

**1. Obszar zastosowania Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych**

- 1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych mają zastosowanie do świadczenia Usług Serwisowych przez Bizerba Polska Sp. z o.o. (zwaną dalej: „Bizerba”) dla Urządzeń Bizerba lub Oprogramowania Bizerba (zwanymi dalej: „Produkt Bizerba”) oraz w indywidualnie uzgodnionych przypadkach dla Produktów innych podmiotów trzecich. Produkt oznacza zarówno Produkty Bizerba i/lub Produkty innych podmiotów trzecich. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych nie mają zastosowania do Dostawy, Instalacji, Licencji oraz Usługi Utrzymania Oprogramowania, do których obowiązują odrębne od niniejszych Ogólne Warunki: Dostawy, Instalacji, Licencji oraz Usługi Utrzymania Oprogramowania.
- 1.2 Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych obowiązują z wyłączeniem wszelkich odrębnych warunków handlowych Klienta odnoszących się do świadczenia Usług Serwisowych, które zastosowania do współpracy Stron nie mają. Wszelkie odniesienia Bizerba do korespondencji zawierającej lub odwołującej się do odrębnych warunków handlowych Klienta lub jakiegokolwiek strony trzeciej nie będą uważane za zgodę Bizerba na zastosowanie tych odrębnych warunków.
- 1.3 Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych obowiązują w odniesieniu do wszystkich umów dotyczących Usług Serwisowych świadczonych przez Bizerba na rzecz podmiotów niebędących konsumentami.
- 1.4 Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych mają zastosowanie również do przyszłych ofert, Umów i świadczenia Usług na rzecz Klienta, bez ponownego wyraźnego odwołania. Zastosowania nie mają sprzeczne i/lub odrębne warunki handlowe Klienta; warunki takie nie stanowią nigdy części Umowy.
- 1.5 Wszystkie oferty złożone przez Bizerba mają charakter niewiążący i mogą ulec zmianie, chyba że wyraźnie postanowiono inaczej. Zapytania ofertowe/zamówienia Klienta nie są wiążące dla Bizerba do chwili ich wyraźnej akceptacji/potwierdzenia przez Bizerba w formie pisemnej lub dokumentowej.

**2. Zakres Usług Serwisowych**

- 2.1 Usługi Serwisowe dzielą się na Usługi Serwisowe: gwarancyjne i pogwarancyjne.
- 2.2 Usługi serwisu gwarancyjnego stanowią wyłącznie Usługi objęte Gwarancją udzieloną przez Bizerba.
- 2.3 Jeżeli w trakcie wykonywania Usługi Serwisowej okaże się, że usterka zgłoszona przez Klienta do usunięcia w ramach gwarancji nie mieści się w granicach gwarancji, Klient zobowiązany jest do uregulowania wynagrodzenia za Usługę Serwisową na zasadach wynikających z aktualnego Cennika Bizerba.
  - a) Naprawa obejmuje: rozwiązywanie problemów, usuwanie usterek i awarii oraz przywracanie ustawień fabrycznych Produktu, które są niezbędne do prawidłowego działania Urządzenia, świadczone przez telefon lub poprzez usługę zdalnego dostępu za pośrednictwem narzędzi wsparcia zdalnego, jeżeli jest to możliwe, w siedzibie Bizerba lub na miejscu u Klienta, jeżeli jest to nieodzowne do przeprowadzenia naprawy. W celu usunięcia usterek można zamontować Części Zamienne (komponenty, które są instalowane lub dołączane do Urządzenia i zastępują komponent tego urządzenia) i Części Eksploatacyjne (komponenty Urządzenia, które mogą utracić swoją funkcjonalność z powodu normalnego zużycia w okresie eksploatacji Urządzenia, gdy jest ono używane zgodnie z jego przeznaczeniem), a także można zainstalować Aktualizacje (pliki programów, które służą do dostosowywania lub poprawiania Oprogramowania w celu wyeliminowania określonych usterek bez zapewniania nowej lub rozszerzonej funkcjonalności). W przypadku Urządzeń, które nie mogą zostać naprawione na miejscu u Klienta lub jeżeli naprawa na miejscu u Klienta nie jest możliwa, Bizerba zadecyduje według własnego uznania, czy naprawa ma zostać przeprowadzona w całości lub w części w siedzibie Bizerba, czy też u autoryzowanego partnera serwisowego Bizerba wskazanego przez Bizerba. Bizerba zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy Produktu, który nie może zostać naprawiony lub który nie jest już objęty wsparciem technicznym oraz do zaoferowania Klientowi nowej wersji Produktu Bizerba (podniesienie Oprogramowania Bizerba do nowszej wersji z rozszerzonymi funkcjonalnościami) lub Produktu zastępczego. Diagnoza uszkodzenia Produktu stanowi samodzielną Usługę Serwisową, także wówczas, gdy w ramach Usług Serwisowych nie dokonano pełnego usunięcia tego uszkodzenia.
  - b) Kontrola stanu technicznego obejmuje: prewencyjną kontrolę konserwacyjną w oparciu o Listę konserwacyjną z zakresem czynności do przeprowadzenia, która zawiera opis czynności konserwacji każdego Produktu i stanowi integralną część niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych. Lista konserwacyjna konkretnego Produktu zostanie udostępniona Klientowi na jego każdorazowe żądanie.
  - c) Kalibracja obejmuje: określenie odchylenia pomiaru ważenia Produktu w chwili świadczenia Usługi. Pomiar czyniony jest przy użyciu certyfikowanych wzorców masy i udokumentowanych wyników na

