

REGULAMIN „SERVICE VIEW”

WIDEOPREZENTACJA USTEREK POJAZDU

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady i warunki korzystania z oprogramowania dla warsztatów samochodowych i ich klientów, w postaci dostępu do konta użytkownika w Portalu i do aplikacji mobilnej przeznaczonej na urządzenia mobilne z systemem operacyjnym Android dla warsztatu oraz możliwości wykorzystywania niektórych funkcji oprogramowania przez klientów tego warsztatu. Regulamin niniejszy stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.2 Właścicielem oprogramowania i usługodawcą świadczonych za jego pośrednictwem usług, jest Paweł Stefański prowadzący działalność gospodarczą pod firmą A P System Solution - Paweł Stefański z siedzibą ul. Jerzego Burskiego 20/15, 10-686 Olsztyn, adres do doręczeń: ul. Tęczowy Las 2B/12, 10-687 Bartąg, NIP 7392861745, REGON 382749740, e-mail: kontakt@serviceview.pl (dalej: „Usługodawca”).

1.3 Użytkownikiem konta w Portalu i aplikacji mobilnej jest warsztat samochodowy (tj. administrator warsztatu będący osobą uprawnioną do działania w imieniu warsztatu oraz wyznaczeni przez niego pracownicy), a z funkcji odbioru wideoprezentacji usterek na e-mail i możliwości zwrotnej odpowiedzi warsztatowi korzysta klient warsztatu, który wyraził zgodę na przetwarzanie jego danych w tym celu.

1.4 Konto w Portalu tworzone jest dla warsztatu przez Usługodawcę i zawiera następujące dane: nazwę warsztatu, NIP, e-mail do kontaktu, adres, limit pakietu wideo, numer rachunku bankowego, informację o wyrażeniu zgody na kontakt handlowy, informacje o utworzeniu konta i jego aktualizacji oraz informację o tym czy zastosowano blokadę dostępu w związku z naruszeniami zasad współpracy.

1.5 Usługi świadczone za pośrednictwem oprogramowania, w zależności od rodzaju użytkownika, polegają w szczególności na:

- a) możliwości rejestrowania zleceń klientów warsztatu samochodowego,
- b) tworzenia historii serwisowej,
- c) nagrywaniu i przesyłaniu klientom wideoprezentacji z diagnozy usterek (jedno nagranie max 3 min), wraz z możliwością zamieszczania komentarzy pod nagraniem dla klienta,
- d) wykorzystywaniu funkcji oprogramowania do ustalania z klientem warunków umowy o naprawę serwisową,
- e) możliwości pobierania nagrań w pliku MP4 na serwer użytkownika.

1.5 Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Usługodawcą w ramach oprogramowania następuje w przypadku warsztatu samochodowego wraz z zawarciem odrębnej umowy o korzystanie z oprogramowania, a w przypadku klienta warsztatu z chwilą otrzymania od niego wiadomości e-mail, o której mowa w pkt 4.2 Regulaminu. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu z umową o korzystanie z oprogramowania zawartą z warszatem samochodowym, pierwszeństwo mają uregulowania takiej umowy.

1.6 Koszty transmisji danych wymaganych do pobrania, uruchomienia i korzystania z oprogramowania pokrywa użytkownik na podstawie umów zawartych z operatorami telekomunikacyjnymi lub innymi dostawcami usług internetowych.

1.7 Oprogramowanie i prezentowane w Portalu lub aplikacji mobilnej treści i funkcje, a także logotypy i elementy graficzne, stanowią prawa wyłączne Usługodawcy i podlegają ochronie prawnej. Warsztat samochodowy ma prawo prezentować swój logotyp w ramach Portalu (w tym celu warsztat dostarcza Usługodawcy logotyp celem dodania do konta).

1.8 Korzystanie z oprogramowania przez warsztat jest odpłatne, a warunki odpłatności określa odrębna umowa. Klienci warsztatu mogą korzystać z udostępnionych im funkcji bezpłatnie, z inicjatywy warsztatu.

