

# Regulamin świadczenia usług serwisowych

ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU INTERNETOWEGO DLA KLIENTÓW  
KORYSTAJĄCYCH Z USŁUG SERWISU HENDI POLSKA <https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz  
<https://serwis.hendi.pl/portal/>

Serwis działa w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz z poszanowaniem dobrych obyczajów w obrocie gospodarczym, w szczególności mając na względzie standardy e-commerce w przedmiocie jakości świadczonych usług oraz obsługi przeprowadzanych transakcji.

- I Definicje
- II Postanowienia wstępne
- III Przebieg procesu rejestracji
- IV Procedura zamawiania usługi serwisu
- V Zapłata wynagrodzenia za usługę serwisu
- VI Gwarancja
- VII Świadczenie usług drogą elektroniczną
- VIII Ochrona danych osobowych
- IX Odstąpienie
- X Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin reguluje warunki zawierania Umów Serwisu, a także zasady świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.).

Zamawiający ma prawo przed złożeniem zamówienia do negocjacji zapisów umowy z Usługodawcą. W przypadku zrezygnowania przez Zamawiającego z możliwości zawarcia umowy na drodze indywidualnych negocjacji, zastosowanie ma niniejszy Regulamin oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

## I. Definicje

Jeżeli z treści Regulaminu nie wynika inaczej, poprzez pojęcia zawarte w niniejszym Regulaminie należy odpowiednio rozumieć:

1. REGULAMIN – niniejszy Regulamin wraz z załącznikami informujący o obowiązkach oraz uprawnieniach dwóch Stron Umowy;
2. STRONA – stroną Umowy jest Zamawiający lub Usługodawca; w przypadku użycia pojęcia Strony – rozumie się Zamawiającego oraz Usługodawcę łącznie;
3. SERWIS – serwis dostępny pod adresem: <https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/>
4. USŁUGODAWCA/SPRZEDAWCA – spółka HENDI POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą w Robakowie, pod adresem: ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo o numerze NIP: 7792270344, REGON: 300143173, wpisaną do KRS pod numerem: 0000244152, reprezentowana przez Maksymiliana Sebastiana Kultys, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS.
5. ZAMAWIAJĄCY/UŻYTKOWNIK/USŁUGOBIORCA – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność

prawną, nabywająca usługę rejestrując się na stronie internetowej Sklepu, telefonicznie, drogą mailową, lub korzystająca z formularza kontaktowego Sklepu

## II. Postanowienia wstępne

1. Właścicielem oraz administratorem Serwisu jest spółka HENDI POLSKA Sp. z o.o., z siedzibą w Robakowie, pod adresem: ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo, o numerze NIP: 7792270344, REGON: 300143173, wpisaną do KRS pod numerem: 0000244152, reprezentowana przez Maksymiliana Sebastiana Kultys, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS.
2. Przedmiotem działalności SERWISU jest świadczenie usług związanych z naprawą urządzeń gastronomicznych.
3. Świadczenie usług odbywa się na terenie Rzeczypospolitej Polski.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują wyłącznie właściwe przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## III. Przebieg procesu rejestracji

1. Rejestracja w Serwisie [<https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/>] jest dobrowolna i bezpłatna.
2. W celu dokonania rejestracji, o której mowa powyżej Użytkownik powinien wypełnić formularz rejestracji znajdujący się na stronie internetowej Serwisu, podając w nim swoje prawdziwe dane.
3. Użytkownik w celu pomyślnego przejścia procesu rejestracji zobowiązany jest podać następujące dane:
  - a) Imię i Nazwisko/Nazwa
  - c) Ulica
  - d) Numer domu
  - e) Miasto
  - f) Kod pocztowy
  - g) Telefon
  - h) Adres E-mail
  - i) NIP w przypadku wyboru opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT”
4. W trakcie wypełniania formularza rejestracyjnego, Zamawiający ma możliwość zapoznania się z Regulaminem, akceptując jego treść poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w formularzu.
5. W trakcie Rejestracji Zamawiający może dobrowolnie wyrazić zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach marketingowych poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego.

