

1. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Klient zlecił nam realizację usług w zakresie Zdalnego Wsparcia Serwisowego. Niniejsze warunki stanowią integralną część składową zamówienia i regulują przedmiot oraz zakres usług realizowanych w ramach narzędzia zdalnego wsparcia serwisowego e-connect.24. Ogólne Warunki Handlowe lub formularze klienta nie są w żadnym przypadku uznawane za obowiązujące i nie stanowią części składowej umowy, niezależnie od faktu, czy były nam znane czy nie, czy wyraziliśmy sprzeciw, co do ich zakresu obowiązywania czy też nie, oraz niezależnie od tego, czy pozostają one w sprzeczności z niniejszymi warunkami czy nie.

2. PRYZNANIE PRAW

Wraz z instalacją systemu będącego przedmiotem niniejszej umowy Klient umożliwia nam wgląd do zarejestrowanych przez siebie danych i realizację zdalnego wsparcia serwisowego maszyny. W tym procesie nie występuje ukierunkowany dostęp do danych osobowych. W razie wystąpienia zdarzenia serwisowego Klient, lub w przypadku odpowiedniego zaprogramowania maszyny na życzenie Klienta również automatycznie sama maszyna, inicjuje zapytanie serwisowe i otwiera łącze. W ten sposób Klient przyznaje nam prawo dostępu do układu sterowania maszyny na czas przetwarzania zgłoszenia, wyłącznie w trybie odczytu. Dostęp do układu sterowania maszyny z prawem edytowania, o ile jest technicznie możliwy w zależności od generacji układu sterowania, może mieć miejsce wyłącznie w pojedynczych przypadkach na wyraźne zlecenie Klienta. Jeżeli klient zażąda dostępu z zapisem, nie obejmuje on w żadnym wypadku danych osobowych.

3. OBOWIĄZEK WSPÓŁDZIAŁANIA KLIENTA

W razie wystąpienia zdarzenia serwisowego Klient zobowiązuje się przekazywać nam wszelkie informacje związane ze zdarzeniem serwisowym oraz aktywnie uczestniczyć i udzielać pomocy w toku diagnostyki błędów i ich usuwania w ramach zdalnego wsparcia serwisowego. Podczas całej procedury serwisowej Klient winien przebywać przy urządzeniu oraz pozostawać w stałym kontakcie z naszym technikiem serwisowym.

Jeżeli Klient udzielił wyraźnego zlecenia obejmującego dostęp do układu sterowania

maszyny z prawem do edycji, winien podjąć wszelkie działania na miejscu, które są niezbędne, aby uniknąć uszkodzeń mienia lub zagrożenia bezpieczeństwa zdrowia ludzi w wyniku realizacji zdalnego wsparcia. Jeżeli pomimo to istnieje ryzyko uszkodzenia mienia lub obrażeń, Klient jest zobowiązany poinformować nas o tym ryzyku przed udzieleniem zlecenia z prawem dostępu w trybie edycji. W razie braku takiej informacji przyjmujemy, że realizacja prac serwisowych nie stwarza zagrożenia. Jeżeli w trakcie realizacji wsparcia serwisowego Klient zidentyfikuje ryzyko uszkodzenia mienia lub obrażeń, zobowiązany jest niezwłocznie nas o tym ostrzec. Klient odpowiada w pełnym zakresie za działania swoich pracowników, dlatego do jego wyłącznych kompetencji należy powierzenie realizacji obowiązku współdziałania personelowi o odpowiednich kwalifikacjach. Realizując zdalne wsparcie przyjmujemy, że powyższy warunek został spełniony.

4. AKTUALNOŚĆ DANYCH

Jeżeli w trakcie realizacji zdalnego wsparcia zostaną dokonane zmiany (np. parametryzacji, sekwencji procesów itd.) i zostaną one zapisane w systemie sterowania, dokumentacja urządzenia dostarczona wraz z urządzeniem może stać się nieaktualna i nieprawidłowa. Z uwagi na powyższe, rzetelne informacje można i powinno się uzyskiwać wyłącznie na podstawie danych zapisanych aktualnie w układzie sterowania maszyny.

5. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

W ramach e-connect.24 realizujemy świadczenia przez okres dostosowany do danego produktu, określony w zleceniu, począwszy od aktywacji systemu, następującej najpóźniej w dwa miesiące od daty sprzedaży lub dostawy danej maszyny.

- (1) (1) Czas reakcji właściwej organizacji serwisowej na zapytanie serwisowe: w ciągu 2 godzin.
- (2) (2) Zdalne wsparcie serwisowe za pośrednictwem łącza internetowego świadczone przez eksperta właściwej jednostki serwisowej.
- (3) (3) Zdalne wsparcie serwisowe za pośrednictwem łącza internetowego świadczone według uznania właściwej jednostki serwisowej przez eksperta z naszych zakładów produkcyjnych.

e-connect.24 (wcześniej e-Service.24)

Ogólne Warunki Zdalnego Wsparcia Serwisowego

- (4) (4) Bezpłatna konserwacja wymaganego do realizacji zdalnego wsparcia i udostępnionego przez nas sprzętu i oprogramowania.

