

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Ogólne informacje

1.1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych określają warunki, na jakich HeavyGroup 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. Za usługi serwisowe uważa się: instalowanie maszyn, oprzyrządowania, oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie usterek, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie i na miejscu), a także szkolenia techniczne, relokację maszyny i inne. Diagnoza uszkodzenia maszyny stanowi samodzielną usługę serwisową, także wówczas gdy w ramach usług serwisowych nie dokonano pełnego usunięcia uszkodzenia.

1.3. „Klient” to podmiot zlecający usługę serwisową – firma, reprezentant, oddelegowany prowadzący dany temat pracownik podmiotu zlecającego, „dni robocze” to dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za święta wolne od pracy.

1.4. Ogólne Warunki mają zastosowanie wyłącznie do stosunków z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą.

1.5. Odpowiedzialność usługodawcy z tytułu rękojmi na rzecz Klienta jest wyłączona.

2. Sposób świadczenia usług serwisowych

2.1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej Usługodawca uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac, dla usługi odpłatnej informuje Klienta o przewidywanej kwocie wynagrodzenia za usługę serwisową. W miarę możliwości klient otrzyma oczekiwaną cenę naprawy na podstawie oględzin lub przesłanego opisu zdjęć informacji; w przeciwnym razie klient może ustawić limity kosztów. Jeżeli naprawa nie może zostać wykonana po tych kosztach lub wykonawca uzna za konieczne wykonanie dodatkowych prac w trakcie naprawy, należy uzyskać zgodę klienta, jeśli określone koszty zostaną przekroczone o więcej niż 15%. Informacje dotyczące okresów naprawy mają charakter szacunkowy i dlatego nie są wiążące. Wykonawca dołoży wszelkich starań aby je zachować jednak ze względu na specyfikę maszyn mogą ulec wydłużeniu, Klient może żądać uzgodnienia wiążącego terminu naprawy dopiero po dokładnym ustaleniu zakresu prac i przeprowadzeniu poprzednio odpłatnych ekspertyz a nie tylko na podstawie oględzin. W przypadku zamówień dodatkowych i rozszerzających usługę w późniejszym terminie lub w przypadku konieczności wykonania dodatkowych prac naprawczych, uzgodniony okres naprawy zostanie odpowiednio przedłużony. Jeżeli przed naprawą zażądany zostanie kosztorys zawierający wiążące szacunki cenowe, klient musi wyraźnie o to poprosić. Usługa serwisowa jest przyjęta do realizacji po uzgodnieniu z klientem warunków wykonania usługi serwisowej.

2.2. Opłacone z góry usługi (np. usługi serwisowe, modernizacyjne, instalacyjne) w przypadku braku możliwości ich zrealizowania z winy leżącej po stronie klienta (np. brak miejsca do wykonania czynności, brak gotowości maszyn czy urządzeń na których przeprowadzane miały być prace zgodnie z ustaleniami, brak możliwości zatrzymania produkcji w celu przeprowadzenia prac, brak możliwości wejścia na teren zakładu z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, brak decyzji lub odwołanie ustalenia dokładnego terminu przeprowadzenia planowanych prac) w terminie do 30dni od wstępnie założonego terminu (ustalonego w czasie ofertowania) przeprowadzenia prac ulegają uznaniu za wykonane i w pełni zrealizowane, a ponowne wezwanie Usługodawcy do wykonania prac traktowane

będzie jako nowe zlecenie. Wynika to ze specyfiki harmonogramów prowadzenia prac serwisowych, które wymagają planowania w perspektywie kilkutygodniowej do przodu a także dynamicznie zmieniających się stawek za świadczenie usług serwisowych, wynagrodzeń serwisantów, kosztów paliwa etc.

2.3. Usługodawca zobowiązuje się do wykonania usługi serwisowej z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.

2.4. Klient zobowiązany jest udostępnić maszynę serwisantom oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych (np. narzędzia, media, urządzenia, pomocnicy) wskazane podczas uzgadniania warunków i terminu prac. Klient ma obowiązek udostępnić materiały do testów maszyny podczas serwisu. Klient zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnego, odpowiedniego personelu pomocniczego w ilości i czasie niezbędnym do wykonania naprawy zgodnie z ustaleniami na etapie ofertowania; asystenci muszą postępować zgodnie z instrukcjami kierownika naprawy.