2. WYMAGANIA TECHNICZNE I ZASADY DOSTĘPU

2.1 Warsztat uzyskuje dostęp do oprogramowania po zawarciu odrębnej umowy, w następujący sposób:

a) dostęp do Portalu: wysyłana jest na adres e-mail warsztatu wiadomość z danymi do logowania dla administratora do utworzonego konta użytkownika, dane do logowania należy użyć w elektronicznym formularzu na stronie ugo.demo.serviceview.pl; hasło do portalu administratora można zmienić poprzez wybranie opcji zmiany hasła w prawym górnym rogu strony internetowej;

b) dostęp do aplikacji mobilnej: wysyłana jest na adres e-mail warsztatu wiadomość z danymi do logowania do aplikacji mobilnej oraz hiperlink do pobrania tej aplikacji na urządzenie mobilne ze sklepu Google Play, dane do logowania należy użyć w elektronicznym formularzu w pobranej aplikacji; hasło do logowania do aplikacji można zmienić poprzez portal w zakładce „Aplikacja mobilna”.

2.2 Administrator warsztatu po zalogowaniu do Portalu może dodać w zakładce „Pracownicy” doradców serwisowych (którzy mogą uzyskać dostęp do oprogramowania) oraz mechaników (którzy nie mają dostępu do oprogramowania, a ich wpisanie służy przypisywaniu danej osoby w ramach opisu zleceń). Administrator generuje za pomocą oprogramowania hasła dostępu dla doradców serwisowych, które można zmieniać tylko z poziomu administratora warsztatu. Doradcy serwisowi w ramach swojego wygenerowanego dostępu mają uprawnienia do takich samych funkcji oprogramowania co administrator, poza możliwością zmiany haseł oraz dodawania pracowników.

2.3 Aplikacja mobilna dostępna jest dla warsztatu po pobraniu z urządzeń mobilnych, które to urządzenia spełniają wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji 4.4 (lub nowszej). Do prawidłowego działania aplikacji niezbędne jest aktywne połączenie internetowe i połączenie bluetooth. Portal dostępny jest dla warsztatu pod warunkiem spełnienia przez jego system teleinformatyczny minimalnych wymagań technicznych: a. Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i cookies lub b. Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Java, Java Script i cookies, c. Minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli.

2.4 Użytkownicy, którzy posiadają dostęp do Portalu i/lub aplikacji mają obowiązek zachować hasła dostępu w poufności.

2.4 Do prawidłowego korzystania z oprogramowania warsztat otrzymuje urządzenie mobilne, i wyłącznie z niego może nagrywać wideoprezentacje z diagnozy usterek, które kolejno będą wysyłane do klienta warsztatu. Szczegóły korzystania z tego urządzenia określa odrębna umowa z warsztatem.

2.5 Klient warsztatu uzyskuje dostęp do wybranej funkcjonalności oprogramowania jak opisano w pkt 4 Regulaminu, a dostęp ten jest mu przekazywany na zasadzie hiperlinku w wiadomości e-mail. Skorzystanie z funkcji oprogramowania zastrzeżonych dla klienta nie wymaga logowania, ani tworzenia konta użytkownika. Klient nie ma możliwości logowania się do aplikacji mobilnej.

2.6 Dla prawidłowego korzystania z oprogramowania przez klienta warsztatu wymagane jest aktywne połączenie internetowe, obsługiwany adres e-mail. Udostępniane nagrania mogą wymagać zainstalowania przez Użytkownika dodatkowego oprogramowania.

3. ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI DLA WARSZTATU

3.1 Celem wykorzystywania oprogramowania do obsługi zleceń warsztatu administrator warsztatu może w zakładce „Pracownicy” wpisać dane swoich pracowników i współpracowników przez wybranie ikony „+”, w tym podaje imię i nazwisko, rodzaj (doradca serwisowy/mechanik) oraz nazwę użytkownika (tylko przy doradcy serwisowym). Liczba wpisów jest dowolna. Doradcy serwisowi posiadają dostęp do Portalu i aplikacji jak opisano w pkt 2.2. Z poziomu administratora można usuwać poszczególne wpisy w tej zakładce, a usunięcie spowoduje brak dostępu doradcy serwisowego do portalu i aplikacji.