- d) Usługa wezwania na żądanie obejmuje: potwierdzenie przyjęcia wezwania i gotowość technika serwisowego do podjęcia i usunięcia usterki w określonym w Umowie czasie. Jeżeli usterki nie można usunąć zdalnie, na żądanie Klienta naprawa odbywa się na miejscu u Klienta.
- e) Instruktaż telefoniczny obejmuje: krótki instruktaż dotyczący sposobu korzystania z Produktu, który w żaden sposób nie zastępuje szkolenia serwisowego z zakresu korzystania i użytkowania Produktu przeprowadzonego na miejscu u Klienta lub w siedzibie Bizerba;
- f) Bezpieczeństwo systemu operacyjnego: dotyczy urządzeń Bizerba z systemami operacyjnymi Windows oraz Linux. W przypadku awarii Urządzenia spowodowanej wirusem, złośliwym oprogramowaniem lub atakiem hakerskim przeprowadzane jest sprawdzenie, czy wystąpił wirus, złośliwe oprogramowanie lub atak hakerski (przy założeniu, że Klient udzielił odpowiednich uprawnień dostępu). Usługa obejmuje dostarczenie poprawek w celu wyeliminowania wykrytych luk bezpieczeństwa, w razie potrzeby Oprogramowanie Urządzenia Bizerba jest zmieniane, a jeżeli jest to technicznie możliwe, opracowywane i udostępniane są rozwiązania alternatywne. Usługa nie obejmuje podniesienia poziomów bezpieczeństwa systemów operacyjnych, które zostały już wycofane z użytku.
- g) Przygotowanie do legalizacji obejmuje: sprawdzenie wagi pod kątem poprawności ważenia statycznego i dynamicznego oraz poprawności kalkulacji i czytelności wydruku etykiety, w przypadku odchylenia w procesie ważenia kalibracja wagi odbywa się przy użyciu certyfikowanych wzorców masy.
- h) Asysta przy legalizacji ponownej obejmuje: asystowanie pracownikowi organu/urzędu legalizacyjnego i Klientowi w miejscu jej wykonywania. Jeżeli do przeprowadzenia legalizacji ponownej wymagane są dodatkowe usługi, mogą one zostać zlecone przez Klienta.

Bizerba świadczy Usługi Serwisowe w standardowych godzinach pracy określonych w Cenniku lub Umowie. Świadczenie Usług Serwisowych poza standardowymi godzinami pracy może być realizowane przez Bizerba po zaakceptowaniu przez Klienta odpowiednio zwiększonych stawek w porównaniu do stawek standardowych wynikających z Cennika na podstawie odrębnych ustaleń. Bizerba może zlecić wykonanie Usług Serwisowych wedle własnego uznania także swoim autoryzowanym partnerom serwisowym wskazanym przez Bizerba.

