

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH QR SYSTEM

I. Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umów o świadczenie usług pomiędzy Użytkownikami, a Serwisantami za pośrednictwem serwisu internetowego QR System, a także ich realizacji oraz oceniania jakości zrealizowanej usługi.

II. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajduje Regulamin Serwisu Internetowego QR System, dostępny pod adresem: <https://www.qrsystem.pl/regulamin>

III. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia mają treść nadaną im poprzez definicje określone w niniejszym Regulaminie lub Regulaminie Serwisu Internetowego QR System.

Definicje

1. Stosowane w niniejszym Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1) **Usługodawca** – EG System Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie (02-672), ul. Domaniewska 44, NIP: 5213552105, REGON: 142192802, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347100; e-mail: info@qrsystem.pl, będącą jednocześnie właścicielem Serwisu Internetowego, reprezentowaną przez EG System Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-672), ul. Domaniewska 44, NIP: 5213551932, REGON: 142192759, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000346086 o kapitale zakładowym w wysokości 50.000 zł.

2) **Zlecający** – Konsument, Przedsiębiorca lub Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta, posiadający Konto Użytkownika w serwisie internetowym QR System,

3) **Serwisant** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług oferowanych w serwisie internetowym QR System i posiadający w nim Konto Serwisanta,

4) **Usługa QR System** – usługa świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną, polegająca na udostępnieniu Zlecającemu i Serwisantowi platformy internetowej, służącej do zawierania umów o Usługę Serwisową,

5) **Usługa Serwisowa** – oferowana przez Serwisanta w serwisie internetowym QR System usługa z zakresu prowadzonej przez niego działalności gospodarczej,

6) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Serwisowej, zawierana pomiędzy Zlecającym i Serwisantem na podstawie oferty złożonej Zlecającemu przez Serwisanta za pośrednictwem serwisu internetowego QR System na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.

I. Zawieranie Umowy o świadczenie Usługi Serwisowej

1.1. W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Serwisowej dla posiadanego urządzenia odpowiednio zarejestrowanego na Koncie Użytkownika, Zlecający wybiera właściwe urządzenie z listy dostępnej w zakładce Moje Urządzenia, a następnie opcję „Zamów Serwis”.

1.2. Zlecający uzupełnia zapytanie o ofertę poprzez podanie wymaganych informacji, w którym określa:

- a) co chce zrobić ze swoim urządzeniem (do wyboru: serwis, serwis gwarancyjny, awaria),
- b) miejsce wykonania prac serwisowych (do wyboru: „serwis na miejscu”, „serwis po wysłaniu urządzenia do serwisanta”), przy czym w przypadku wyboru opcji „serwis po wysłaniu urządzenia do serwisanta”, Zlecający określi w odpowiednich formularzach wymiary paczki, a także dane jej nadawcy i odbiorcy.
- c) proponowany termin wykonania usługi (do wyboru: „jak najszybciej”, „w ciągu kilku dni”, „w ciągu 2 tygodni”, „dostosuje się do wykonawcy”
- d) opis usterki,
- e) inne uwagi

1.3. Po podaniu informacji z punktu 1.2, Zlecający dodaje załączniki oraz oświadcza, iż zapoznał się z regulaminem.

1.4. W celu wysłania zapytania, Zlecający klika przycisk z napisem „Zamów serwis”. Dopiero kliknięcie tego przycisku powoduje wysłanie zapytania do Usługodawcy.

1.5. Po otrzymaniu zapytania o ofertę Serwisant może złożyć Zlecającemu ofertę Usługi Serwisowej, określając w niej cenę usługi, termin wykonania oraz inne istotne warunki jej świadczenia. Składając ofertę Usługi Serwisowej Zlecającemu, Serwisant zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z treścią niniejszego Regulaminu oraz akceptacji jego treści.

1.6. Po złożeniu przez Serwisanta oferty Usługi Serwisowej, Zlecający otrzymuje powiadomienie z serwisu internetowego QR System w formie wiadomości e-mail, wiadomości SMS oraz powiadomienia w aplikacji mobilnej.

1.7. Zlecający może zaakceptować lub odrzucić ofertę przedstawioną przez Serwisanta. W przypadku przekroczenia terminu realizacji usługi wskazanego przez Serwisanta, Zlecający ma prawo do anulowania usługi.

1.8. Umowa o Usługę Serwisową zostaje zawarta z chwilą kliknięcia przez Zlecającego przycisku „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”, po uprzednim wyrażeniu wymaganych zgód.

1.9. Po dokonaniu akceptacji oferty Usługi Serwisowej przez Zlecającego, Serwisant otrzymuje powiadomienie z serwisu internetowego QR System w formie wiadomości e-mail, wiadomości SMS oraz powiadomienia w aplikacji mobilnej.