3.2 W zakładce „Klienci” można przez wybranie ikony „+” dodać klienta warsztatu, przez obowiązkowe podanie jego nazwy/imienia i nazwiska, adresu, e-mail i numeru telefonu i opcjonalnie numeru NIP. Po dodaniu zapisuje się data i godzina utworzenia wpisu i jego ewentualne aktualizacje.

3.3 Po wpisaniu klienta i wybraniu go z listy uzyskuje się podgląd na przypisane do niego pojazdy i historię zleceń zapisanych w ramach Portalu. Po wybraniu klienta z listy poprzez ikonę „kosza” można usunąć wpis lub go edytować przez ikonę „ołówka”. W tym miejscu dodaje się także do klienta dane o pojeździe, tj. marki, modelu, rocznika, numeru VIN, mocy w kW, pojemności w cm³ i numeru rejestracyjnego.

3.4 Zakładka „Zlecenia” zawiera kalendarz, w którym przez wybranie daty dodaje się zlecenia napraw na ten dzień (ikona „+”) lub przegląda już dodane i je edytuje.

3.5 Dodawanie zleceń polega na wybraniu w elektronicznym formularzu klienta (system podpowiada dane klienta już dodanego) i pojazdu (system podpowiada dane pojazdu już dodanego) oraz dokonania opisu zlecenia (np. rodzaj naprawy itp.) i zapisaniu zmian. Zlecenie otrzymuje numer złożony z daty i numeru w kolejności zapisu.

3.6 W podglądzie dodanego zlecenia użytkownik może wygenerować treść zlecenia w formacie PDF wraz z wygenerowanymi klauzulami do odznaczenia TAK/NIE przez klienta. Klauzule te dotyczą zgody na wykorzystywanie jego danych osobowych dla potrzeb obsługi zleceń z wykorzystaniem oprogramowania, zgody na jazdę próbną i informacji o zwrocie części wymienianych. Wygenerowane zlecenie powinno posłużyć do podpisu przez osobę reprezentującą warsztat i przez klienta, co potwierdzi przekazanie zlecenia diagnozy napraw. Dodatkowo można wygenerować przykładowy schemat pojazdu w celu zaznaczenia miejsc usterek jako załącznik do zlecenia. Z poziomu podglądu zlecenia można je także usunąć lub edytować. Edytowanie polega na wpisaniu nowych danych i wybraniu opcji zapisu.

3.7 W zakładce „Nagrania do wysłania” znajdują się nagrania wykonane przez warsztat za pośrednictwem sprzętu przekazanego warsztatowi na podstawie odrębnej umowy i aplikacji mobilnej, ale niewysłane do klienta. Po przesłaniu nagrania na serwer z aplikacji mobilnej na liście nagrań do wysłania zapisana zostaje także data wykonania i osoba wykonująca. Nagrania w tej kategorii można sortować według wskazanych kryteriów, np. daty wykonania, a także można usunąć z listy. Nagranie takie można wysłać klientowi warsztatu, a także cofnąć je do zleceń do aplikacji mobilnej, co spowoduje jego usunięcie z zakładki.

3.8 W zakładce „Nagrania wysłane” znajdują się nagrania wykonane przez warsztat za pośrednictwem sprzętu przekazanego warsztatowi na podstawie odrębnej umowy i wysłane do klienta za pośrednictwem oprogramowania. Lista takich nagrań uzupełniona jest o informacje o dacie wysłania do klienta, wynagrodzeniu za części zamienne i wynagrodzeniu za całość usługi (wypisywanych przez warsztat w procesie wysyłania nagrania do klienta), a także statusie nagrania (tj. czy zostało zaakceptowane przez klienta z wykorzystaniem oprogramowania).

3.9 W zakładce „Aplikacja mobilna” możliwa jest zmiana hasła do aplikacji mobilnej oraz pobranie jej z wykorzystaniem kodu QR.

