

Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych

UNICARD Systems Sp. z o.o.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych określają warunki, na jakich Unicard Systems Sp. z o.o. wykonuje usługi serwisowe. Niniejsze Ogólne Warunki Usług Serwisowych regulują także tryb zlecenia usług serwisowych oraz sposobu rozliczeń za usługi serwisowe.
- 1.2. Niniejszy dokument obowiązuje od dnia: 1.08.2025.
- 1.3. Za usługi serwisowe uważa się: instalowanie urządzeń i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie usterek, zmiany konfiguracji, przeglądy konserwacyjne i naprawy sprzętu (gwarancyjne i pogwarancyjne), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie i na miejscu), a także szkolenia techniczne, relokację urządzeń oraz inne.
- 1.4. Za usługi serwisowe nie uważa się usług instalacji i szkoleń realizowanych w ramach umów sprzedaży zawartych przez Unicard Systems Sp. z o.o.
- 1.5. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Serwisowych sformułowania oznaczają:
 - a. [Unicard Systems] – Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Zakopiańska 162, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS 0001072973; NIP: 6793284916, REGON: 527134445.
 - b. [Klient] oznacza podmiot zlecający usługę serwisową. Jeżeli osoba zlecająca usługę serwisową nie ujawni, że działa w imieniu innego podmiotu lub umocowanie do działania w imieniu innego podmiotu nie istniało lub nie było skuteczne, to ta osoba będzie uważana za Klienta.
 - c. [Strony] to Unicard Systems Sp. z o.o. oraz Klient.
 - d. [Dni robocze] to dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za święta wolne od pracy.
 - e. [Urządzenie] – urządzenie będące przedmiotem gwarancji udzielonej przez Unicard Systems Sp. z o.o. lub urządzenie będące przedmiotem zamówionej lub wykonanej usługi serwisowej.
 - f. [Oprogramowanie] – oprogramowanie produkcji Unicard Systems Sp. z o.o., będące przedmiotem gwarancji udzielonej przez Unicard Systems Sp. z o.o.
 - g. [Ogólne Warunki] – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych.
 - h. [Cennik] – wykaz cen usług i części zamiennych (Załącznik nr 1).
- 1.6. Ogólne Warunki mają zastosowanie wyłącznie do stosunków z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą, nie odnoszą się one natomiast do usług świadczonych przez Unicard Systems Sp. z o.o. dla konsumentów lub do innych oświadczeń realizowanych przez Unicard Systems Sp. z o.o. dla konsumentów.
- 1.7. Warunki wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków mogą zostać określone odmiennie w porozumieniu.
- 1.8. Stron, zawartym (pod rygorem nieważności) w formie dokumentowej, przy czym odmiennie uregulowanie poszczególnych kwestii wynikających z Ogólnych Warunków nie pozbawia mocy wiążącej pozostałych postanowień Ogólnych Warunków.

UNICARD SYSTEMS SP. Z O.O.

ul. Zakopiańska 162
30-435 Kraków
+48 12 39 89 900
kontakt@unicard-systems.pl
www.unicard-systems.pl

BIURO WARSZAWA

ul. Jagiellońska 78
03-301 Warszawa
+48 602 341 535

BIURO POZNAŃ

Budziszyńska 70A
60-179 Poznań
+48 697 097 500

Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia
w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy
KRS 0001072973
Kapitał zakładowy 1 000 000 PLN
NIP 679 328 4916
REGON 527 134 445