Zleceniobiorca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za asystentów ani szkody spowodowane ich działaniem, jeżeli pomocnicy na skutek poleceń kierownika naprawy spowodują usterkę lub uszkodzenie.

2.5. Po zakończeniu usługi serwisowej Usługodawca poinformuje Klienta o przeprowadzonych czynnościach słownie, telefonicznie, mailowo lub sporządzając protokół serwisowy. W przypadku nie zgłoszenia ewentualnych nie prawidłowości na miejscu technikowi serwisu prace uznaje się za zakończone. Uwagi zgłaszane w późniejszym terminie będą traktowane jako kolejne zlecenie serwisowe. Klient zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy za wykonaną usługę serwisową, jeśli tak miała zostać ona rozliczona. Klient potwierdza wykonanie usługi serwisowej osobiście (lub przez oddelegowanego pracownika) ustnie lub swym podpisem w protokole serwisowym. Klient ma obowiązek przyjąć naprawę natychmiast po otrzymaniu informacji o zakończeniu naprawy i po przeprowadzeniu uzgodnionych kontroli naprawianego przedmiotu. Jeżeli naprawa okaże się niezgodna z umową, wykonawca obowiązany jest usunąć wadę. W razie odmowy podpisania protokołu przez klienta lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta serwisant czyni o tym wzmiankę na protokole serwisowym podając przyczyny braku możliwości uzyskania podpisu Klienta. Jeżeli zgłaszana wada jest nieistotna lub nie dotyczy obszaru danego zagadnienia, Klient nie może odmówić odbioru usługi.

2.6. Po zakończeniu świadczenia usługi w przypadku braku chęci otrzymania protokołów z przeprowadzonych prac jest możliwość otrzymania ich w późniejszym terminie jednak nie później niż na 14 dni od dnia zakończenia świadczenia usługi.

3. Wynagrodzenie za usługi serwisowe

3.1. Usługi serwisowe są płatne według ustalonego Cennika lub wyceny danego zadania serwisowego.

3.2. Podstawą do wystawienia przez Usługodawcę faktury za usługę serwisową jest:

- zakończenie prac serwisowych zgodnie z ustaleniami (mailowymi, telefonicznymi lub podjętymi w rozmowie na miejscu pracy) z klientem co do przeprowadzanych czynności, ich zakresu i zastosowanych podzespołów.
- wykonanie prac i dojazdów, które podlegają wykluczeniom gwarancyjnym (dotyczy urządzeń będących pod gwarancją usługodawcy), oraz prac i dojazdów związanych z bezzasadnym wezwaniem serwisu gwarancyjnego.
- sytuacja braku możliwości zrealizowania prac opisana w punkcie 2.2 dotyczącej usług opłaconych z góry. Lub jeśli został wystawiony 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 zaopatrzonej we wzmiankę o przyczynach braku podpisu klienta.

3.3. Wszystkie kwoty w Cenniku 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 na miejsce wykonania usługi serwisowej. W razie dłuższego niż jednodniowy okres wykonywania usługi serwisowej do usługi serwisowej doliczane są także koszty zakwaterowania serwisantów przez okres wykonywania usługi serwisowej.

3.4. Jeżeli nie uzgodniono odmiennych warunków płatności wynagrodzenie za usługę serwisową płatne jest w terminie 14 dni od wystawienia faktury.

3.5. Usługodawca 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.;

b. w przypadku, gdy usługę serwisową zamawia Klient, który już wcześniej zalegał z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Usługodawcy.

c. w przypadku dużej wartości usługi serwisowej gdzie konieczne jest poniesienie kosztów na zakup części, podzespołów itd.

3.6. 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.

3.7. Wszelkie koszty związane z rozpatrzeniem przez serwis bezzasadnego zgłoszenia Gwarancyjnego, a także w przypadku braku możliwości zrealizowania usługi np. z powodu niedopuszczenia serwisu do urządzenia, pokrywa Kupujący.

