

## Regulamin usługi „Serwis na telefon” Jungheinrich Polska Sp. z o.o.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument (dalej jako: Regulamin) określa zasady i warunki usługi „Serwis na telefon” świadczony przez Jungheinrich Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Broniszach, ul. Świerkowa 3, 05-850 Ożarów Mazowiecki, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000137163, kapitał zakładowy: 13.000.000,00 zł, REGON: 010465346, NIP: 1130082801, BDO: 000065321 (dalej jako: JH).
2. Usługa „Serwis na telefon” stanowi telefoniczną konsultację Klienta ze specjalistą JH nakierowaną na próbę zdalnego zdiagnozowania awarii wózka widłowego i udzielenia przez JH porady dotyczącej sposobu postępowania w celu potencjalnego, samodzielnego usunięcia awarii przez Klienta (dalej jako: Usługa).
3. Usługa skierowana jest wyłącznie do profesjonalnych uczestników obrotu, w szczególności do przedsiębiorców w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, a także rolników indywidualnych w rozumieniu ustawy z dnia 11 kwietnia 2003 r. o kształtowaniu ustroju rolnego („Klient”). Realizacja Usługi wymaga akceptacji postanowień Regulaminu przez Klienta. JH nie świadczy usług na rzecz konsumentów.
4. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usługi drogą elektroniczną zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204 z późn. zm.)
5. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.jungheinrich.pl](http://www.jungheinrich.pl), z możliwością jego samodzielnego pobrania, utrwalenia i wydrukowania przez Klienta. Na wyraźne żądanie Klienta, Regulamin może zostać nieodpłatnie dostarczony Klientowi w formie elektronicznej na podany adres e-mail. Regulamin dostępny jest również w siedzibie JH.

### § 2 Sposób realizacji Usługi

1. Usługa, w części leżącej po stronie JH, będzie realizowana na koszt JH zgodnie z Regulaminem wg poniższego schematu:
  - uzupełnienie przez Klienta formularza kontaktowego;
  - zapoznanie się i akceptacja Regulaminu przez Klienta;
  - wysłanie zgłoszenia przez Klienta;
  - przyjęcie zgłoszenia przez JH;
  - kontakt JH z Klientem;
  - działania JH zmierzające do postawienia diagnozy awarii i udzielenia porady lub informacja o konieczności wezwania serwisu JH;
  - zamknięcie zgłoszenia przez JH;
  - przeprowadzenie ankiety satysfakcji z Klientem na podstawie zgody udzielonej w formularzu kontaktowym.
2. Klient korzystając z formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej [www.jungheinrich.pl](http://www.jungheinrich.pl) (dalej jako: Formularz) zgłasza potrzebę konsultacji ze specjalistą JH ukierunkowaną na pomoc w postawieniu diagnozy zmierzającej do potencjalnej, samodzielnej naprawy awarii wózka widłowego (dalej jako: Zgłoszenie).
3. W celu dokonania Zgłoszenia umożliwiającego jego podjęcie i realizację Usługi, konieczne jest potwierdzenie przez Klienta znajomości i akceptacji wszystkich postanowień Regulaminu oraz uzupełnienie Formularza o następujące dane:
  - a) zwrot grzecznościowy, imię i nazwisko nadawcy Zgłoszenia;
  - b) nazwa podmiotu;
  - c) numer telefonu kontaktowego;
  - d) adres mailowy;
  - e) opis problemu;
  - f) marka, model i numer seryjny wózka.
4. Formularz umożliwia również przekazanie JH następujących danych:
  - a) fotografia dotycząca awarii;
  - b) NIP podmiotu;
  - c) adres miejsca pracy wózka widłowego;
  - d) zgoda na przeprowadzenie ankiety satysfakcji z wykonania Usługi.
5. Specjalista JH kontaktuje się z Klientem telefonicznie lub mailowo, najpóźniej w następnym dniu roboczym po dniu otrzymania Zgłoszenia, w godzinach 8.00-16.00 (dalej jako: Kontakt).
6. Celem Kontaktu jest pozyskanie przez specjalistę JH szczegółowych informacji dotyczących przedmiotu Zgłoszenia, niezbędnych do wykonania Usługi.
7. W przypadku gdy działania zmierzające do zdalnego zdiagnozowania przyczyn awarii lub zaproponowanie sposobu postępowania jest utrudnione lub w opinii specjalisty JH samodzielna naprawa może łączyć się z potencjalnym ryzykiem, specjalista JH informuje o konieczności wezwania serwisu JH w miejsce pracy wózka widłowego.
8. Klient powstrzyma się od używania zwrotów lub załączania do Zgłoszenia treści o charakterze bezprawnym, w szczególności: niecenzuralnym, obraźliwym, naruszającym dobra osobiste oraz naruszające przepisy prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli w ramach wykonywania Usługi specjalista JH stwierdzi, że nie zostały zachowane powyższe warunki Regulaminu, ma prawo przerwać lub odmówić wykonywania Usługi.

