

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Viessmann Sp. z o.o.

Spis treści

§ 1. Postanowienia ogólne	3
§ 2. Definicje.....	3
§ 3. Rodzaje i zakres świadczonych usług objętych regulaminem	4
§ 4. Ochrona danych osobowych.....	4
§ 5. Warunki świadczenia usług	6
§ 6. Wymagania techniczne	7
§ 7. Warunki zawierania umowy i rozpoczęcia świadczenia usług oraz rozwiązywania umów	7
§ 8. Postępowanie reklamacyjne	8
§ 9. Postanowienia końcowe	8

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa rodzaje i zakres oraz warunki wykonywania przez Usługodawcę usług świadczonych drogą elektroniczną, oraz przesyłania informacji handlowych.
2. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej viessmann.pl w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie.
3. Wyrażenie zgody na przestrzeganie regulaminu przy uruchamianiu usługi przy użyciu strony WWW lub złożenie zamówienia drogą poczty elektronicznej lub poprzez Infolinię jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków regulaminu bez konieczności zawierania odrębnej umowy.

§ 2. Definicje

Przez użyte w Regulaminie definicje należy rozumieć:

- 1) Infolinia – telefoniczny kanał informowania i obsługi klientów Usługodawcy oraz użytkowników urządzeń Viessmann,
- 2) Konsultant – osoba obsługująca Infolinię,
- 3) Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. -Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852, z 2001 r. z późn. zmianami),
- 4) Autoryzowany Partner Viessmann - podmioty współpracujący z Viessmann sp. z o.o. na podstawie obowiązującej umowy szczegółowych warunków sprzedaży z Viessmann Sp. z o.o.
- 5) System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego,
- 6) Specyfikacja techniczna - zbiór informacji o systemie teleinformatycznym Usługodawcy oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem,
- 7) Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,
- 8) Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub Ustawa - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204),
- 9) Usługi świadczone drogą elektroniczną - wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego,
- 10) Usługobiorca - podmiot korzystający z usług Usługodawcy, który jest stroną umowy o świadczeniu usług z jedną lub więcej Spółek Grupy Usługodawcy będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego regulaminu, Usługobiorcą jest również podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach poniżej określonych,

- 11) Usługodawca - Viessmann sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Karkonoska 65, NIP 692-02-12-005,
- 12) RODO - Rozporządzenie 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.

§ 3. Rodzaje i zakres świadczonych usług objętych regulaminem

1. Niniejszy regulamin obejmuje następujące usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę lub Autoryzowanego Partnera Viessmann , a w szczególności:
 - 1) przekazywanie informacji o oferowanych produktach i usługach,
 - 2) składanie ofert handlowych zakupu produktów lub usług,
 - 3) udostępnienie formularza „Zgłoszenie serwisowe online”,
 - 4) udostępnienie formularza „Rejestracja na szkolenie”,
 - 5) udostępnienie formularza „Szkolenie na zapytanie”,
 - 6) usługa „Newsletter”, czyli dostarczanie wiadomości elektronicznych z informacjami związanymi z tematyką strony internetowej,
 - 7) pomoc w korzystaniu z serwisu internetowego,
 - 8) inne usługi świadczone przez Usługodawcę na podstawie odrębnych umów, których przedmiotem jest świadczenie usług.
2. Formularz rejestracyjny, stanowiący jednocześnie złożenie zamówienia na otrzymywanie takich usług oraz akceptację niniejszego regulaminu dostępny jest na stronie internetowej www.viessmann.pl, www.viessmann-serwis.pl i www.viessmann-szkolenia.pl.

§ 4. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest Usługodawca - Viessmann Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Karkonoskiej 65.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych Usługobiorca może skontaktować się z Administratorem pod numerem telefonu: 71 3607 190, adresem mailowym marketing@viessmann.pl lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Dane osobowe Usługobiorców przetwarzane będą w celu świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną, polegających na:
 - 1) przekazaniu informacji o oferowanych produktach i usługach;
 - 2) składaniu ofert handlowych zakupu produktów lub usług;
 - 3) obsługi formularza „Zgłoszenie serwisowe on line”;
 - 4) obsługi formularza „Rejestracja na szkolenie”;
 - 5) obsługi formularza „Szkolenie na zapytanie”;
 - 6) przesyłania Newsletteru z informacjami związanymi z tematyką strony internetowej;

- 7) udzielaniu pomocy w korzystaniu z serwisu internetowego.
4. Podstawę przetwarzania stanowią mogą w zależności od celu przetwarzania:
- 1) dobrowolna – jednak niezbędna do obsługi zapytania lub wysyłki newsletteru za pomocą podanego adresu mailowego - zgoda na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 pkt a RODO),
 - 2) realizacja umowy o świadczenie usług drogą internetową (art. 6 ust. 1 pkt b RODO),
 - 3) spełnienie zobowiązań prawnych, w szczególności realizacji obowiązku prowadzenia sprawozdawczości finansowej (art. 6 ust. 1 pkt. c RODO),
 - 4) prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na możliwości prowadzenia działań marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 pkt f RODO).
5. Odbiorcami danych osobowych Usługodawców mogą być odpowiednie organy państwowe działające na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Dane osobowe Klientów mogą być również przekazywane do innych podmiotów wchodzących w skład GRUPY VISSMANN (wymienione w [Deklaracji ochrony danych](#)). Dane osobowe Usługobiorców mogą być przekazywane podmiotom zewnętrznym wówczas, gdy jest to niezbędne do realizacji umowy – zwłaszcza celem przekazania danych zamówienia dostawcom – albo w celach rozliczeniowych oraz podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawcom usług IT lub podmiotom świadczącym usługi marketingowe – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora. O odbiorcach danych są Państwo każdorazowo informowani w obowiązku informacyjnym zamieszczanym pod formularzem, w którym dane są gromadzone.
6. Dane osobowe przetwarzane będą w zależności od celu i podstawy przetwarzania do momentu:
- 1) przygotowania i udzielenia odpowiedzi, ewentualnie do momentu cofnięcia udzielonej zgody na przetwarzanie danych,
 - 2) rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną,
 - 3) przedawnienia roszczeń z tytułu zawartej umowy,
 - 4) rozpatrzenia reklamacji rozpatrywanych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie w § 7,
 - 5) wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych.
7. Usługobiorca w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych posiada następujące uprawnienia: prawo dostępu do treści swoich danych 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.