Każdorazowym wytwórcą odpadów powstałych w wyniku wykonania Usługi Serwisowej jest Klient i na nim spoczywają określone w przepisach prawa obowiązki związane z zagospodarowaniem i utylizacją odpadów.

2.4 Wskazane poniżej czynności nie wchodzą w zakres Usług Serwisowych Bizerba:

- opłaty urzędowe za legalizację i wzorcowanie;
- monitorowanie terminów kalibracji i weryfikacji;
- dostarczanie skalibrowanych wzorców masy o masie 60 kg lub większej oraz ich transport;
- podwyższanie wersji oprogramowania i ich instalacja;
- tworzenie zapasowych kopii danych i programów.

**3. Zawarcie Umowy**

- 3.1 Umowa o świadczenie Usług Serwisowych zawierana jest poprzez:
  - potwierdzone przez Bizerba wezwanie technika serwisowego za pośrednictwem telefonu, formularza lub w formie pisemnej;
  - wysłanie/dostarczenie urządzenia przez Klienta do Bizerba w celu uzgodnionej naprawy;
  - akceptację pisemną (w tym także w drodze e-mail) oferty/kosztorysu opracowanego przez Bizerba;
  - pisemne (w tym także w drodze e-mail) potwierdzenie przyjęcia zamówienia przez Bizerba.
- 3.2 Bizerba zastrzega sobie prawo do świadczenia Usług Serwisowych częściowych.

**4. Obowiązki Klienta przed i w trakcie świadczenia Usług Serwisowych**

Przed przystąpieniem do świadczenia przez Bizerba Usług Serwisowych Bizerba uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac.

Klient zgłasza zamówienie na świadczenie wybranej przez siebie Usługi Serwisowej (zgłoszenie serwisowe) w jeden z poniższych sposobów:

- a) pocztą elektroniczną (e-mail) na adres: [serwis@bizerba.com](mailto:serwis@bizerba.com);
- b) poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie <https://www.bizerba.com/> lub drogą telefoniczną na numer: +48815246323; +48815246330; +48815246331; +48815246334;
- c) poprzez formularz kontaktowy helpdesk lub drogą telefoniczną na numer +48815318682.

Każde zgłoszenie serwisowe winno każdorazowo zawierać informację o typie Urządzenia, numerze seryjnym i roku produkcji, przedstawiać możliwie najbardziej szczegółowy i precyzyjny opis usterki oraz informację o producencie Urządzenia, jeżeli jest on inny niż Bizerba, imię i nazwisko osoby zlecającej oraz

osoby kontaktowej wraz ze wskazaniem numeru telefonu do kontaktu, adres lokalizacji Urządzenia oraz dane nabywcy Urządzenia.

Klient jest zobowiązany na własny koszt i własnym staraniem do:

- 4.1 starannego zabezpieczenia Urządzenia w przypadku wysyłki Urządzenia przez Klienta do Bizerba w celu naprawy, przy czym odbywa się to każdorazowo na wyłączny koszt i ryzyko Klienta;
- 4.2 wskazania numeru seryjnego Urządzenia lub numeru licencji danego Urządzenia;
- 4.3 utrzymania i niezwłocznego udostępnienia Bizerba wszelkiej dokumentacji związanej z urządzeniami i instalacjami wedle aktualnego stanu wiedzy technicznej w zakresie, w jakim jest to wymagane do świadczenia usługi;
- 4.4 stworzenia i utrzymywania warunków operacyjnych i środowiskowych niezbędnych do świadczenia przez Bizerba zleconych Usług Serwisowych, zgodnie z opisem i ustaleniami zawartymi w Instrukcji Obsługi i Eksploatacji lub List konserwacyjnych dostarczonych wraz z Urządzeniem;
- 4.5 zapewnienia regularnego tworzenia zapasowych kopii danych przez Klienta, gdyż Bizerba nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utratę danych przez Klienta i za jakiegokolwiek szkody z tym związane;
- 4.6 zapewnienia niezakłóconego dostępu do Urządzenia będącego przedmiotem zleconej Usługi Serwisowej;
- 4.7 zapewnienia dostępu do Internetu, jeżeli jest to wymagane;
- 4.8 dostarczenia informacji na temat precyzyjnych ustawień sieciowych i/lub nabycia niezbędnych licencji przez Klienta na własny koszt Klienta;
- 4.9 zapewnienia przez Klienta wykwalifikowanego personelu pomocniczego w wymaganej przez Bizerba liczbie podczas świadczenia Usługi Serwisowej przez Bizerba;
- 4.10 uzyskania przez Klienta niezbędnych zezwoleń, licencji lub sublicencji w celu umożliwienia Bizerba świadczenia Usługi Serwisowej;
- 4.11 wspierania Usługi podczas jej świadczenia poprzez zastosowanie odpowiednich środków i zapobiegania przerwom w świadczeniu tej Usługi. Klient jest również odpowiedzialny za utrzymanie swojej działalności w trakcie świadczenia Usługi;
- 4.12 informowania Bizerba o obowiązujących u Klienta przepisach bezpieczeństwa.