3.10 Nagrywanie w ramach dostarczanego oprogramowania odbywa się wyłącznie za pomocą sprzętu przekazanego na potrzeby umowy przez Usługodawcę (telefonu wraz z akcesoriami). W telefonie tym obsługiwana jest aplikacja mobilna. Wykonane nagranie z telefonu wysyła się na serwer do danego zlecenia przez wybranie ikony „Wyślij nagranie na serwer”. W ramach danego zlecenia może być wysyłane do klienta więcej niż jedno nagranie.

3.11 Aplikacja mobilna pozwala na bieżącą obsługę zleceń zarejestrowanych w Portalu. Aby korzystać z aplikacji mobilnej po zalogowaniu należy wybrać osobę pracownika, który będzie korzystał z aplikacji, po czym wybrać „przejdź do zleceń”. Po wyświetleniu listy zleceń (każde zlecenie oznaczone jest numerem rejestracyjnym pojazdu) należy wybrać dane zlecenie i otworzyć je.

3.12 Po wybraniu danego zlecenia w aplikacji mobilnej można rozpocząć nagrywanie wideoprezentacji przez przycisk „Zacznij nagrywanie”. Po zakończeniu nagrywania i wybraniu opcji „OK” nagranie zapisze się w formacie .mp4 na liście nagrań do tego zlecenia. Można pod dane zlecenie wykonywać więcej niż jedno nagranie. Nagranie można opatrzyć komentarzem i odtwarzać z aplikacji przed wysłaniem do klienta warsztatu.

3.13 Przez wybranie „Wyślij nagrania na serwer” nagranie zostaje zapisane w Portalu w zakładce „Nagrania do wysłania” i może być wysłane po uzupełnieniu ceny części i ceny usługi do klienta za pośrednictwem

Portalu. Wysłanie nagrania z aplikacji na serwer zostanie potwierdzone w aplikacji przez wyświetlenie komunikatu „nagranie zostało wysłane”. Wtenczas pojawi się w zakładce w Portalu „Nagrania do wysłania”.

4. ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI DLA KLIENTÓW WARSZTATU

4.1 Klient warsztatu korzysta z oprogramowania na zasadach z Regulaminu, po uprzednim wyrażeniu zgody na wysłanie e-maila powiadamiającego, o którym mowa w pkt 4.2. W e-mailu tym wysyłany jest mu Regulamin w wersji do pobrania, a wybranie hiperlinku do szczegółów zlecenia oznacza potwierdzenie zgody na treść Regulaminu.

4.2 Klient warsztatu samochodowego, który wyraził zgodę na obsługę jego zlecenia za pomocą oprogramowania, tj. podał w tym celu adres e-mail, otrzyma za pośrednictwem Usługodawcy wiadomość e-mail z informacją o zamieszczeniu wideoprezentacji z oględzin pojazdu przez warsztat i oszacowanym koszcie naprawy. W e-mailu tym znajdzie się hiperlink przekierowujący na stronę Usługobiorcy z podglądem na szczegóły zlecenia, tj. dane pojazdu, klienta, oszacowane wynagrodzenie (koszt części zamiennych i ogólny koszt naprawy), wynik oględzin, oraz z dostępem do wideoprezentacji z diagnozy usterek wykonanej przez warsztat.

4.3 Klient na stronie z wideoprezentacją ma możliwość dokonania akceptacji warunków naprawy przez wybranie tak oznaczonego pola, albo wybranie pola z prośbą o kontakt. W przypadku akceptacji warunków naprawy warsztat otrzyma e-mail powiadamiający o wyborze klienta (co zostanie uwzględnione przy zleceniu w Portalu), a tak złożone oświadczenie będzie częścią umowy o świadczenie usług zawieranej przez klienta z warsztatem. W przypadku wybrania prośby o kontakt warsztat otrzyma automatycznie e-mail z takim żądaniem i celem ustalenia szczegółów klient z warsztatem będą kontaktować się indywidualnie.