## IV. Procedura zamawiania usługi serwisu:

1. Zamawiający może złożyć zamówienie w Serwisie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu rejestrując się na stronie internetowej [www.\[ https://serwis2.hendi.pl/portal/ oraz https://serwis.hendi.pl/portal/\]](http://www.[https://serwis2.hendi.pl/portal/ oraz https://serwis.hendi.pl/portal/]),
2. Serwis wystawia paragon lub fakturę VAT na wykonane usługi.
3. Złożenie zamówienia stanowi ofertę w rozumieniu kodeksu cywilnego, złożoną Usługodawcy przez Zamawiającego.
4. W celu złożenia zamówienia na Usługę Serwisu, Zamawiający powinien określić jej zakres w Serwisie oraz złożyć na nią zamówienie.
5. Złożenie zamówienia na usługę serwisową jest równoznaczne z obowiązkiem uiszczenia za nią wynagrodzenia.
6. Cennik usług serwisowych udostępniony jest pod adresem: [<https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/>]. Składając zamówienie, Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z ww. cennikiem i wyraża zgodę na jego zastosowanie.
7. Ceny podane na stronie Serwisu wyrażone są w złotych polskich w kwocie brutto i zawierają podatek VAT.

## V. Zapłata wynagrodzenia za usługę serwisu.

1. Usługodawca proponuje następujące rodzaje płatności:

- a) za pobraniem,
- b) płatności online poprzez portal Blue Media
- c) karty płatnicze Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro
- d) BLIK
- e) Płatności ratalne

2. Zamawiający dokonuje zamówienia usługi Serwisu według cen oraz wysokości kosztów obowiązujących w chwili złożenia zamówienia.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen. Postanowienie to nie dotyczy zamówień już złożonych.

## VI. Gwarancja

1. Usługi Serwisowe mogą być objęte gwarancją.

2. Usługodawca może udzielać gwarancji na wykonaną usługę.

3. Szczegółowe warunki realizacji gwarancji są przedstawione w dokumencie gwarancji wystawionej przez gwaranta - Usługodawcę.

## VII. Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy za pośrednictwem portalu dostępnego pod adresem [www.https://serwis2.hendi.pl/portal/](https://serwis2.hendi.pl/portal/) oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/> następujące usługi elektroniczne:

- a) formularz kontaktowy
- b) założenie i prowadzenie konta w sklepie internetowym
- c) umożliwienie złożenia zamówienia przy pomocy formularza zamówienia
- d) Newsletter

2. Świadczenie usług elektronicznych przez Usługodawcę jest bezpłatne.

3. Usługa formularza kontaktowego polega na wysłaniu wiadomości do Usługodawcy za pomocą formularza umieszczonego **na stronie internetowej serwisu w zakładce KONTAKT**. Rezygnacja z tej usługi jest możliwa w każdej chwili i polega na zaprzestaniu wysyłania zapytań do Sprzedawcy.

4. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną polegająca na założeniu i prowadzeniu konta w serwisie <https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/> i:

a) dostępna jest po dokonaniu rejestracji na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz podaniu dodatkowo następujących informacji:

i. **hasło**

ii. **powtórz hasło**

b) polega na udostępnieniu Usługobiorcy dedykowanego panelu w ramach strony internetowej sklepu, umożliwiającego modyfikację danych wskazanych podczas rejestracji.

d) umowa ta zawierana jest na czas nieokreślony.

e) w każdej chwili można zgłosić żądanie usunięcia konta w sklepie internetowym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie

5. **Usługa Newsletter:**

a) polega na otrzymywaniu przez Usługobiorcę, na adres poczty elektronicznej, wiadomości zawierającej informacje o nowych produktach w ofercie, aktualnych promocjach oraz innych informacjach o produktach oferowanych przez Usługodawcę.

b) może z niej skorzystać każdy odwiedzający sklep internetowy hendi.pl, który wprowadzi swój adres poczty elektronicznej, wykorzystując w tym celu formularz rejestracyjny udostępniony przez Usługodawcę na stronie internetowej [www.hendi.pl](http://www.hendi.pl). Po przesłaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego, użytkownik otrzymuje niezwłocznie, na adres poczty elektronicznej podany w formularzu rejestracyjnym, potwierdzenie Usługodawcy.

c) można dodatkowo podczas zakładania konta w sklepie internetowym hendi.pl zaznaczyć odpowiednie pole w formularzu rejestracyjnym w celu subskrypcji usługi Newsletter.

d) w każdej chwili można zrezygnować z otrzymywania Newslettera poprzez wypisanie się z

subskrypcji za pośrednictwem odnośnika zamieszczonego w każdej wiadomości elektronicznej wysłanej w ramach usługi Newsletter lub przez odznaczenie odpowiedniego pola w koncie Klienta w zakładce MOJE DANE.

6. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym to: komputer z dostępem do Internetu, dostęp do poczty elektronicznej, przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies, Mozilla Firefox w wersji 4.0 lub nowszej z włączoną obsługą JavaScript i cookies albo Google Chrome w wersji 8 lub nowszej. Zalecana rozdzielczość monitora 1024×768 pikseli.

7. Usługobiorca jest zobowiązany do korzystania z serwisu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym. Zabronione jest korzystanie z usług elektronicznych w sposób bezprawnie zakłócający funkcjonowanie serwisu poprzez użycie określonego oprogramowania lub urządzeń oraz rozsyłanie lub umieszczanie w sklepie internetowym niezamówionej informacji handlowej.

9. Usługobiorca może składać reklamacje związane ze świadczeniem usługi elektronicznej za pośrednictwem serwisu [www. \[https://serwis2.hendi.pl/portal/](https://serwis2.hendi.pl/portal/) oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/>] poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej:

[<https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/>] lub pisemnie na adres: HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo. Usługodawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni liczonych od dnia złożenia reklamacji.

10. Usługodawca udzieli odpowiedzi w sprawie reklamacji na podany przez Usługobiorcę adres e-mail lub w inny, uzgodniony przez Strony sposób.

## **VIII Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych zbieranych za pośrednictwem Serwisu jest Usługodawca. Kontakt: tel. 61 658 70 61 email [ado@hendi.pl](mailto:ado@hendi.pl),

2. Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

a) wykonania umowy świadczenia usług serwisowych, umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną opisanych w niniejszym regulaminie lub podjęcia działań niezbędnych do zawarcia umowy np. kontakt telefoniczny lub mailowy w celu przesłania oferty, ustalenia terminu wykonania usługi, odwołania lub zmiany terminu wykonania usługi, doręczenia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

b) marketingu produktów i usług oferowanych przez administratora - po wyrażeniu odrębnej zgody dane mogą być przetwarzane również w celu przesyłania informacji handlowych drogą elektroniczną lub wykonywania telefonicznych połączeń w celach marketingowych – odpowiednio w związku z art. 10 ust. 2 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub art. 172 ust. 1 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo Telekomunikacyjne (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);

c) wykonania ciężących na administratorze obowiązków prawnych, w tym: a. wystawianie i przechowywanie faktur i dokumentów księgowych, b. rozpatrywanie reklamacji i zwrotów w terminie i formie określonych w przepisach (art. 6 ust. 1 c RODO);

d) realizacji uzasadnionego interesu administratora w przypadku konieczności dochodzenia roszczeń na skutek niewykonania umowy przez Kupującego oraz wykazania obowiązków informacyjnych (art. 6 ust.1 lit. f RODO);

3. Administrator może przetwarzać następujące dane osobowe korzystających z Serwisu: imię i nazwisko/nazwę, adres dostawy, adres zamieszkania/prowadzenia działalności/siedziby, adres poczty elektronicznej, nr PESEL, numer telefonu kontaktowego, NIP w przypadku podmiotów prowadzących działalność gospodarczą, numer konta bankowego, zaś w przypadku podmiotów posiadających konto w serwisie również historię zamówień.

4. Odbiorcami danych osobowych Zamawiającego mogą być:

a) W przypadku Kupującego, który korzysta w Sklepie internetowym ze sposobu płatności elektronicznych lub kartą płatniczą Administrator udostępnia zebrane dane osobowe Kupującego, wybranemu podmiotowi obsługującemu powyższe płatności w Sklepie internetowym;

b) Nasi dostawcy usług IT.