**Natomiast w przypadku zdalnego usuwania usterki przez Bizerba Klient jest zobowiązany do:**

- 4.13 stworzenia technicznych warunków dostępu zdalnego, w szczególności poprzez dostarczenie wskazanego przez Bizerba oprogramowania dla dostępu zdalnego, aktywację dostępu zdalnego oraz zapewnienie łączności transmisji danych w odpowiednim zakresie i na koszt własny Klienta;
- 4.14 przyznania praw do zdalnego dostępu na rzecz Bizerba, które są nieodzowne do świadczenia Usług Serwisowych przez Bizerba;
- 4.15 w każdym przypadku, w którym jest to nieodzowne do świadczenia Usług Serwisowych przez Bizerba, Klient zobowiązany jest do autoryzacji zdalnego dostępu/wsparcia zdalnego dla Bizerba. Bizerba każdorazowo poinformuje Klienta o fakcie rozpoczęcia świadczenia Usług Serwisowych w formie zdalnego dostępu celem umożliwienia Klientowi dokumentowania i śledzenia postępów zdalnego dostępu, podjęcia wszelkich niezbędnych środków (takich jak m.in. tworzenie zapasowych kopii danych) i monitorowania całego procesu. Bizerba niezwłocznie zwróci Klientowi wszelkie dane, które Bizerba otrzymała podczas świadczenia Usług Serwisowych w formie zdalnego dostępu, jeżeli dane te nie są już wymagane do świadczenia Usług Serwisowych przez Bizerba lub usunie je za zgodą Klienta.

**5. Skutki związane z niewywiązaniem się przez Klienta z obowiązków**

W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta obowiązków określonych w Pkt. 4 Klient zobowiązany będzie do zwrotu na rzecz Bizerba wszystkich poniesionych przez Bizerba kosztów i wydatków, a także do naprawienia wyrządzonej Bizerba szkody w całości w związku z gotowością Bizerba do świadczenia zleconych Usług Serwisowych. Nadto Klient zobowiązany jest do zwolnienia Bizerba od wszelkiej odpowiedzialności, w tym wszelkich ewentualnych roszczeń dochodzonych przez osoby trzecie w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez Klienta swoich obowiązków.

**6. Odbiór Usług Serwisowych**

Klient jest zobowiązany do Odbioru świadczonych na jego rzecz Usług Serwisowych niezwłocznie po ich zakończeniu poprzez podpisanie Protokołu usługi serwisowej, chyba że uzgodniono na piśmie inaczej.

- 6.1 Jeżeli wada jest nieistotna, nie można odmówić odbioru. Usunięcie wady reguluje Pkt 7.
- 6.2 Usługa Serwisowa zostanie uznana za odebraną również w przypadku braku podpisania Protokołu serwisowego przez Klienta w terminie 1 tygodnia od dnia zakończenia świadczenia Usługi Serwisowej.

- 6.3 Usługę uważa się za odebraną i wolną od wad w zakresie wad dających się wykryć, jeżeli Klient nie zastrzegł sobie prawa do pisemnego stwierdzenia wad wykrytych przy odbiorze.