### § 3 Reklamacje

1. Klient ma prawo składania reklamacji odnośnie przebiegu Usługi określonej w niniejszym Regulaminie, poprzez sporządzenie reklamacji na piśmie i wysłanie jej listem poleconym na adres JH wskazany w par. 1 ust. 3, nie później niż do 7 dni od dnia zakończenia wykonywania Usługi (decyduje data nadania pisma).

2. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Klienta, przyczynę reklamacji, dokładny opis przedmiotu reklamacji i opis okoliczności uzasadniających reklamację oraz treść żądania reklamacyjnego.
3. JH udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od jej otrzymania, poprzez jej sporządzenie na piśmie i wysłanie listem poleconym na adres Klienta wskazany w reklamacji. Reklamacje złożone pod niewłaściwy adres, po terminie lub informacje nie zawierające wymaganych danych nie będą rozpatrywane.

#### § 4 Odpowiedzialność

1. Klient odpowiada za prawdziwość, poprawność i aktualność informacji przekazywanych JH oraz podejmuje sposoby postępowania zaproponowane zdalnie przez JH, na własną odpowiedzialność, koszt i ryzyko.
2. Konsultacja ze specjalistą JH nie skutkuje powstaniem żadnych uprawnień Klienta względem JH ani osób trzecich, w szczególności nie stanowi gwarancji czy innej formy zapewnienia, że przedstawiona w ramach realizacji Usługi diagnoza lub porada doprowadzi do zamierzonych efektów, w szczególności do usunięcia awarii wózka widłowego, w tym w sposób odpowiadający oczekiwaniom Klienta.
3. JH nie ponosi wobec Klienta lub osób trzecich odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu, jak i wszelkie inne zniszczenia, straty, utracone lub nieosiągnięte zyski bądź inne spodziewane korzyści, ewentualne koszty wykonania napraw lub dokonania innych czynności o podobnym charakterze, bądź za utratę gwarancji przez Klienta lub jakiegokolwiek inne szkody czy inne niekorzystne następstwa pozostające w związku ze zdiagnozowaniem lub niezdiagnozowaniem awarii przez JH albo z zastosowaniem się lub niezastosowaniem się przez Klienta do udzielanych przez JH w ramach Zgłoszenia porad, których wykorzystywanie przez Klienta odbywa się wyłącznie na zasadzie dobrowolności. Niniejsze dotyczy odpowiednio braku odpowiedzialności JH za przerwy w świadczeniu Usługi.
4. Usługa nie zastępuje innych usług świadczonych przez JH, jak również nie zastępuje napraw gwarancyjnych, przeglądów konserwacyjnych lub przygotowania wózka widłowego do badania UDT itp.
5. JH w ramach wykonywania Usługi nie przyjmuje zgłoszeń reklamacyjnych. Udzielenie porady przez specjalistę JH, w żadnym wypadku nie stanowi uznania wady lub potwierdzenia wady, ani przyjęcia jakiegokolwiek zgłoszenia reklamacyjnego.