5. Dane osobowe podlegają profilowaniu . Przetwarzany dane o przeglądaniu określonych treści lub zakupie określonych produktów, co stanowi konsekwencję korzystania z naszych usług i stosowania przez nas plików cookies i narzędzi analitycznych, po to by lepiej dopasować naszą ofertę do Państwa potrzeb. Profilowanie danych nie prowadzi do podejmowania

zautomatyzowanych decyzji.

6. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, W przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, osoba której dane dotyczą ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

7. Dane osobowe nie są udostępniane innym podmiotom dla celów marketingowych.

8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych w Regulaminie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług skutkuje brakiem możliwości zawarcia tejże umowy.

9. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania umowy są przez administratora przetwarzane przez czas potrzebny do realizacji tych umów; w przypadku przymusowego dochodzenia roszczeń- przez czas trwania postępowań, aż do ich prawomocnego zakończenia; w przypadku przechowywania danych w celu wykazania ciężących na administratorze obowiązków informacyjnych do czasu wygaśnięcia odpowiedzialności administratora przewidzianych za ich niewykonanie; natomiast, w zakresie w jakim obowiązek przetwarzania danych osobowych nakładają na administratora przepisy ustawy o rachunkowości oraz ustaw podatkowych – przez czas istnienia tego obowiązku, dane osobowe, które przetwarzane są na podstawie zgody w celach marketingowych będą przetwarzane przez administratora do czasu odpowiednio: zgłoszenia żądania do ich usunięcia lub odwołania udzielonej zgody lub wyrażenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania w przypadku profilowania.

10. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem, zgodnie z wytycznymi Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych

## IX . Odstąpienie od umowy

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów – **do czasu wykonania usługi**. Oświadczenie można wysłać drogą elektroniczną na adres: [<https://serwis2.hendi.pl/portal/> oraz <https://serwis.hendi.pl/portal/>] bądź też listownie na adres: HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo

2. Oświadczenie może zostać złożone na formularzu który stanowi **Załącznik do niniejszego Regulaminu** i które zostało wysłane do Konsumenta wraz z produktem, dostępnym również pod adresem [www.hendi.pl](http://www.hendi.pl) lub w innej formie, zgodnie z ustawą o prawach Konsumenta.

Pobierz formularz oświadczenie o odstąpieniu (PDF)

3. Wraz z oświadczeniem, o którym mowa w punkcie 1, Kupujący proszony jest również o przesłanie informacji o aktualnym numerze konta, na który Sprzedawca ma dokonać zwrotu należności.

4. Sprzedawca potwierdza Konsumentowi niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jego otrzymanie. Potwierdzenie takie wysyłane jest na adres e-mail podany przy Zamówieniu lub wskazany jako kontaktowy na złożonym oświadczeniu o odstąpieniu od umowy.

5. W razie odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą.

6. Usługodawca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta, zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem, że Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7. Konsument, w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość na usługi rozpoczęte za zgodą Konsumenta przed upływem terminu odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za

świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.

## X. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują właściwe przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.), oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) i ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.
2. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Zamawiającym a Usługodawcą, który nie jest Konsumentem, rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Usługodawcy.
3. Rozwój technologii internetowej, zmiany ustawodawcze w zakresie ochrony danych osobowych oraz rozwój sklepu mogą wpłynąć na zmiany w regulaminie.
4. Zmiana treści niniejszego regulaminu może nastąpić po uprzednim poinformowaniu Użytkowników o zakresie przewidywanych zmian nie później niż w terminie 14 dni przed dniem ich wejścia w życie.
5. Umowy zawarte w trakcie obowiązywania poprzedniej wersji regulaminu będą realizowane zgodnie z jego postanowieniami.
6. Użytkownicy mogą kontaktować się z Usługodawcą w następujący sposób:
  - a. telefon: w dniu robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
  - b. e-mail: [serwis@hendi.pl](mailto:serwis@hendi.pl) .
  - c. pisemnie na adres: HENDI POLSKA Sp. z o.o., ul. Firmowa 12, 62-023 Robakowo

Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 09.07.2021 roku

Pod poniższymi linkami pobiorą Państwo: [...]