**7. Gwarancja**

- 7.1 Bizerba udziela Klientowi 12-miesięcznej Gwarancji na świadczone przez siebie Usługi Serwisowe. W tym zakresie Bizerba podejmuje decyzję o przystąpieniu do usunięcia wady lub ponownym wykonaniu Usługi Serwisowej.
- 7.2 Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Bizerba na piśmie o fakcie stwierdzenia wady, przy czym każdorazowo nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wykrycia.
- 7.3 Gwarancja nie przysługuje w przypadku dokonania przez Klienta lub osoby trzecie poprawek lub innych prac konserwacyjnych bez uprzedniej pisemnej zgody Bizerba zezwalającej na podjęcie określonego działania. Klient ma prawo usunąć wadę na własne ryzyko tylko w nagłych przypadkach, w których bezpieczeństwo użytkownika jest zagrożone lub w celu zapobieżenia wyrządzeniu nieproporcjonalnie dużej szkody lub zagrożenia jej powstania, o czym Bizerba musi zostać niezwłocznie i każdorazowo powiadomiona, lub w przypadku, gdy upłynie rozsądny termin wyznaczony przez Bizerba na usunięcie wady.
- 7.4 Gwarancja nie są objęte wady związane z nienależytym wywiązaniem się przez Klienta z jego obowiązków wynikających z m.in. Pkt. 4, a dotyczące w szczególności informacji lub stanu w odniesieniu do warunków środowiskowych, architektonicznych, wpływów chemicznych, elektrochemicznych, elektromechanicznych, elektrostatycznych, elektromagnetycznych lub elektrycznych w miejscu świadczenia Usług Serwisowych lub jeśli niezbędne licencje na oprogramowanie lub niezbędne połączenie sieciowe dla świadczenia Usług Serwisowych nie zostały dostarczone z odpowiednim wyprzedzeniem.
- 7.5 Gwarancja za wady w zakresie świadczonych Usług Serwisowych wygasa wraz z upływem 12 miesięcy od daty Odbioru Usług lub zgłoszenia gotowości do ich Odbioru. Okres gwarancji nie ma zastosowania do roszczeń odszkodowawczych związanych z odpowiedzialnością za wady spowodowane rażącym niedbalstwem lub umyślnym naruszeniem obowiązków przez Bizerba. Pkt 9 ma zastosowanie do pozostałych roszczeń odszkodowawczych.

**8. Wynagrodzenie**

- 8.1 Świadczone przez Bizerba Usługi Serwisowe będą świadczone odpłatnie, zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz w oparciu o czas pracy Serwisu i zużyte materiały, chyba że uzgodniono na piśmie inaczej. Wynagrodzenie może również zostać uzgodnione jako wynagrodzenie ryczałtowe. Na kwotę wynagrodzenia składają się w szczególności: czas pracy Serwisu (czas wymagany przez Serwis Bizerba do wykonania Usługi), czas oczekiwania przez Bizerba, za który Bizerba nie ponosi odpowiedzialności, czas podróży (czas niezbędny do dojazdu do i z miejsca świadczenia Usługi Serwisowej), koszty podróży (w tym koszty eksploatacji samochodu, zakwaterowania w hotelu, opłaty drogowe, bilety lotnicze lub kolejowe, opłaty za taksówki itp., opłaty za narzędzia zdalnego wsparcia Bizerba, koszty materiałów tj. części zamiennych i części eksploatacyjnych, akcesoria, środki pielęgnacyjne i czyszczące, a także koszty transportu i opakowania poniesione w związku z transportem Urządzenia pomiędzy siedzibą Bizerba a siedzibą Klienta. Jeżeli z przyczyn niezachodzących po stronie Bizerba nieodzowne stanie się powtórne stawiennictwo Bizerba na miejscu u Klienta, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego stawiennictwa Bizerba w miejscu świadczenia Usługi Serwisowej. Rozliczenie kosztów, w tym opłat za nadgodziny, prace w godzinach nocnych oraz dni wolne od pracy odbywa się na podstawie Cennika Usług Serwisowych Bizerba obowiązującego w chwili świadczenia Usług Serwisowych.
- 8.2 Bizerba zachowuje prawo własności do wszelkich części zamiennych i eksploatacyjnych do czasu dokonania przez Klienta zapłaty Ceny w pełnej wysokości.
- 8.3 Jeżeli świadczenie Usług Serwisowych okaże się niemożliwe z przyczyn zachodzących po stronie Klienta, Klient zobowiązany będzie do poniesienia kosztów związanych ze zleconą Usługą.
- 8.4 Klient potwierdza swoim podpisem w Protokole usługi serwisowej każdorazowo wykaz związany z czasem pracy Serwisu, czasem oczekiwania na podjęcie pracy przez Serwis, czasem podróży Serwisu i zużytymi do wykonania Usługi materiałami i częściami.
- 8.5 Wystąpienie kolejnego problemu z Produktem po wykonaniu Usługi Serwisowej nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną uprzednio Usługę Serwisową.
- 8.6 W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Bizerba, Bizerba ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi Serwisowej do czasu uregulowania zaległych płatności.
- 8.7 W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Bizerba, Bizerba przysługują od Klienta odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.