1.10. Po dokonaniu przez Zlecającego wszystkich czynności, opisanych w punktach poprzedzających, dla Zlecającego zostanie wygenerowane potwierdzenie akceptacji oferty.

II. Realizacja Usługi Serwisowej

2.1. Po zawarciu umowy o Usługę Serwisową, Zlecający i Serwisant realizują swoje wzajemne zobowiązania z niej wynikłe w sposób zgodny z treścią zawartej umowy, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i z dołożeniem należytej staranności.

2.2. Po zrealizowaniu Usługi Serwisowej przez Serwisanta potwierdza on jej wykonanie w panelu administracyjnym Konta Serwisanta. Zlecający otrzymuje powiadomienie o potwierdzeniu wykonania Usługi przez Serwisanta poprzez wiadomość e-mail oraz powiadomienie w aplikacji mobilnej.

2.3. Jeżeli Usługa Serwisowa wymagała dostarczenia przez Zlecającego urządzenia Serwisantowi drogą wysyłkową, Serwisant odsyła Zlecającemu urządzenie niezwłocznie po dokonaniu przez siebie potwierdzenia wykonania Usługi Serwisowej.

2.4. Po potwierdzeniu wykonania Usługi Serwisowej przez Serwisanta lub po otrzymaniu przez Zlecającego od Serwisanta urządzenia drogą wysyłkową w przypadku, o którym mowa w pkt 2.3 niniejszego Regulaminu, Zlecający potwierdza wykonanie Usługi Serwisowej w panelu administracyjnym Konta Użytkownika oraz dokonuje oceny jakości Usługi Serwisowej w sposób przewidziany w panelu administracyjnym swojego Konta.

2.5. Po potwierdzeniu wykonania usługi przez Serwisanta i Zlecającego, Usługę Serwisową uważa się za zakończoną. Serwisant i Zlecający otrzymują powiadomienie o zakończeniu Usługi Serwisowej poprzez wiadomość e-mail oraz powiadomienie w aplikacji mobilnej.

III. Abonament

3.1 Usługodawca umożliwia Użytkownikowi korzystanie z usług Serwisu w ramach jednego z dostępnych planów abonamentowych, dostosowanych do zróżnicowanych potrzeb Zlecającego,

3.2. Po założeniu konta, Zlecający domyślnie posiada abonament bezpłatny.

3.3 Dostępne plany abonamentowe obejmują:

(a) Abonament bezpłatny – umożliwia korzystanie z ograniczonego zakresu funkcjonalności Serwisu bez ponoszenia opłat;

(b) Abonament Podstawowy – odpłatny plan abonamentowy zapewniający dostęp do rozszerzonych funkcji Serwisu;

(c) Abonament Komfort – odpłatny plan abonamentowy oferujący dostęp do zaawansowanych funkcji oraz dodatkowych udogodnień;

(d) Abonament Komfort Plus – najwyższy wariant abonamentowy, zapewniający pełen dostęp do wszystkich funkcji Serwisu oraz dodatkowych korzyści przewidzianych przez Usługodawcę;

3.3 Szczegółowy zakres usług, funkcjonalności dostępnych w ramach poszczególnych planów abonamentowych oraz aktualny cennik znajdują się na stronie internetowej Serwisu pod adresem: <https://www.qrsystem.pl/cennik>;

3.4. Zmiana planu abonamentowego w trakcie trwania okresu rozliczeniowego możliwa jest zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie oraz zgodnie z informacjami dostępnymi w Serwisie;

3.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w ofercie abonamentowej, w tym zmiany cen oraz zakresu funkcjonalności poszczególnych planów, przy czym zmiany te nie mają wpływu na warunki obowiązujące w okresie już opłaconego abonamentu.

IV. Proces zamówienia serwisu przez Zlecającego

4.1. Aby zamówić serwis, Zlecający musi wcześniej przypisać serwisanta do urządzenia w systemie. Serwisant ma prawo do zaakceptowania lub odmowy świadczenia usługi serwisowej dla danego urządzenia.

4.2. Zlecający inicjuje proces serwisowy poprzez:

- (a) szczegółowy opis wykrytej usterki lub problemu z urządzeniem,
- (b) zaznaczenia oświadczenia potwierdzającego zapoznanie się z treścią Regulaminu,
- (c) kliknięcie przycisku "Zamów serwis".

4.3. Po otrzymaniu zlecenia Serwisant:

- (a) otrzymuje pełny opis problemu wraz ze zleceniem serwisowym,
- (b) dokonuje wyceny kosztów naprawy,
- (c) proponuje termin wykonania usługi serwisowej,
- (d) ma możliwość rezygnacji z wykonania zlecenia lub jego potwierdzenia poprzez przesłanie wyceny,
- (e) Zaznacza oświadczenie potwierdzające zapoznanie się z Regulaminem.

