

Regulamin zdalnego wsparcia serwisu FANUC

§1

Postanowienia wstępne

1. Regulamin zdalnego wsparcia określa zasady i tryb świadczenia usług wsparcia technicznego dla produktów oferowanych przez FANUC Polska Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Sakury 2 51-117 Wrocław, KRS: 0000291932 (dalej FANUC).
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 29-03-2023r.

§2

Zakres udzielanego wsparcia

1. W ramach zdalnego wsparcia FANUC udziela odpowiedzi na pytania klientów dotyczące funkcjonalności produktów oraz pomaga rozwiązywać zgłaszane przez klientów problemy występujące podczas ich użytkowania.
2. Zdalne wsparcie świadczone jest wyłącznie w związku z korzystaniem z produktu oferowanego przez FANUC.
3. Zdalne wsparcie nie przyjmuje zgłoszeń objętych gwarancją lub rękojmią. Zgłoszenia gwarancyjne oraz wynikające z rękojmi, przyjmowane są zgodnie z postanowieniami zawartymi w Ogólnych Warunkach Gwarancji dostępnych dla zarejestrowanych użytkowników pod adresem www.fanuc.pl.
4. Uprawnionymi do korzystania ze zdalnego wsparcia są: posiadacze produktów FANUC.
5. Zdalne wsparcie świadczone jest wyłącznie w godzinach pracy biura, pod warunkiem dostępności inżyniera serwisu.
6. Zdalne wsparcie może być świadczone poza godzinami pracy biura na podstawie osobnego porozumienia.

§3

Warunki udzielania wsparcia

1. W celu sprawnej realizacji usług wsparcia, FANUC tworzy bazę danych Klientów, o których mowa w §2 ust.3 niniejszego regulaminu, zawierającą imię i nazwisko oraz numer telefonu Klienta uprawnionego do skorzystania z usługi wsparcia technicznego.
2. FANUC nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Klienta nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.

§4

Zasady udzielania wsparcia

1. Klient zobowiązany jest podczas dokonywania zgłoszenia problemu do podania danych identyfikujących jednoznacznie produkt FANUC, zgodnie z instrukcjami przedstawiciela FANUC.

2. Klient zobowiązany jest podawać rzetelnie i zgodnie z prawdą dane związane ze zgłaszanym problemem.
3. Klient, który nie korzysta osobiście ze zdalnego wsparcia, obowiązany jest do wyznaczenia do kontaktów z serwisem wsparcia technicznego osoby odpowiedzialnej, posiadającej wystarczającą wiedzę techniczną dotyczącą zarówno użytkowanego sprzętu jak i oprogramowania, aby możliwa był efektywna komunikacja z inżynierem serwisu FANUC.
4. Usługą zdalnego wsparcia nie są objęte:
 - a. szkolenia z zakresu obsługi produktu,
 - b. zmiany funkcjonalności produktu,
 - c. rozszerzenia funkcji oprogramowania lub dokonywanie w nim zmian na życzenie użytkownika, instalowania dodatkowych opcji, zmiany wersji oprogramowania,
 - d. doradztwo niezwiązane z funkcjonowaniem produktu w szczególności prawne, oceny bezpieczeństwa i podatkowe, jak również związane z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą.

§5

Warunki techniczne

1. Kontakt z klientem odbywa się z wykorzystaniem usług powszechnie udostępnianych przez zewnętrznych operatorów sieciowych. W związku z tym FANUC nie zapewnia, że dostęp do oferowanych środków łączności będzie nieprzerwany i nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w łączności telefonicznej lub elektronicznej spowodowane przyczynami niezależnymi lub przyczynami, których nie można uniknąć bez poniesienia dodatkowych kosztów. W szczególności dotyczy to przerw i zakłóceń w prawidłowym działaniu zewnętrznych połączeń i urządzeń telekomunikacyjnych.