3.8 W przypadku niemożliwości naprawy - koszt za usługę związaną ze sporządzeniem kosztorysu oraz za dalsze poniesione i udokumentowane wydatki (czas rozwiązywania problemów równa się czasowi pracy) obciąża klienta. Jeżeli naprawa nie może zostać wykonana z przyczyn, za które wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności gdy wada nie została ujawniona podczas oględzin, niedostępne są części zamienne lub Klient w sposób zawiniony przeoczył uzgodniony termin. W przypadku naprawy, której nie można przeprowadzić, wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przedmiotu naprawy, naruszenie dodatkowych obowiązków umownych oraz za szkody, które powstały w samym przedmiocie naprawy, niezależnie od podstawy prawnej, na której na którym polega klient. Wykonawca natomiast odpowiada za umyślne, rażące niedbalstwo, a także w przypadku zawinionego naruszenia istotnych obowiązków umownych. W przypadku zawinionego naruszenia istotnych obowiązków umownych wykonawca ponosi odpowiedzialność – z wyjątkiem przypadków umyślnego działania i rażącego niedbalstwa ze strony właściciela lub personelu kierowniczego – jedynie za typowe dla umowy, racjonalnie przewidywalne szkody.

4. Gwarancja na usługi serwisowe i naprawy

4.1. Usługi napraw używanych maszyn i urządzeń mogą zostać objęte 1, 3 lub 6 miesięczną gwarancją. Okres ten, w przypadku kiedy gwarancja na usługę zostaje udzielana jest zawsze ustalany na etapie ofertowania i zamawiania usługi przez Klienta.

4.2. Gwarancja zaczyna swój bieg od daty zakupu usługi przez Kupującego, wynikającej z faktury VAT potwierdzającej zakup usługi lub raportu potwierdzającego zakończenie prac (w zależności co wystąpi jako pierwsze). Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić pisemnie wykonawcę o stwierdzonej usterce.

4.3. Gwarancja nie obejmuje: - uszkodzeń, które powstały z winy: zamontowanego w trakcie świadczenia usługi produktu (np. silniki, moduły, węże, kable, łożyska itd.), zamontowanego podzespołu dostarczonego przez klienta, podzespołu regenerowanego / naprawianego przez

podmioty trzecie (pomimo, że sam podzespół może być na gwarancji podmiotu trzeciego: producenta/dostawcy), a nie z winy samej usługi serwisowej.

- uszkodzeń powstałych w wyniku nieświadomego/świadomego działania, tj. uszkodzeń z błędu ludzkiego np. błędu operatora maszyny, oraz w wyniku jej nieprawidłowej eksploatacji (gwarant nie ma możliwości weryfikacji czy klient np. wymienia wkłady filtracyjne, dba o prawidłowy poziom smarowania, oraz czy prawidłowo postępuje podczas procedur) oraz w wyniku nieprawidłowości działania pozostałych podzespołów maszyny przyczyniających się do powstania uszkodzenia (np. uszkodzony układ smarowania lub chłodzenia wrzeciona) – zgłoszenie takie nie będzie uznane za gwarancyjne. Oraz uszkodzeń na skutek tzw. siły wyższej, rozumianej jako zjawisko przyszłe, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia (np. zdarzenia atmosferyczne, zaburzenia w instalacjach elektrycznych, wojna, klęski żywiołowe).

- Kosztów dodatkowych związanych z uznaniem gwarancji i usunięciem wad, na które składają się: koszty montażu i demontażu wadliwego produktu / podzespołu, koszty transportu tego produktu / podzespołu do producenta / dostawcy / podmiotu trzeciego naprawiającego i odesłania nowego lub naprawionego produktu i ponownego jego montażu. Koszty te pokrywa Kupujący.