§ 2 SERWIS GWARANCYJNY I POGWARANCYJNY

- 2.1. Usługi serwisowe dzielą się na serwis gwarancyjny i pogwarancyjny.
- 2.2. Usługi serwisowe ze względu na miejsce ich wykonywania dzielą się na:
 - a. wykonywane w siedzibie serwisu;
 - ul. Zakopiańska 162, 30-435 Kraków
 - ul. Jagiellońska 78, 03-301 Warszawa
 - ul. Budziszyńska 70A, 60-179 Poznań
 - b. wyjazdowe, wykonywane w miejscu wskazanym przez Klienta
- 2.3. Usługami serwisu gwarancyjnego objęte są wyłącznie usługi objęte warunkami gwarancji udzielonej przez Unicard Systems Sp. z o.o. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego jest nieodpłatne, z wyjątkiem:
 - a. realizacji usługi gwarancyjnej poza siedzibą serwisu. W takim przypadku Klient pokrywa koszty dojazdu serwisanta na miejsce wykonania usługi serwisowej – nie dotyczy to przypadków w których:
 - co innego wynika ze szczegółowych warunków serwisowych zawartych są w umowie sprzedaży, lub umowie serwisowej;
 - naprawa gwarancyjna dotyczy elementów systemu, który był dostarczony przez firmę Unicard Systems Sp. z o.o.
 - b. uszkodzeń urządzeń powstałych podczas transportu realizowanego przez Klienta lub przez działający dla Klienta podmiot trzeci;
 - c. samodzielnego wykonania czynności eksploatacyjnych i konserwacyjnych nieokreślonych w dokumentacji technicznej i instrukcjach obsługi urządzenia;
 - d. samodzielnej lub powierzonej ingerencji w urządzenie bez zgody Unicard Systems Sp. z o.o.;
 - e. stosowania w okresie gwarancyjnym materiałów eksploatacyjnych innych niż wymienione w dokumentacji technicznej lub w instrukcji użytkowania;
 - f. uszkodzeń powstałych w wyniku nieuprawnionej przeróbki Urządzenia;
 - g. uszkodzeń powstałych w wyniku działania sił wyższych (wyładowania atmosferyczne, powódź itp.) oraz uszkodzeń wywołanych aktami wandalizmu;
 - h. uszkodzeń powstałych w wyniku działania przepięć, silnych pól magnetycznych, elektromagnetycznych, lub na skutek doprowadzenia do urządzenia zasilania o niewłaściwej wartości;
 - i. nieprawidłowego montażu urządzenia (w przypadku gdy Klient montował urządzenia we własnym zakresie lub korzystając z pomocy podmiotu trzeciego).
- 2.4. Gwarancyjna usługa serwisowa może zostać wykonana wyłącznie przez osobę posiadającego aktualne upoważnienie Unicard Systems Sp. z o.o. lub przez inną firmę serwisową działającą za zgodą i z upoważnienia Unicard Systems Sp. z o.o.
- 2.5. Serwis pogwarancyjny obejmuje przypadki usterek Urządzeń lub Oprogramowania po okresie gwarancyjnym oraz usterek nie objętych gwarancją lub serwisowania Urządzeń lub Oprogramowania, na którą Unicard Systems Sp. z o.o. nie udziela gwarancji, lub wobec których gwarancja wygasła, w szczególności z uwagi na naruszenie warunków gwarancji.
- 2.6. Serwis Unicard Systems Sp. z o.o. zobowiązuje się do wykonania usługi gwarancyjnej w terminie 14 dni roboczych od momentu przyjęcia i potwierdzenia zgłoszenia serwisowego. W przypadku naprawy urządzenia w siedzibie serwisu czas liczony jest od momentu dostarczenia urządzenia do Unicard Systems Sp. z o.o. W przypadku konieczności wymiany elementów składowych serwisowanego urządzenia termin naprawy może ulec zmianie.
- 2.7. Serwis pogwarancyjny rozliczany jest zgodnie z Cennikiem lub odrębnymi ustaleniami z Klientem.

UNICARD SYSTEMS SP. Z O.O.

ul. Zakopiańska 162
30-435 Kraków
+48 12 39 89 900
kontakt@unicard-systems.pl
www.unicard-systems.pl

BIURO WARSZAWA

ul. Jagiellońska 78
03-301 Warszawa
+48 602 341 535

BIURO POZNAŃ

Budziszyńska 70A
60-179 Poznań
+48 697 097 500

Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia
w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy
KRS 0001072973
Kapitał zakładowy 1 000 000 PLN
NIP 679 328 4916
REGON 527 134 445