8. Usługobiorca ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
9. Dane Usługobiorcy mogą być przekazywane do państw trzecich w kontekście infrastruktury informatycznej, z której korzysta Administrator. W przypadkach wskazanego przekazania stosowane są odpowiednie i właściwe zabezpieczenia wymagane przez przepisy o ochronie danych osobowych oraz umożliwia się uzyskanie kopii danych przekazanych do państw trzecich.
10. Podanie danych osobowych przez Usługobiorcę jest dobrowolne, jednak brak ich podania może uniemożliwiać świadczenie przez Administratora usług drogą elektroniczną.
11. Korzystanie z portalu Usługodawcy związane jest z przetwarzaniem danych osobowych Usługobiorcy, przez które należy rozumieć m.in. adres IP lub inne identyfikatory oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookies albo innych podobnych technologii. Zebrane w ten sposób informacje w tym dane osobowe pozwalają dzięki ich zautomatyzowanemu przetwarzaniu (profilowaniu) na przekazanie Usługobiorcy treści marketingowych dostosowanych do jego preferencji/zainteresowań. Podstawą tego typu działań ze strony Administratora jest jego prawnie uzasadniony interes, polegający na możliwości prowadzenia działań marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 pkt. f RODO).
12. Usługodawca zapewnia odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych udostępnionych przez Usługobiorców, w szczególności uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegające utracie danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.

§ 5. Warunki świadczenia usług

1. Usługodawca świadczy usługi na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie lub indywidualnej ofercie, jeśli taka została złożona przez Usługodawcę i przyjęta przez Usługobiorcę.
2. Usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej lub telefonu – Infolinia.
3. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego regulaminu.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania treści o charakterze:
 - 1) bezprawnym, a w szczególności naruszającym dobra osobiste osób trzecich, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd,
 - 2) mogącym wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych oraz urządzeń końcowych.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Usługobiorcom korzystania z usług. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na stronie WWW przed rozpoczęciem prac.
6. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub

ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.

7. Dostęp do informacji, o zmianach dotyczących sposobu i zakresu świadczenia usług przez Usługodawcę oraz do informacji, dotyczących:
 - 1) szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - 2) funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez usługodawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca.

- Usługodawca będzie realizować poprzez stronę WWW lub poprzez przekazywany pocztą elektroniczną informator.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza wpływem Usługodawcy.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikający z błędnej rejestracji Usługobiorcy.

§ 6. Wymagania techniczne

1. W celu prawidłowego korzystania z serwisu za pośrednictwem strony www wymagane są:
 - 1) Przeglądarka internetowa z włączoną obsługą JavaScript i Cookies,
 - 2) Minimalna rozdzielczość dla aplikacji: 800x600, zalecana rozdzielczość 1024x768 lub wyższa.
 - 3) Minimalna rozdzielczość dla urządzeń mobilnych: 320x480 px.
2. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
3. Wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem. W takim przypadku Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Usługobiorcę.
4. Świadczenie usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Infolinii odbywa się za pośrednictwem telefonu.

§ 7. Warunki zawierania umowy i rozpoczęcia świadczenia usług oraz rozwiązywania umów

1. Usługodawca zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usług najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od daty zawarcia umowy:
 - 1) w formie pisemnej i doręczenia jej Usługodawcy lub
 - 2) poprzez zarejestrowanie na stronach WWW Usługodawcy,
 - 3) poprzez wprowadzenie przez Konsultanta do systemu informatycznego Usługodawcy danych Usługobiorcy niezbędnych do realizacji usług.
2. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli Usługobiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, poprzez rejestrację o której mowa w § 3, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.

3. Adres elektroniczny Usługobiorcy wykorzystywany będzie tylko i wyłącznie do przesyłania zamówionych usług.
4. Usługobiorca może w każdej chwili rozwiązać umowę o świadczenie usług bądź dokonać zmiany świadczonych usług lub jego danych poprzez wysłanie informacji na adres marketing@viessmann.pl.

§ 8. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług przez Usługodawcę, w tym zawarcia i wykonania umowy należy składać:
 - 1) pisemnie na adres Usługodawcy: Viessmann Sp. z o.o., ul. Karkonoska 65, 53-015 Wrocław lub
 - 2) faksem na numer 071 3607 101.
2. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - 1) niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług na rzecz Usługobiorcy,
 - 2) niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.
3. Reklamacja musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.
4. Reklamację można wnieść w terminie 14 dni licząc od dnia, w którym usługa była wykonana lub miała być wykonana.
5. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi musi zawierać opis zdarzenia podlegającego reklamacji, w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
6. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku naruszenia warunków postępowania reklamacji, reklamacja może nie zostać uznana.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w powyższym Regulaminie w dowolnym terminie, które będą udostępniane w sposób określony w § 4 ust. 10.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 16, poz.93, z 1964r z późniejszymi zmianami), Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i Prawa telekomunikacyjnego.
3. W zakresie rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego regulaminu właściwy jest sąd powszechny dla siedziby Usługodawcy.