4.4 Poczytuje się, że klient, który przy zleceniu naprawy wyraził zgodę na obsługę zlecenia za pomocą oprogramowania i otrzymał e-mail informacyjny od Usługodawcy jak z pkt. 4.1, został powiadomiony o warunkach zlecenia, a takie powiadomienie stanowi ofertę warsztatu w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego. Gdy klient nie zaakceptował oferty w czasie dostępności hiperlinka wideoprezentacji, oferta ta przestaje wiązać.

4.5 Klient nie ma obowiązku ani odczytywania wiadomości e-mail z informacją o zamieszczonym nagraniu, ani dokonywania wyboru jakiegokolwiek z opcji. Zastosowanie się jednak do narzędzia do obsługi zleceń wykorzystywanego przez warsztat ułatwi realizację i uczyni transparentnym zlecenie klienta.

4.6 Wiadomości e-mail wysyłane w ramach obsługi zleceń przez Usługodawcę są automatycznymi wiadomościami generowanymi przez oprogramowanie, zatem nie należy na nie odpowiadać. Adresat może nie mieć możliwości zapoznania się z odpowiedzią na taki e-mail.

4.7 Hiperlink do szczegółów zlecenia i wideoprezentacji będzie aktywny przez 14 dni od powiadomienia klienta o jego zamieszczeniu, a po tym czasie dostęp do takiego hiperlinku będzie zablokowany. Klient może w czasie aktywności hiperlinku dokonać pobrania wideoprezentacji na swój serwer.

4.8 Klient przyjmuje do wiadomości, że zawartość oraz jakość wideoprezentacji zależna jego od warsztatu, który nagrywa i zamieszcza go poprzez wykorzystanie oprogramowania dostarczonego przez Usługodawcę.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ USŁUGODAWCY

5.1 Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Portalu i aplikacji w sposób zgodny z przepisami prawa, Regulaminem, umową (jeżeli jest odrębna umowa) i regulaminem sklepu, z którego aplikacja została pobrana, a w szczególności do korzystania z oprogramowania w sposób niezakłócający jego funkcjonowania, nieuciążliwy dla innych użytkowników oraz Usługodawcy, z poszanowaniem praw osób trzecich. Użytkownicy są zobowiązani niezwłocznie powiadomić Usługodawcę o ewentualnych naruszeniach ich praw w związku z korzystaniem z oprogramowania.

5.2 Usługodawca odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie oprogramowania wobec użytkowników, w zakresach przyznanych im funkcjonalności, w szczególności prowadząc nadzór techniczny.

5.3 Każdy użytkownik korzysta z oprogramowania dobrowolnie i na własną odpowiedzialność. Powinien po swojej stronie zapewnić możliwość poprawnego funkcjonowania oprogramowania w zakresie, w jakim jest to od niego zależne (np. prawidłowe funkcjonowanie urządzenia mobilnego, zachowanie sprawności sprzętu przekazanego na potrzeby wykonywania umowy warsztatowi, stosowanie ustawień umożliwiających odbieranie bieżących e-maili, dostęp do sieci Internet itp.). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne w systemach teleinformatycznych użytkowników ograniczające lub uniemożliwiające korzystanie z oprogramowania jeżeli problemy te nie wynikają z przyczyn związanych z dostarczonym oprogramowaniem.

5.4 Usługodawca odpowiada za zgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych powierzonych mu przez użytkowników (w tym jako podmiot przetwarzający na zlecenie warsztatu jako administratora danych pozyskiwanych od klientów).

6. ZAKOŃCZENIE KORZYSTANIA Z OPROGRAMOWANIA

6.1. Warsztat samochodowy jest związany odrębną umową z Usługodawcą na korzystanie z oprogramowania, a więc zakończenie korzystania łączy się z rozwiązaniem tej umowy (np. przez wypowiedzenie na zasadach umownych). Wtenczas Usługodawca usuwa dane warsztatu i historię jego napraw, a hasła do logowania do aplikacji i Portalu użytkowników po stronie warsztatu przestają być aktywne. Zaprzestanie korzystania z aplikacji wymaga jej usunięcia z wykorzystywanego urządzenia. Po usunięciu historii napraw hiperlinki wysłane do klienta warsztatu przestają być aktywne wraz z usunięciem, choćby nie minęło 14 dni od ich zamieszczenia.