§ 3 PROCEDURY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

- 3.1. Klient zgłasza zapotrzebowanie na usługę serwisu Urządzeń lub Oprogramowania w jeden z poniższych sposobów:
 - a. Zgłoszenia serwisowego umieszczonego na stronie <https://www.unicard.pl/zgloszenie-serwisowe>
 - b. Poczta elektroniczną (mail) na adres: serwis.krakow@unicard.pl
- 3.2. Zgłoszenie usługi serwisowej powinno zawierać dane Klienta (firmy) oraz dane osoby zgłaszającej (w tym telefon kontaktowy, oraz adres mailowy), oprócz tego:
 - a. zgłoszenie dotyczące Urządzeń powinno zawierać informację o typie urządzenia, numerze seryjnym, miejscu instalacji oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis usterki (wraz z ew. dokumentacją zdjęciową) oraz informację o producencie Urządzenia, jeśli jest on inny niż Unicard Systems Sp. z o.o.
 - b. zgłoszenie dotyczące Oprogramowania powinno zawierać informację zawierającą: nazwę oprogramowania, zainstalowaną wersję, rodzaj oraz wersję użytego silnika bazy danych oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis problemu (najlepiej wraz z dołączonymi zrzutami ekranu ukazującymi zgłaszany problem).
- 3.3. Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 16:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 08:00 rano najbliższego dnia roboczego.
- 3.4. Klient zobowiązany jest podać w zgłoszeniu serwisowym okoliczności faktyczne zgodne z prawdą.
- 3.5. Unicard Systems Sp. z o.o. dostarcza Klientowi potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego.

§ 4 SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

- 4.1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej Unicard Systems Sp. z o.o. uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac, a w razie usługi odpłatnej informuje także Klienta o przewidywanej kwocie wynagrodzenia za usługę serwisową. Usługa serwisowa jest przyjęta do realizacji po uzgodnieniu z Klientem warunków wykonania usługi serwisowej.
- 4.2. Brak odpowiedzi Klienta na przedstawioną ofertę usługi serwisowej w przeciągu 3 dni roboczych od jej przedstawienia, jest jednoznaczne z rezygnacją z usługi serwisowej.
- 4.3. Unicard Systems Sp. z o.o. dołoży wszelkich starań, aby wykonanie usługi serwisowej nastąpiło w najszybszym możliwym terminie.
- 4.4. Unicard Systems Sp. z o.o. zobowiązuje się do wykonania usługi serwisowej z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami oraz warunkami technicznymi.
- 4.5. Klient zobowiązany jest zapewnić:
 - a. nieodpłatnie dostęp do urządzeń lub elementów struktury informatycznej potrzebnych do realizacji zgłoszenia serwisowego serwisantom Unicard Systems Sp. z o.o.
 - b. zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych wskazane przez Unicard Systems Sp. z o.o. podczas uzgadniania warunków i terminu prac;
 - c. zabezpieczenia we własnym zakresie, zastępczej formy działania naprawianego urządzenia, na czas naprawy;
 - d. w przypadku wysyłki urządzeń podlegających naprawie w opakowaniu zapobiegającemu uszkodzeniu podczas transportu.
- 4.6. Pracownik serwisu Unicard Systems Sp. z o.o., po zakończeniu usługi serwisowej, poinformuje Klienta o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając protokół serwisowy. Klient zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy za wykonaną usługę serwisową. Klient potwierdza wykonanie usługi serwisowej swym podpisem w protokole serwisowym.
- 4.7. W razie odmowy podpisania protokołu przez Klienta lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta, serwisant Unicard

Systems Sp. z o.o.. czyni o tym wzmiankę na protokole serwisowym, podając przyczyny braku możliwości uzyskania podpisu Klienta.

- 4.8. W razie stwierdzenia na miejscu wykonania usługi serwisowej potrzeby wykonania dodatkowej usługi serwisowej, serwisanci Unicard Systems Sp. z o.o., na życzenie Klienta mogą podjąć się jego wykonania bez konieczności kierowania przez Klienta zgłoszenia serwisowego do siedziby Unicard Systems Sp. z o.o. W takim przypadku, w protokole serwisowym opisuje się również czynności wchodzące w skład dodatkowej usługi serwisowej, które Klient potwierdza podpisując protokół serwisowy.

