

## **OGÓLNE WARUNKI SERWISU I MONTAŻU MASZYN NA OBSZARZE POLSKI (INSTALACJE, REGULACJE, PRZEBUDOWY, NAPRAWY I KONSERWACJE)**

1. Koszty zatrudnienia serwisantów oraz koszty niezbędnych części zamiennych ponosi bezpośredni zleceniodawca.
2. Koszty serwisu
  - 2.1. Podstawowe stawki godzinowe serwisu - czas pracy od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-22:00
    - technik serwisowy/ mechanik/, elektryk - 180,00 zł/godz./osoba
  - 2.2. Usługa ekspresowa – przyjazd do klienta w ciągu 24h po akceptacji warunków umowy – 320,00zł/godz.
  - 2.3. Dodatki za pracę w godzinach nocnych, w niedzielę i dni świąteczne
    - od poniedziałku do piątku za pracę w godzinach 22:00-8:00 – 240,00zł/godz.
    - w soboty i niedziele – 270,00zł/godz.
    - w dni ustawowo wolne od pracy – 540,00zł/godz.
  - 2.4. Usługa TELESERWISU:
    - Zdalne podłączenie do maszyny klienta – 500,00zł
    - Cena za połączenie – 1,00zł/minutę połączenia
3. Koszty podróży
  - 3.1. Przejazdy samochodem serwisowym - stawka 1,20zł/km jazdy w każdą stronę (dojazd do klienta liczony jest od miejsca pobytu serwisanta )
    - Usługa ekspresowa – stawka 2,40zł/km jazdy w każdą stronę
  - 3.2. Czas jazdy samochodem serwisowym – stawka 90,00zł/godz. jazdy w każdą stronę ( dojazd do klienta liczony jest od miejsca pobytu serwisanta )
    - Usługa ekspresowa – stawka 180,00zł/godz. jazdy w każdą stronę
4. Koszty zakwaterowania - Zwrot kosztów zakwaterowania 250zł /doba
5. Powyższe stawki rozliczeniowe nie zawierają podatku VAT
6. Warunki płatności - Koszty za usługi serwisowe należy bezzwłocznie pokrywać zaraz po otrzymaniu faktury.
7. W przypadku rezygnacji z usługi przez zamawiającego na mniej niż 24 godziny przed rozpoczęciem pracy, Zamawiający zostanie obciążony kosztami w wysokości 50% planowanych kosztów.
8. Każdorazowo zlecenie usługi musi być potwierdzone przez Zamawiającego drogą elektroniczną na adres mailowy: [gtsmarcin@op.pl](mailto:gtsmarcin@op.pl)

## **9. Przerwanie serwisu**

- 9.1. Jeśli zlecenie wymaga, żeby serwisant lub jego pomocnicy wielokrotnie odbywali podróż do miejsca pracy i z powrotem, wówczas Zamawiający musi pokryć związane z tym koszty.
- 9.2. W szczególnie pilnych przypadkach, np. w razie usterek w eksploatacji u innych klientów, dostawca ma prawo polecić serwisantowi przerwanie serwisu. Koszty podróży ponosi w takim wypadku dostawca.
- 9.3. W przypadku kiedy z przyczyn nie leżących po stronie serwisanta maszyna po wykonaniu usługi serwisowej pozostaje niesprawna, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty za wykonaną usługę. Dotyczy to również sytuacji, kiedy Zamawiający rezygnuje z dalszej naprawy.

## **10. Współpraca ze strony Zamawiającego**

- 10.1. Zamawiający ma obowiązek udzielania pomocy.
- 10.2. Pomoc ze strony Zamawiającego powinna zagwarantować, że serwis zostanie rozpoczęty zaraz po przybyciu personelu serwisowego i będzie mógł być kontynuowany bez ograniczeń aż do chwili dokonania odbioru przez Zamawiającego.
- 10.3. Współpraca ze strony Zamawiającego polega na ochronie osób i mienia na placu serwisowym, zapewnieniu prawidłowych warunków pracy, udostępnieniu niezbędnych materiałów pracowniczych.
- 10.4. Udostępnienie personelu pomocniczego jeśli serwisant uważa to za niezbędne. Dotyczy to również wymagań serwisanta wynikających z przepisów BHP.
- 10.5. Zatrudnienie tłumacza, jeśli serwisant uzna to za niezbędne.
- 10.6. Koszty tych zadań z zakresu współpracy ponosi Zamawiający.
- 10.7. Jeśli Zamawiający nie wypełnia swoich obowiązków, wówczas dostawca ma prawo- lecz nie obowiązek- na koszt Zamawiającego samodzielnie wykonać czynności będące obowiązkiem Zamawiającego.
- 10.8. Zamawiający poinformuje dostawcę o ewentualnych wykroczeniach, jakich dopuścił się personel wykonujący serwis.