6.2 Klient warsztatu może w każdym momencie zaprzestać korzystania z oprogramowania. Klient, aby skorzystać z dostępnych dla niego funkcji nie pobiera aplikacji ani nie jest wymagane jego logowanie się, zatem zaprzestanie korzystania rozumiane jest jako bierność działania. Punkt 4.7 ma zastosowanie.

6.3 Użytkowników obowiązuje zakaz dostarczania treści bezprawnych, z wykorzystaniem oprogramowania (np. zakaz udostępniania wizerunków przypadkowych osób trzecich lub używania wyrażen wulgarnych na wideoprezentacjach). W przypadku stwierdzenia, że użytkownik dopuszcza się działań zabronionych prawem lub Regulaminem, albo naruszających zasady współżycia społecznego lub godzących w usprawiedliwiony interes Usługodawcy, Usługodawca może podjąć wszelkie prawem dozwolone działania, w tym ograniczyć lub wyłączyć możliwość korzystania przez użytkownika ze świadczonych za jej pośrednictwem usług.

7. POLITYKA PRYWATNOŚCI

7.1 Administratorem danych osobowych użytkowników jest Usługodawca, a w przypadku klientów warsztatu Usługodawca występuje także jako podmiot przetwarzający dane osobowe na zlecenie warsztatu będącego administratorem.

7.2 Celem, dla których Usługodawca przetwarza dane osobowe jest realizacja umowy o korzystanie z oprogramowania lub umowy o usługi elektroniczne (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Ponadto, celem przetwarzania danych osobowych jest: obsługa reklamacji lub zapytań, np. w formularzu kontaktowym poprzez stronę Usługodawcy (art. 6 ust. 1 lit. a RODO, przy czym zgoda może być w każdym momencie wycofana), dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrona przed roszczeniami ze strony użytkowników, cele statystyczne (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). A w przypadku, gdy użytkownik wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, Usługodawca przetwarza dane osobowe w tym celu, tj. w celu kierowania do informacji handlowych o swoich produktach i usługach (art. 6 ust. 1 lit. a RODO, przy czym zgoda może być w każdym momencie wycofana).

7.3 Dane osobowe pozyskane w związku z zawartymi umowami będą przetwarzane przez okres przedawnienia roszczeń Usługodawcy lub użytkownika, w zależności które z tych zdarzeń nastąpi później. Jakkolwiek w większości przypadków przetwarzania Usługodawca pełni rolę podmiotu przetwarzającego na zlecenie administratora (np. w przypadku przechowywania danych klientów) i wtenczas będzie wywiązywał się z umowy powierzenia danych osobowych, jak i stosował do przepisów prawa, np. w razie konieczności realizacji uprawnień użytkownika. Dane osobowe pozyskane na podstawie zgody w celach

marketingowych będą przetwarzane przez okres ważności zgody na cele marketingowe lub każdorazowo do czasu cofnięcia zgody.

7.4 Usługodawca może przekazywać dane osobowe do podmiotów uprawnionych do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, świadczącym usługi informatyczne (np. hostingu), świadczących usługi doradztwa prawnego i zastępstwa procesowego.

7.6 Użytkownik ma prawo dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Ponadto, ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. Dostęp do danych możliwy jest w siedzibie Usługodawcy. Celem realizacji praw użytkownik może zwrócić się z żądaniem na adres e-mail Usługodawcy. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2 00-193 Warszawa.

7.7 Podanie danych osobowych jest obowiązkowe w przypadku warsztatu w zakresie potrzebnym do wykonywania odrębnej umowy o korzystanie z oprogramowania. Podanie danych osobowych przez klienta bezpośrednio Usługodawcy w celu skorzystania z oprogramowania w ramach dostarczanych funkcji nie jest wymagane, poza przypadkami gdy klient chciałby złożyć reklamację lub zapytanie. Klient podaje adres e-mail i inne dane identyfikacyjne warsztatowi.