§ 5 WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI SERWISOWE

- 5.1. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją są płatne według ustalonego Cennika.
- 5.2. Podstawą do wystawienia przez Unicard Systems Sp. z o.o. faktury za usługę serwisową jest potwierdzony przez Klienta po zakończeniu prac protokół serwisowy. W razie bezzasadnej odmowy podpisania protokołu lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta, podstawą do wystawienia faktury jest protokół zaopatrzonego we wzmiankę o przyczynach braku podpisu Klienta.
- 5.3. Wszystkie podane w ofercie kwoty są opłatami netto. Do kwot tych zostaną doliczone wszystkie podatki, cła i inne opłaty, które wiążą się z faktem zawarcia lub wykonania umowy, chyba że obowiązek ich poniesienia spoczywać będzie bezpośrednio na Kliencie. Do kwot określonych w cenniku doliczane są również koszty dojazdu serwisantów Unicard Systems Sp. z o.o. na miejsce wykonania usługi serwisowej. W razie dłuższego niż jednodniowy okres wykonywania usługi serwisowej do usługi serwisowej doliczane są także koszty zakwaterowania serwisantów Unicard Systems Sp. z o.o. przez okres wykonywania usługi serwisowej.
- 5.4. Jeżeli nie uzgodniono odmiennych warunków płatności, wynagrodzenie za usługę serwisową płatne jest w terminie 7 dni od wystawienia faktury.
- 5.5. Wszelkie płatności należne Unicard Systems Sp. z o.o. od Klienta, w tym wynagrodzenie za usługi serwisowe, zostaną uregulowane przelewem bankowym na konto wskazane przez Unicard Systems Sp. z o.o. Wszystkie opłaty za przelewy bankowe pokrywa Klient. Płatność jest uznana za dokonaną z chwilą, gdy zostanie ona w całości zaksięgowana na rachunku bankowym Unicard Systems Sp. z o.o.
- 5.6. Unicard Systems Sp. z o.o. może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty na poczet usługi serwisowej w następujących przypadkach:
- a. w przypadku otrzymania zgłoszenia serwisowego od Klienta, który wcześniej nie dokonywał zakupu produktów lub usług od Unicard Systems Sp. z o.o.
 - b. w przypadku, gdy usługę serwisową zamawia Klient, który już wcześniej zalegał z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Unicard Systems Sp. z o.o.
- 5.7. Wysokość przedpłaty określa się według przewidywanych kosztów usługi serwisowej. Przedpłata stanowić może część lub całość wynagrodzenia Unicard Systems Sp. z o.o. należnego za wykonanie usługi serwisowej. W razie zgłoszenia żądania przedpłaty, uregulowanie przedpłaty stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej.
- 5.8. Wystąpienie kolejnego problemu z Urządzeniem lub Oprogramowaniem po wykonaniu usługi serwisowej nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną usługę serwisową.
- 5.9. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Unicard Systems Sp. z o.o. w tym należnymi jeszcze przed dniem zgłoszenia serwisowego, Unicard Systems Sp. z o.o. ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi serwisowej, w tym usługi serwisu gwarancyjnego, do czasu uregulowania zaległych płatności.

UNICARD SYSTEMS SP. Z O.O.

ul. Zakopiańska 162
30-435 Kraków
+48 12 39 89 900
kontakt@unicard-systems.pl
www.unicard-systems.pl

BIURO WARSZAWA

ul. Jagiellońska 78
03-301 Warszawa
+48 602 341 535

BIURO POZNAŃ

Budziszyńska 70A
60-179 Poznań
+48 697 097 500

Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia
w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy
KRS 0001072973
Kapitał zakładowy 1 000 000 PLN
NIP 679 328 4916
REGON 527 134 445