- 8.8 O ile nie uzgodniono na piśmie inaczej, termin płatności za zrealizowaną Usługę Serwisową wynosi 14 dni liczonych od dnia wystawienia przez Bizerba Faktury VAT.
- 8.9 Stawki za Usługi Serwisowe są wyrażane w kwotach netto bez uwzględniania stawki podatku od towarów i usług (VAT), która zostanie każdorazowo naliczona w stawce obowiązującej na dzień świadczenia Usługi.
- 8.10 W sytuacji pogorszenia się kondycji finansowej Klienta lub wystąpienia innych okoliczności, które mają na nią wpływ, Bizerba będzie uprawniona do postawienia wszystkich wierzytelności przysługujących Bizerba od Klienta w stan natychmiastowej wymagalności. Ponadto w takiej sytuacji Bizerba będzie uprawniona także do świadczenia Usług wyłącznie po uiszczeniu przez Klienta przedpłaty lub przedłożeniu odpowiedniego w danej sytuacji zabezpieczenia umownego.
- 8.11 Umowne prawo potrącenia jest wyłączone w stosunkach pomiędzy Bizerba a Klientem.
- 8.12 Klient jest uprawniony do cesji praw i przeniesienia obowiązków wynikających z niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych oraz Umowy wyłącznie za uprzednią zgodą Bizerba udzieloną na piśmie pod rygorem nieważności.
- 9. Odpowiedzialność**
- 9.1 Odpowiedzialność Bizerba ograniczona jest wyłącznie do umyślnego lub rażącego niedbalstwa oraz do zawinionego naruszenia istotnych zobowiązań umownych z jednoczesnym ograniczeniem pod względem kwoty do straty/szkody, która była możliwa do przewidzenia w chwili zawierania Umowy i jest typowa dla takiego rodzaju umów. Bizerba nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans) przez Klienta.
- 9.2 Bizerba nie ponosi żadnej odpowiedzialności za naruszenie przepisów bezpieczeństwa obowiązujących u Klienta, jeżeli nie zostały one odpowiednio zakomunikowane do Bizerba. W takim przypadku Klient zwalnia Bizerba z wszelkich roszczeń mogących powstać w tym zakresie.
- 9.3 Bizerba nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie kompletnych systemów w przypadku, gdy Produkt Bizerba stanowi jedynie część systemu, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie.
- 9.4 Bizerba nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe zachowanie personelu pomocniczego zapewnionego przez Klienta, chyba że takie niewłaściwe zachowanie wynika z niewłaściwych instrukcji Bizerba.
- 9.5 Bizerba nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody na osobach trzecich związane z zachowaniem personelu pomocniczego zapewnionego przez Klienta. W takim przypadku Klient zwalnia Bizerba z wszelkich roszczeń, kosztów i wydatków mogących powstać w tym zakresie.
- 9.6 Górną granicą odpowiedzialności Bizerba z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności związanego z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem obowiązków, a także ze wszystkich tytułów łącznie stanowi kwota odpowiadająca 5 % (pięć procent) wynagrodzenia za wykonaną Usługę. Ograniczenie to nie dotyczy szkód, które zostały wyrządzone umyślnie.
- 9.7 Wyłączenie i ograniczenie odpowiedzialności nie ma zastosowania w następujących przypadkach: (i) wad dostarczanych Produktów, gdy istnieje odpowiedzialność z mocy prawa, (ii) z tytułu odpowiedzialności wynikającej z przejęcia gwarancji za stan Produktu oraz (iii) podstępnego zatajenia wady.
- 10. Siła Wyższa**
- 10.1 Strony nie ponoszą odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie Umowy, jeżeli powstało ono na skutek działania Siły Wyższej. Jako przyczyny Siły Wyższej uznaje się te okoliczności, które powstały po podpisaniu Umowy z przyczyn niezależnych i nieprzewidzianych przez Strony, w szczególności: wojna, stany nadzwyczajne, wewnętrzne niepokoje (w tym blokady dróg), powódzie, pożary, trzęsienia ziemi i inne katastrofy, stany epidemii, ograniczenia lub zakazy określonej działalności ustanowione przez władze, utrudnienia lub opóźnienia w transporcie, przerwy w dostawach surowca, materiałów bazowych, szczególnie w krajach produkujących ropę, a także trudności w uzyskaniu niezbędnych zezwoleń lub decyzji władz, brak dostawy lub opóźnienia w dostawach od poddostawców, zmiany w produkcji ze względu na rynkowe czynniki techniczne, jeżeli to utrudni lub uniemożliwi dostawę.
- 10.2 Strona, która na skutek Siły Wyższej nie może spełnić terminowo swoich zobowiązań, zobowiązana jest poinformować pisemnie drugą Stronę o powstałych okolicznościach nie później niż w ciągu 7 dni. W tym samym terminie Strona ta jest zobowiązana zawiadomić drugą Stronę o ustaniu okoliczności Siły Wyższej. Okoliczności Siły Wyższej powinny być potwierdzone przez Krajową Izbę Gospodarczą.
- 10.3 Natychmiast po ustaniu przeszkód związanych z Siłą Wyższą, Strony zobowiązują się do niezwłocznej dalszej realizacji postanowień umownych.