§6

Ograniczenia

1. Udzielenie Klientowi zdalnego wsparcia:
 - a. nie stanowi potwierdzenia jakiegokolwiek odpowiedzialności (bądź zaciągnięcia zobowiązania przez) FANUC względem Klienta za sprzedane mu produkty, w szczególności nie stanowi choćby pośredniego potwierdzenia jakiegokolwiek jego wady czy usterki,
 - b. nie skutkuje powstaniem żadnych uprawnień względem FANUC ani osób trzecich, w szczególności nie stanowi gwarancji czy innej formy zapewnienia, że przedstawione w ramach zdalnego wsparcia zalecenie doprowadzi do rozwiązania zagadnienia technicznego w sposób odpowiadający oczekiwaniom Klienta, ani też nie stanowi przyjęcia notyfikacji wady lub zgłoszenia reklamacyjnego (roszczenia wynikającego z rękojmi bądź gwarancji) dotyczących produktu.
2. Usługi świadczone w zakresie zdalnego wsparcia stanowią umowę starannego działania w określonych niniejszym regulaminem granicach i nie są umową zapewniającą osiągnięcie

jakiegokolwiek rezultatu. W szczególności FANUC nie gwarantuje, że wsparcie techniczne będzie spełniać wymagania lub oczekiwania Klienta.

3. FANUC zastrzega sobie prawo do przerwania udzielania zdalnego wsparcia, jeżeli uznane zostanie, że konieczne jest wizyta serwisowa w celu rozwiązania problemu, a dalsze zdalne wsparcie jest bezcelowe

4. FANUC nie ponosi wobec Klienta lub osób trzecich odpowiedzialności za uszkodzenia, zniszczenia, straty, utracone korzyści lub nieosiągnięte zyski, bądź inne spodziewane korzyści, ew. koszty wykonania napraw lub dokonania innych czynności o podobnym charakterze, bądź za jakiegokolwiek inne szkody czy inne niekorzystne następstwa pozostające w związku z zastosowaniem się do udzielanych w ramach wsparcia zaleceń, których wykorzystywanie odbywa się wyłącznie na zasadzie dobrowolności. Powyższe dotyczy odpowiednio braku odpowiedzialności FANUC za przerwę w świadczeniu usługi wsparcia technicznego.

5. FANUC ma prawo odmówić udzielania wsparcia technicznego lub odstąpić od udzielania wsparcia technicznego, w szczególności, gdy:

- a. Klient nie dostarcza informacji, które zostały uznane przez FANUC za niezbędne dla realizacji wsparcia,
- b. dalsze postępowanie (zalecenie) w kontekście przedstawionego zagadnienia technicznego zostało już wskazane, bądź stało się w ocenie FANUC bezprzedmiotowe lub bezcelowe,
- c. Klient narusza postanowienia niniejszego regulaminu.

§7

Poufność

1. Zdalne wsparcie świadczone na rzecz Klienta ma charakter poufny.
2. Wykorzystywanie wiedzy specjalistycznej uzyskanej w ramach wsparcia dopuszczalne jest wyłącznie w zakresie związanym z indywidualnym użytkowaniem tego produktu przez Klienta.

§8

Przetwarzanie danych osobowych

1. Klient w celu realizacji usług wsparcia technicznego wyraża zgodę na przetwarzanie przez FANUC jego danych osobowych takich jak: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust 1 pkt b 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, RODO) (Dz.U.UE.L.2016.119.1).
2. Dane osobowe Zleceniobiorcy przetwarzane będą osobiście przez FANUC z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w odpowiednich przepisach. Niezależnie od tego odbiorcami danych mogą być podmioty za pomocą bądź za pośrednictwem których FANUC realizuje cele, o których mowa w ust. 2.

3. Klient posiada prawo dostępu do swoich danych przekazanych w ramach usługi wsparcia technicznego, do ich poprawiania, żądania ich sprostowania, o ile są nieprawidłowe, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia swoich danych. Ponadto Klient ma prawo do wniesienia skargi do odpowiedniego organu nadzorczego.

§9

Postanowienia końcowe

1. FANUC uprawniony jest do jednostronnej zmiany niniejszego regulaminu.
2. Każda zmiana niniejszego regulaminu opatrzona jest datą jej wejścia w życie, co następuje z chwilą jej opublikowania na stronie internetowej FANUC. Zmiany regulaminu stosuje się do usług wsparcia realizowanych po dniu ich wejścia w życie. Zmiany regulaminu nie odnoszą skutku w odniesieniu do usług świadczonych przed ich wejściem w życie.
3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.