odpowiedź na reklamację udzielana jest w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Uznana naprawa gwarancyjna wykonywana jest co do zasady w terminie do 30 dni roboczych od dostarczenia lub udostępnienia urządzenia. Jeżeli z przyczyn niezależnych od Serwisu naprawa nie może zostać wykonana w tym czasie, Serwis informuje Klienta i uzgadnia nowy termin.
10. W relacjach B2B odpowiedzialność Serwisu z tytułu rękojmi za wady wykonanego dzieła oraz części sprzedanych w ramach usługi zostaje wyłączona w zakresie dopuszczalnym przez prawo. Wyłączenie to nie ogranicza udzielonej gwarancji ani praw, których zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami nie można wyłączyć.
11. Udzielona gwarancja nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§8. Odpowiedzialność

1. Serwis wykonuje usługi z należytą starannością, zgodnie z zakresem zlecenia i posiadaną wiedzą techniczną.
2. W relacjach B2B odpowiedzialność Serwisu za utracone korzyści, utratę produkcji, przestoje produkcyjne oraz inne szkody pośrednie zostaje wyłączona w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
3. W relacjach B2B łączna odpowiedzialność Serwisu związana z danym zleceniem ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia netto należnego Serwisowi za usługę, z której wynikała szkoda.
4. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do szkody wyrządzonej umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa ani w innych przypadkach, w których ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Serwis nie odpowiada za wcześniejsze uszkodzenia urządzenia, wady konstrukcyjne, usterki niezwiązane z wykonaną usługą ani skutki eksploatacji urządzenia niezgodnie z dokumentacją, przeznaczeniem lub ustaleniami dokonanymi podczas realizacji usługi.
6. W relacjach B2B, jeżeli strony nie uzgodniły odrębnej usługi wykonania kopii zapasowej, Serwis nie odpowiada za utratę danych, programów, receptur lub konfiguracji, z zastrzeżeniem ust. 4.

§9. Płatności, transport i odbiór

1. Płatność następuje na podstawie wystawionej faktury VAT lub paragonu, o ile strony nie ustalą inaczej. Termin płatności wynika z dokumentu sprzedaży lub indywidualnych ustaleń.

2. Koszt części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych, transportu oraz innych uzgodnionych kosztów dodatkowych doliczany jest do wartości usługi.
3. Wydanie urządzenia może nastąpić po uregulowaniu wymagalnej należności wynikającej z danego zlecenia, chyba że strony uzgodniły odroczony termin płatności lub inne warunki rozliczenia.
4. Koszty dostarczenia urządzenia do Serwisu oraz jego odesłania ponosi Klient, chyba że strony uzgodnią inaczej lub obowiązujące przepisy stanowią inaczej.
5. Po zakończeniu usługi Klient zostaje poinformowany o możliwości odbioru urządzenia. W przypadku długotrwałego nieodebrania urządzenia Serwis może wezwać Klienta do jego odbioru w wyznaczonym odpowiednim terminie.
6. W przypadku opóźnienia w płatności Serwis może naliczać odsetki oraz inne należności przewidziane obowiązującymi przepisami.

§10. Poufność i dane osobowe

1. Strony zachowują poufność informacji technicznych i handlowych uzyskanych w związku z realizacją zlecenia, jeżeli z ich charakteru wynika, że nie są przeznaczone do publicznego ujawnienia.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującą Polityką prywatności Serwisu. Jeżeli realizacja zlecenia wymaga przetwarzania danych osobowych w imieniu Klienta, strony dokonują wymaganych prawem uzgodnień, w tym w razie potrzeby zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych.

§11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.
2. Nieważność lub bezskuteczność jednego z postanowień OWU nie wpływa na ważność pozostałych postanowień.
3. OWU obowiązują od dnia 1 sierpnia 2026 r. i mają zastosowanie do zleceń, dla których zostały doręczone Klientowi przed zawarciem umowy lub udostępnione mu elektronicznie w sposób umożliwiający ich przechowywanie i odtwarzanie.
4. Zmiany OWU mają zastosowanie do zleceń przyjętych po dacie opublikowania zmienionej wersji, chyba że strony uzgodnią inaczej.