#### § 5 Dane osobowe

1. Jungheinrich Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Broniszach, ul. Świerkowa 3, 05-850 Ożarów Mazowiecki jest administratorem danych osobowych przekazanych przez Klienta w związku z realizacją Usługi, w szczególności w ramach Formularza.
2. Dane, o których mowa w § 2 ust. 2 Regulaminu zawierające dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 lit. b RODO – ich podanie jest konieczne w celu realizacji Usługi.
3. Dane, o których mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu zawierające dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 lit. a lub f RODO – ich podanie jest dobrowolne.
4. Dane osobowe podane przez Klienta przetwarzane są w następujących celach:
  - a) realizacja Usługi, w tym w szczególności podjęcie Kontaktów oraz próby zdalnego zdiagnozowania awarii oraz zaproponowania sposobu postępowania - art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
  - b) wysłanie serwisu JH do miejsca pracy wózka widłowego - art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
  - c) przeprowadzanie ankiet satysfakcji, rankingów, raportów i analiz - art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
  - d) przechowywanie dokumentacji - art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
  - e) realizacja obowiązków spoczywających na JH na mocy obowiązującego prawa - art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
  - f) dochodzenie ewentualnych roszczeń - art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
5. Okres przetwarzania danych osobowych podanych Klienta, uzależniony jest od celu, w jakim dane te są przetwarzane. Czynnikiem wpływającym na okres przetwarzania są:
  - a) Przepisy prawa (np. ustawa o rachunkowości itd.)
  - b) Okres świadczenia usług, wykonywania umowy,
  - c) Okres na jaki została udzielona zgoda;
  - d) Ochrona żywotnych interesów administratora (np. dochodzenie i/lub obrona przed roszczeniami).
6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, ma on prawo do:
  - a) dostępu do danych osobowych, w tym prawo uzyskania kopii tych danych;
  - b) żądania sprostowania (poprawienia) danych osobowych – w przypadku gdy dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
  - c) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych – w zakresie przetwarzania na podstawie prawnie uzasadnionego interesu JH; W tym celu należy skontaktować się z JH mailem: [rodo@jh.pl](mailto:rodo@jh.pl) (inspektor ochrony danych osobowych Frank Jastrob), JH przestanie wówczas przetwarzać podane przez Klienta dane osobowe w dotychczasowych celach, chyba że wykaże, iż podstawy przetwarzania są nadrzędne, a przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń JH lub ich przetwarzanie przez JH jest obowiązkiem przewidzianym prawem.
  - d) żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych – w każdej chwili Klient może żądać aby JH ograniczyło przetwarzanie podanych przez Klienta danych osobowych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania innych uzgodnionych lub wymaganych prawem działań, jeżeli jego zdaniem przetwarzanie odbywa się nieprawidłowo lub bezpodstawnie, lub będą Klientowi potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń; lub na czas wniesionego przez Klienta względem przetwarzania danych - do czasu ustalenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie JH są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu.
  - e) cofnięcia zgody w dowolnym momencie – jeżeli przetwarzanie podanych przez Klienta danych osobowych, w tym szczególnych kategorii danych osobowych, odbywa się na podstawie udzielonej zgody. Takie cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  - f) wniesienia skargi do organu nadzorczego – w przypadku uznania, że przetwarzanie przez JH danych osobowych podanych przez Klienta, narusza obowiązujące w tym zakresie przepisy, Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

7. JH nie podejmuje decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu danych osobowych przekazanych przez Klienta w związku z realizacją Usługi.
8. Dane osobowe podane przez Klienta, JH może udostępnić następującym kategoriom podmiotów:
  - a) podwykonawcom, czyli podmiotom, z których JH korzysta przy przetwarzaniu danych osobowych lub przy realizacji Usługi, tj. w szczególności: firmom prawniczym, informatycznym, ubezpieczeniowym, logistycznym, likwidatorom szkód, agencjom marketingowym;
  - b) innymi niezależnym odbiorcom, tj. podmiotom z grupy kapitałowej Jungheinrich, oraz podmiotom upoważnionym przepisami prawa, np. Policja, Prokuratura, sądy, organy egzekucyjne, organy podatkowe.
9. JH może przetwarzać dane:
  - a) na terenie państwa członkowskiego Unii Europejskiej, lub
  - b) w innym państwie będącym sygnatariuszem Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG), lub
  - c) w innym państwie uznanym przez Komisję Europejską za miejsce zapewniające odpowiedni poziom Ochrony Danych zgodnie z zasadami tzw. tarczy prywatności (Privacy Shield) lub innych przyjmowanych w jej miejsce uzgodnień lub z zachowaniem innych mechanizmów lub zabezpieczeń przekazywania danych osobowych zatwierdzonych i dopuszczonych przez przepisy prawa.
10. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez JH znajduje się w Polityce Prywatności JH dostępnej pod adresem: <https://www.jungheinrich.pl/polityka-prywatnosci-607328>.

#### **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin posiada moc obowiązującą od dnia 29.05.2020r.
2. JH ma prawo wprowadzenia zmian w Regulaminie. Zgłoszenia, które zostały otrzymane przez JH przed wprowadzeniem zmian w Regulaminie, będą realizowane na podstawie Regulaminu dotychczasowego.
3. JH zastrzega sobie możliwość do całkowitego lub częściowego zaprzestania, a także zawieszenia świadczenia Usługi.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie niniejszym mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Wszelkie spory wynikłe na tle wykonywania niniejszego Regulaminu lub realizacji Usługi oraz Strony zobowiązane są rozstrzygać polubownie. W razie braku możliwości uzyskania polubownego rozstrzygnięcia w przeciągu 30 dni kalendarzowych, właściwy dla rozstrzygnięcia tych spraw będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby JH.