4.4 Klient ma prawo do usunięcia wady we własnym zakresie tylko w pilnych przypadkach, gdy zagrożone jest bezpieczeństwo użytkownika i aby zapobiec nieproporcjonalnie dużym szkodom, o czym należy natychmiast poinformować wykonawcę. Jeżeli np. klient lub osoby trzecie w sposób nieprawidłowy dokonają zmian lub napraw dotyczących przedmiotu objętego gwarancją bez uprzedniej zgody wykonawcy, firma wykonawcy nie ponosi odpowiedzialności za powstałe skutki. O ile reklamacja okaże się uzasadniona wykonawca pokryje koszty części zamiennej wraz z przesyłką jeżeli można to racjonalnie uzasadnić, jest to rozpatrywane w zależności od sytuacji w konkretnym przypadku. W przeciwnym razie koszty ponosi klient.

4.5 Dot. Wrzecion: Po montażu i uruchomieniu wrzeciona, system mocowania/tuleja zaciskowa musi być sprawdzany przez klienta co tydzień lub co 100 godzinach pracy (siła zaciągu, wybicie), a także wymagane jest przeprowadzenie kontroli przebiegu procesu docierania (2-3tyg.). Podczas docierania należy kontrolować (co 4h pracy) i raportować poziom temperatury w okolicy łożysk (przednich i tylnych) – nie powinna przekraczać 45 stopni C - poziom głośności i w miarę możliwości pomiarowych poziom drgań wrzeciona – drgania nie powinny przekraczać 2,0mm/s. Po przekroczeniu temperatury należy maszynę bezwzględnie zatrzymać do ostygnięcia, po czym można kontynuować pracę. Jeśli podczas okresu docierania na maszynie jest niemożliwe ustabilizowanie temperatur głośności i drgań, należy odesłać wrzeciono do wykonawcy celem wykonania procedury ponownego docierania i weryfikacji. W przypadku zaniechania tych procedur i wynikających z tego konsekwencji odpowiedzialność wykonawcy wygasa.

5. Pozostałe warunki

5.1. Strony dołożą wszelkich starań aby wszelkie nieporozumienia rozwiązać przez porozumienie i ugodę.

5.2. Odpowiedzialność odszkodowawcza za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi serwisowej ograniczona jest wyłącznie do szkód wynikłych z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i nie obejmuje utraconych korzyści, ani strat w materiałach używanych w toku produkcji przez Klienta, ani też szkód związanych z przestojem produkcji w związku z wykonywaniem usługi serwisowej. Jeżeli części przedmiotu naprawy zostaną uszkodzone z winy wykonawcy, wykonawca ma możliwość ich naprawy lub ponownej dostawy na własny koszt. Obowiązek zapłaty odszkodowania jest ograniczony do umownej ceny naprawy.

Klient nie może dochodzić wobec wykonawcy żadnych roszczeń odszkodowawczych poza roszczeniami przyznanymi mu w niniejszych przepisach, niezależnie od podstawy prawnej, na której się powołuje. W szczególności nie przysługują żadne roszczenia odszkodowawcze, nawet z tytułu czynności pozaumownych, ani inne prawa z tytułu jakichkolwiek wad związanych z naprawą. To

wyłączenie odpowiedzialności nie ma zastosowania w przypadku umyślnego działania, rażącego niedbalstwa wykonawcy lub w przypadku zawinionego naruszenia istotnych zobowiązań umownych.

5.3. Prawem właściwym dla niniejszych warunków jest prawo Polskie.

5.4. Niniejsze Ogólne Warunki obowiązują od dnia 01 stycznia 2023 r. i dotyczą wszystkich zamówień i świadczonych usług zleconych po tej dacie.

5.5. Wszelkie sprawy sporne powstałe na tle udzielanej gwarancji rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

5.6 Zastrzeżenie własności, przedłużony zastaw

Wykonawca zachowuje własność wszystkich zastosowanych akcesoriów, części zamiennych i jednostek zamiennych do czasu otrzymania wszystkich płatności związanych z naprawą. Wykonawcy przysługuje prawo zastawu na naprawionym przedmiocie Zamawiającego, który wszedł w jego posiadanie na skutek roszczenia z umowy naprawy. Prawo zastawu przysługuje także z roszczeń z tytułu wcześniejszych prac, dostawy części zamiennych i innych usług, o ile są one związane z naprawianym przedmiotem. Prawo zastawu przysługuje innym wierzycelnościom wynikającym ze stosunków handlowych tylko wtedy, gdy są one bezsporne lub prawnie wiążące.