Podane wyżej usługi są realizowane przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu. Po upływie okresu obowiązywania wyznaczonego dla danego produktu zakres usług ulega ograniczeniu do punktów (2) i (3). Ten ograniczony zakres usług jest realizowany w godzinach pracy biura lokalnej jednostki serwisowej.

6. KOSZTY

Cena produktu obejmuje usługi wymienione w punkcie 5 oraz niewyłączne, nieprzenoszalne prawo do zgodnego z przeznaczeniem korzystania z dostarczonego sprzętu i oprogramowania do zdalnego wsparcia serwisowego (włącznie z konserwacją jego samego).

7. INFRASTRUKTURA IT

Klient jest odpowiedzialny za udostępnienie i utrzymanie infrastruktury informatycznej wymaganej do realizacji usług zgodnie z punktem 5, w szczególności za dostęp do Internetu zgodnie z naszą specyfikacją systemową. Z powyższego zakresu odpowiedzialności wyłączone są elementy urządzenia i oprogramowania udostępnione przez nas.

8. WYMAGANIA DOTYCZĄCE SPRZĘTU

Korzystanie z e-connect.24 zakłada stosowanie lub użytkowanie udostępnianego przez nas sprzętu („ServiceBox”) w sieci klienta. Udostępniany przez nas sprzęt przechodzi na własność klienta.

9. UBEZPIECZENIE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

W ramach naszego rozszerzonego ubezpieczenia OC z tytułu prowadzonej działalności i za produkt, opiewającego na sumę 5 mln euro na każde zdarzenie i rok ubezpieczeniowy w zakresie szkód osobowych i rzeczowych, odpowiadamy za szkody rzeczowe oraz wynikające z tego szkody majątkowe zawinione przez nas i naszych ewentualnych podwykonawców do wysokości faktycznie zrealizowanych świadczeń ubezpieczeniowych w przypadku szkody. Bez ograniczenia wymienionego wyżej zakresu

odpowiedzialności, nie odpowiadamy za szkody, które nie powstały w samym urządzeniu (np. utracony zysk, (częściowa) przerwa w użytkowaniu lub przestój) oraz wszelkie inne bezpośrednie i pośrednie szkody i straty.

10. STOSOWANE PRAWO / WŁAŚCIWOŚĆ MIEJSCOWA SĄDU

Niniejsze ogólne warunki zdalnego wsparcia serwisowego należy interpretować zgodnie z prawem państwa, w którym znajduje się siedziba naszej firmy; Konwencja Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG) zostaje wyraźnie wyłączona.

Wszystkie spory prawne wynikające z lub pozostające w związku z umową zawartą zgodnie z niniejszymi warunkami należy rozstrzygać przed sądem powszechnym, właściwym dla siedziby naszej firmy. Niezależnie od tego możemy jednak złożyć powództwo również przed właściwym rzeczowo sądem powszechnym, właściwym dla siedziby Klienta.

11. OCHRONA DANYCH I POUFNOŚĆ

Świadczenie usług w związku z e-connect nie obejmuje zapisu, transferu, przetwarzania lub usuwania danych osobowych klienta. Strony umowy zobowiązują się do zachowania całkowitej poufności w odniesieniu do tajemnic handlowych i firmowych ujawnionych w ramach stosunków handlowych, o ile i dopóki nie są lub nie zostaną one upublicznione.

12. INNE

Miejscem spełnienia świadczeń wynikających z niniejszej umowy jest siedziba spółki.

Informacje kierowane do nas są wiążące pod warunkiem zachowania formy pisemnej i sporządzenia ich w języku krajowym lub przynajmniej w języku angielskim. Informacje mogą być przekazywane faksem lub drogą elektroniczną. Są one skuteczne w momencie, w którym dotrą do odbiorcy lub w którym dotarłyby do niego w normalnych okolicznościach odpowiednio dla wybranego sposobu ich przekazania. Informacje przesłane nam w sobotę, niedzielę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy są skuteczne dopiero w pierwszym dniu roboczym, następującym po tym dniu.

e-connect.24 (wcześniej e-Service.24)

Ogólne Warunki Zdalnego Wsparcia Serwisowego

Umowa zawarta zgodnie z niniejszymi Ogólnymi Warunkami pozostaje ważna również wtedy, gdy jedna z klauzul okaże się nieważna lub nieskuteczna. W takim przypadku nieważne lub nieskuteczne postanowienie należy zastąpić postanowieniem skutecznym prawnie, najbardziej zbliżonym ekonomicznemu celowi nieskutecznego postanowienia. Powyższe dotyczy także luk w umowie.