- 5.10. 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 jest zobowiązany do uregulowania wynagrodzenia za usługę serwisową – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
- 5.11. Jeżeli po dokonaniu w ramach usługi serwisu gwarancyjnego wymiany części zamiennej, producent tej części wykaże, że w stosunku do wymienionej części nie zostały spełnione warunki gwarancji udzielonej przez Unicard Systems Sp. z o.o., Klient zobowiązany jest ponieść koszt zakupu przez Unicard Systems Sp. z o.o. wymienionej części zamiennej oraz usługi serwisowej związanej z jej wymianą – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
- 5.12. Klient jest zobowiązany do uregulowania kwoty wynagrodzenia za usługę serwisową także wówczas, gdy, pomimo stawiennictwa serwisanta Unicard Systems Sp. z o.o. u Klienta lub poniesienia przez Unicard Systems Sp. z o.o. jakichkolwiek innych kosztów związanych z zamówioną usługą serwisową, z przyczyn leżących po stronie Klienta nie dojdzie do wykonania usługi serwisowej. Dotyczy to w szczególności przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe było bezzasadne (np. z uwagi na sprawność Urządzenia), albo gdy serwisanci Unicard Systems Sp. z o.o. nie zostali dopuszczeni do wykonania usługi serwisowej w ustalonym miejscu. W takim przypadku kwota wynagrodzenia za usługę serwisową stanowi odszkodowanie umowne z tytułu utrudnień w wykonaniu usługi serwisowej leżących po stronie Klienta. Zasady wyrażone w niniejszym punkcie odnoszą się również do usługi serwisu gwarancyjnego, przy czym wówczas kwota odszkodowania umownego wyrażona jest według wynagrodzenia za usługi serwisu pogwarancyjnego określone w Cenniku.
- 5.13. Jeżeli z przyczyn nie leżących po stronie Unicard Systems Sp. z o.o. konieczne stanie się powtórne stawiennictwo Unicard Systems Sp. z o.o. w miejscu świadczenia wykonania usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego przyjazdu serwisu Unicard Systems Sp. z o.o. na miejsce świadczenia usługi serwisowej.
- 5.14. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Unicard Systems Sp. z o.o., Unicard Systems Sp. z o.o. będzie naliczał odsetki maksymalne za opóźnienie liczone zgodnie z art. 481 § 2¹ K.c.
- 5.15. Klient odpowiada za terminowość płatności wobec Unicard Systems Sp. z o.o. także wówczas, gdy opóźnienie w płatności było spowodowane opóźnieniami z płatnościami należnymi Klientowi od osób trzecich, jak i trudnościami w pozyskaniu zewnętrznego wsparcia finansowego z banków, instytucji kredytowych, instytucji dotujących czy innych podobnych podmiotów.

§ 6 INNE POSTANOWIENIA

- 6.1. Jeżeli którekolwiek postanowienia Ogólnych Warunków okażą się nieważne nie powoduje to nieważności całości Ogólnych Warunków. Strony dołożą wszelkich starań, aby nieważne postanowienia zastąpić postanowieniami ważnymi, a do czasu dokonania takiej zmiany, postanowienia nieważne należy tak interpretować, aby zachować je w mocy przy możliwie najbliższych skutkach prawnych.
- 6.2. Tytuły poszczególnych paragrafów Ogólnych Warunków mają charakter wyłącznie orientacyjny i nie mają wpływu na interpretację Ogólnych Warunków.
- 6.3. Odpowiedzialność Unicard Systems Sp. z o.o. w stosunku do Klienta co do wszelkich roszczeń (umownych, jak i pozaumownych) wynikających ze świadczenia usług serwisowych, zostaje wyłączona w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo.
- 6.4. Stosunki prawne mające za przedmiot usługi serwisowe świadczone przez Unicard Systems Sp. z o.o. podlegają prawu polskiemu. Spory powstałe na tle Ogólnych Warunków lub usług serwisowych podlegają jurysdykcji sądów polskich. Sądami właściwymi do rozstrzygania sporów są sądy powszechne właściwe dla siedziby Unicard Systems Sp. z o.o.

UNICARD SYSTEMS SP. Z O.O.

ul. Zakopiańska 162
30-435 Kraków
+48 12 39 89 900
kontakt@unicard-systems.pl
www.unicard-systems.pl

BIURO WARSZAWA

ul. Jagiellońska 78
03-301 Warszawa
+48 602 341 535

BIURO POZNAŃ

Budziszyńska 70A
60-179 Poznań
+48 697 097 500

Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia
w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy
KRS 0001072973
Kapitał zakładowy 1 000 000 PLN
NIP 679 328 4916
REGON 527 134 445