4.4. Zlecający po otrzymaniu wyceny:

- (a) otrzymuje szczegółową wycenę wraz z proponowanym terminem realizacji,
- (b) ma możliwość potwierdzenia lub rezygnacji ze zlecenia,
- (c) w przypadku akceptacji warunków klika przycisk "Zamawiam" z jednoczesnym zobowiązaniem się do zapłaty.

4.5. W zależności od rodzaju serwisu:

- (a) serwis domowy: Serwisant przyjeżdża do Zlecającego
- (b) serwis stacjonarny: urządzenie jest wysyłane do serwisu wybraną przez stronę firmą spedycyjną

4.6. Serwisant w trakcie realizacji zlecenia:

- (a) potwierdza odbiór urządzenia w systemie,
- (b) po zakończeniu prac naprawczych generuje protokół z wykonanych prac,
- (c) protokół jest dostępny dla obu stron transakcji,
- (d) potwierdza zakończenie serwisu poprzez kliknięcie "Potwierdzam zakończenie serwisu",
- (e) odsyła urządzenie wybraną firmą spedycyjną (w przypadku serwisu stacjonarnego).

4.7. Kończącym etapem procesu jest:

- (a) odbiór naprawionego urządzenia przez Zlecającego
- (b) potwierdzenie wykonania usługi w systemie
- (c) obowiązkowa ocena jakości wykonanej usługi w skali od 0 do 5 punktów

4.8. Zlecający może zrezygnować z serwisu, gdy usługa trwa dłużej niż zadeklarowany termin wykonania usługi przez serwisanta.

4.9. Wszelka komunikacja pomiędzy Zlecającym a Serwisantem za pośrednictwem Systemu odbywa się wyłącznie na etapie składania zlecenia oraz jego zakończenia.

Wszelka inna komunikacja odbywa się poza Systemem – telefonicznie lub za pomocą innych środków komunikacji. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treść ani skutki ewentualnych ustaleń dokonanych poza Systemem.

4.10. System automatycznie rejestruje daty i godziny wszystkich wiadomości oraz działań związanych z procesem serwisowym.

4.11. Wszystkie etapy procesu serwisowego są dokumentowane w systemie i dostępne dla obu stron umowy serwisowej.

V. Oświadczenia i zapewnienia

5.1. Serwisant oświadcza i gwarantuje, że:

(a) on sam lub reprezentowany przez niego podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług oferowanych w serwisie internetowym QR System dysponuje odpowiednimi siłami, środkami, kwalifikacjami specjalistycznymi i wymaganymi umiejętnościami koniecznymi do świadczenia oferowanych usług w odpowiedniej jakości,

(b) jest w pełni uprawniony do zawarcia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej, albowiem nie jest do tego wymagana uprzednia zgoda ani akceptacja żadnej osoby trzeciej (a jeśli jest wymagana, to została już udzielona);

(c) oferowane Usługi Serwisowe nie naruszają przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz praw osób trzecich,

(d) świadczenie oferowanych usług objęta jest rękojmią, przewidzianą przepisami kodeksu cywilnego bez ograniczeń.

5.2. Zlecający oświadcza i gwarantuje, że:

(a) jest w pełni uprawniony do zawarcia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej, albowiem nie jest do tego wymagana uprzednia zgoda ani akceptacja żadnej osoby trzeciej (a jeśli jest wymagana, to została już udzielona);

(b) zamawianie przez niego Usługi Serwisowej nie narusza przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz praw osób trzecich.

VI. Reklamacje

6.1. W trakcie korzystania z Usługi QR System Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w funkcjonowaniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi.

6.2. Nieprawidłowości, usterki lub przerwy w funkcjonowaniu Usługi lub niewłaściwą ich jakość Użytkownik może zgłaszać drogą e-mailową odpowiednio na adres:

info@qrsystem.pl

6.3. W przypadku jakiegokolwiek niezgodności Usługi z Regulaminem Użytkownik jest uprawniony do złożenia reklamacji w sposób określony w Regulaminie Serwisu Internetowego QR System, o którym mowa w pkt II niniejszego Regulaminu.

6.4. Wszelkie reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Serwisowej winny być kierowane bezpośrednio do świadczącego daną Usługę Serwisanta, który jest zobowiązany względem Zlecającego na podstawie przepisów o rękojmi bez żadnych ograniczeń. Usługodawca nie jest stroną Umów o świadczenie Usługi Serwisowej, zawieranych pomiędzy Zlecającymi, a Serwisantami i nie gwarantuje, że mają oni możliwość zawarcia lub wykonania tych Umów.