7.8 Usługodawca nie podejmuje zautomatyzowanych decyzji na podstawie danych osobowych, w tym nie dokonuje profilowania.

7.9 Pliki cookies (ciasteczka) są to niewielkie informacje tekstowe w postaci plików tekstowych, wysyłane przez oprogramowanie i zapisywane po stronie osoby odwiedzającej stronę portalu lub aplikacji. Usługodawca może przetwarzać dane zawarte w plikach cookies w następujących celach: realizacji podstawowych funkcjonalności portalu lub aplikacji, jak i identyfikacji użytkowników jako zalogowanych i utrzymywania sesji logowania, prowadzenia i przechowywanie statystyk i podsumowań, zapamiętywania lokalizacji IP, strefy czasowej.

Standardowo większość przeglądarek internetowych dostępnych na rynku domyślnie akceptuje zapisywanie plików cookies. Każdy ma możliwość określenia warunków korzystania z plików cookies za pomocą ustawień własnej przeglądarki internetowej lub urządzenia mobilnego. Oznacza to, że można np. częściowo ograniczyć (np. czasowo) lub całkowicie wyłączyć możliwość zapisywania plików cookies – choć może mieć to wpływ na niektóre funkcjonalności oprogramowania. W braku wyrażenia zgody na stosowanie cookies należy odpowiednio zmienić ustawienia przeglądarki internetowej w zakresie takich plików. Szczegółowe informacje na temat zmiany ustawień dotyczących plików cookies dostępne są w dziale pomocy danej przeglądarki internetowej lub w instrukcji obsługi danego urządzenia mobilnego.

Pliki cookies gromadzą dane w sposób zanonimizowany (są to tzw. dane eksploatacyjne, które uniemożliwiają identyfikację osoby).

8. REKLAMACJE

8.1 Wszelkie reklamacje związane z korzystaniem z oprogramowania oraz ze świadczeniem za jego pośrednictwem usług, a także ewentualne zapytania należy kierować do Usługodawcy na e-mail: kontakt@serviceview.pl.

8.2 Reklamacja powinna zawierać w swej treści: imię, nazwisko, adres e-mail użytkownika, opis i wskazanie przyczyny reklamacji oraz opcjonalnie numer telefonu w celu kontaktu.

8.3 W terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji Usługodawcy rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Użytkownika, za pomocą e-mail, o sposobie jej rozpatrzenia. W sytuacji, gdy podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Usługodawca zwraca się przed rozpatrzeniem reklamacji do Użytkownika o jej uzupełnienie. Czas udzielania dodatkowych wyjaśnień przez użytkownika przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.

8.4 Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa poprzez dostarczenie do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie, odpowiedniego

formularza – wniosku o mediację lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Lista przykładowych instytucji wraz z danymi teleadresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie (lub w przypadku warsztatu też w odrębnej umowie) zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz inne odnośne prawa polskiego.

9.2 Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.serviceview.pl, dodatkowo w przypadku warsztatu Regulamin stanowi załącznik do odrębnej umowy, a w przypadku klientów warsztatu, którzy nie mają dostępu do portalu ani aplikacji Regulamin jest dla nich także załączony do e-maila, o którym mowa w pkt 4.2.

9.3 Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie. Zmiany te nie będą dotyczyły klientów warsztatu, którym zostało już wysłana wideoprezentacja, w zakresie takich zleceń; a warsztat o zmianie Regulaminu zostanie powiadomiony na jego e-mail. W ciągu 14 dni od powiadomienia warsztat będzie miał możliwość wypowiedzenia odrębnej umowy o korzystanie z oprogramowania, a to w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie takie może nastąpić tylko w przypadku gdy zmiany Regulaminu będą dotyczyły praw lub obowiązków warsztatu w związku z korzystaniem z oprogramowania i takie zmiany będą pogarszały jego sytuację.