**11. Klauzula salwatoryjna**

Jeżeli którekolwiek z obecnych lub przyszłych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych będzie lub stanie się całkowicie lub częściowo nieskuteczne, nieważne lub w inny sposób prawnie wadliwe, nie będzie miało to wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych, chyba że biorąc pod uwagę poniższe postanowienie, wykonanie niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych będzie nadmiernie dotkliwe dla jednej ze Stron. W odniesieniu do postanowień uznanych za nieważne lub niewykonalne Strony wypracują w dobrej wierze, w stopniu, w jakim to możliwe, alternatywne postanowienia, które będą ważne i wykonalne oraz które będą odzwierciedlały pierwotny cel i zamiar niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych.

**12. Prawo właściwe i jurysdykcja sądowa**

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych podlegają oraz będą interpretowane wyłącznie zgodnie z prawem polskim. Sądem właściwym miejscowo do rozstrzygnięcia wszelkich sporów wynikających na tle realizacji niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Bizerba Polska Sp. z o.o.

**13. Potrącenie**

Klient nie jest uprawniony do wstrzymywania płatności na podstawie roszczeń wzajemnych, ani nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek potrąceń z wierzytelnościami przysługującymi Bizerba.

**14. Przetwarzanie danych do własnych celów**

- 14.1 Klient wyraża zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie przez Bizerba jego Danych Osobowych do obsługi konkretnego stosunku umownego i utrzymywania relacji handlowych z Klientem do momentu wycofania przez Klienta zgody. Strony będą przestrzegały obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie.
- 14.2 W razie przekazania Klientowi danych poufnych Klient zobowiązany jest zachować w tajemnicy wszelkie pozyskane dane. W szczególności Klient zobowiązany jest do nieujawniania pozyskanych danych oraz do nieużywania danych w celach innych niż wykonanie umowy lub normalne korzystanie z Produktu.
- 14.3 Wszelkie informacje, dokumenty, szkice, rysunki, plany, specyfikacje techniczne, oferty oraz inne dane, które są wymieniane pomiędzy Bizerba a Klientem są uważane za dane poufne. W związku z tym Klient zobowiązany jest do zachowania powyżej wskazanych danych, dokumentów i informacji w ścisłej tajemnicy przez okres 10 lat liczonych od dnia ich przekazania.