6.5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie przez Serwisanta lub Zlecającego zawartych przez nich Umów o świadczenie Usługi Serwisowej, jak również za skutki działań podjętych przez Zlecającego, Serwisanta lub osoby trzecie, a stanowiących naruszenie niniejszego Regulaminu lub Regulaminu Serwisu Internetowego QR System.

6.6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość i rzetelność danych podanych w zapytaniu o ofertę, Kontach Użytkowników i w ofercie świadczenia Usługi Serwisowej, a także za zdolność Zlecającego i Serwisanta do realizacji Umów o świadczenie Usługi Serwisowej.

6.7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

(a) brak zainteresowania przedmiotem zapytania o ofertę lub treścią złożonej oferty świadczenia Usługi Serwisowej,

(b) niedokonanie wyboru oferty Serwisanta przez Zlecającego, choćby była obiektywnie najkorzystniejsza;

(c) realizację obowiązków Zlecającego i Serwisanta, wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym zwłaszcza chroniących prawa konsumentów.

6.8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi kurierskiej w przypadku, o którym mowa w pkt 3.2. niniejszego Regulaminu. Usługodawca upoważnia Zlecającego i Serwisanta do dochodzenia ewentualnych roszczeń wobec podmiotu świadczącego usługę kurierską, który jest odpowiedzialny za jej realizację na podstawie odrębnych przepisów.

VII. Zgoda na udostępnienie i przeniesienie danych serwisowych

7.1. Serwisant, poprzez świadczenie usług serwisowych w ramach niniejszego regulaminu, wyraża dobrowolną, świadomą i jednoznaczną zgodę na udostępnienie swoich danych osobowych oraz pełnej historii działań serwisowych nowemu Serwisantowi w przypadku zmiany podmiotu świadczącego usługi serwisowe przez Zlecającego

7.2. W przypadku zmiany Serwisanta przez Zlecającego, do nowego Serwisanta przekazywane są następujące dane i informacje:

- (a) pełna historia napraw i interwencji serwisowych urządzenia,
- (b) protokoły z wykonanych prac serwisowych,
- (c) wyceny i dokumentacja techniczna,
- (d) dane kontaktowe poprzedniego serwisanta,
- (e) oceny i opinie dotyczące wykonanych usług,
- (f) wszelkie inne informacje niezbędne do zapewnienia ciągłości opieki serwisowej.

7.3. Przeniesienie danych następuje na podstawie:

- (a) zgody wyrażonej przez serwisanta zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO,
- (b) konieczności do wykonania umowy serwisowej zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
- (c) prawnie uzasadnionych interesów administratora w postaci zapewnienia ciągłości usług serwisowych.

7.4. Serwisant ma prawo do:

- (a) wycofania zgody na udostępnienie danych w dowolnym momencie, co nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed cofnięciem zgody,
- (b) żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
- (c) dostępu do swoich danych osobowych przetwarzanych przez administratora systemu.

7.6. Nowy serwisant przyjmujący dane od poprzedniego serwisanta zobowiązuje się do:

- (a) przetwarzania otrzymanych danych wyłącznie w celu świadczenia usług serwisowych,

(b) zastosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych,

(c) poinformowania Zlecającego o źródle pozyskania danych zgodnie z art. 14 RODO w terminie 30 dni.

7.5. Przeniesienie danych nie obejmuje informacji, które mogłyby naruszyć prawa i wolności innych osób.

7.6. Historia działań serwisowych wraz z danymi serwisanta jest przechowywana przez:

(a) cały czas do momentu usunięcia urządzenia z systemu Usługodawcy

7.7. Wyrażenie zgody na przeniesienie danych jest warunkiem świadczenia usług serwisowych w ramach niniejszego systemu. Brak zgody może skutkować ograniczeniami w możliwości zapewnienia pełnej ciągłości opieki serwisowej przy zmianie Serwisanta.

VIII. Postanowienia końcowe.

8.1. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.

8.2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

8.3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Wszystkie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną lub Umowy o świadczenie Usługi Serwisowej zawarte przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w dniu zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną lub Umowy o świadczenie Usługi Serwisowej. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 7 dni od opublikowania na stronie internetowej serwisu WR System. Usługodawca informuje Użytkownika na 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu o zmianie Regulaminu za pomocą wiadomości przesłanej drogą elektroniczną zawierającej odnośnik do tekstu zmienionego Regulaminu.

8.4. Aktualna treść Regulaminu znajduje się na stronie <https://qrsystem.pl/Regulamin-Uslug-Serwisowych-QR-System.pdf>

; zamieszczona w sposób umożliwiający jego przechowywanie (utrwalanie) i wielokrotne odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

8.5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.07.2025 r.