## **11. Zadania serwisanta**

- 11.1. Serwisant wykonuje prace ustalone przez dostawcę i przekazuje Zamawiającemu informacje na temat sposobu obsługi i konserwacji maszyny.
- 11.2. Zwiększenie zakresu prac podczas wizyty serwisanta wymaga wcześniejszej akceptacji ze strony dostawcy.
- 11.3. W pilnych przypadkach serwisant- zwłaszcza w celu uniknięcia zakłóceń w eksploatacji –na życzenie Zamawiającego podejmie pracę w godzinach nadliczbowych lub w dniach świątecznych w zakresie dopuszczalnym ustawowo, lecz za odpowiednio wyższym wynagrodzeniem i po porozumieniu ze swoim kierownictwem.
- 11.4. Serwisant nie ma prawa składać prawnie wiążących oświadczeń. W takich przypadkach należy zwracać się bezpośrednio do kierownictwa serwisu technicznego.

## **12. Wyłączenie odpowiedzialności dostawcy**

- 12.1. Dostawca nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku: przepięć elektrycznych, złego doboru zabezpieczeń linii zasilającej, nieprawidłowych przewodów zasilających elektrycznych i pneumatycznych, nieprawidłowo dobranych środków smarnych i częstotliwości smarowania maszyny. Ponadto dostawca nie ponosi odpowiedzialności za kolizje spowodowane przez obsługę maszyny i osoby postronne, wilgotne powietrze w instalacji pneumatycznej, niewystarczającą siłę ssania systemu odciągowego, usterki spowodowane przez zjawiska atmosferyczne.
- 12.2. Dostawca nie odpowiada za działania osób trzecich podczas wykonywania poleceń teleserwisu dla klienta, ponieważ serwis nie widzi co robią osoby trzecie.
- 12.3. Dostawca nie ponosi również odpowiedzialności za usterki serwisowe, które wynikają ze szczególnych warunków lokalnych, cech podłoża itd.
- 12.4. Jeśli Zamawiający dokona zmian lub przeprowadzi naprawy bez porozumienia z dostawcą, wówczas dostawca nie ponosi odpowiedzialności, a pozostałe w związku z tym koszty nie będą pokryte przez dostawcę.
- 12.5. Roszczenie o naprawę nie przysługuje, jeśli zamawiający niezwłocznie nie zamelduje usterki serwisowej.

## **13. Gwarancja**

- 13.1. Oprócz roszczenia o naprawę Zamawiający nie może dochodzić wobec dostawcy żadnych innych roszczeń ani praw z tytułu ewentualnych niedogodności związanych z serwisem niezależnie od podstaw prawnych na jakie powołuje się Zamawiający.
- 13.2. Gwarancji nie podlegają naprawy gdzie osoby trzecie próbowany naprawić usterkę bez wiedzy i zgody dostawcy.
- 13.3. Gwarancji podlegają tylko i wyłącznie części użyte do serwisu (dostarczone przez firmę Thor-Automation Service Marcin Tarasiewicz), gwarancji nie podlega sama usługa serwisowa.
- 13.4. Sądem właściwym w sprawach spornych dotyczących zlecenia serwisu jest sąd właściwy terytorialnie dla siedziby firmy dostawcy. Obowiązuje prawo polskie.

## **14. Odbiór**

- 14.1. Po zakończeniu prac Zleceniodawca powinien sprawdzić, czy prace zostały wykonane prawidłowo i zgodnie z udzielonym zleceniem.
- 14.2. Personel serwisowy musi przedłożyć zamawiającemu do podpisu zlecenie serwisu wraz z zamieszczonymi w nim godzinami dojazdu i godzinami pracy. Tym samym Zamawiający uznaje prawidłową realizację serwisu. Czas na podróż powrotną jest wpisywany przez serwis techniczny dostawcy dopiero po powrocie serwisanta.
- 14.3. W przypadku gdy podczas wyjazdu serwisanta osoba uprawniona do złożenia podpisu jest nieobecna i nie może tym samym potwierdzić wykonania serwisu

Zamawiający zobowiązany jest do upoważnienia innej osoby do podpisania protokołu serwisowego.

14.4. Jeżeli Zleceniodawca nie podpisał protokołu poserwisowego i nie zgłosił pisemnie zastrzeżeń lub reklamacji w terminie 7 dni od dnia zakończenia wykonywania usługi, jest to równoznaczne z akceptacją protokołu poserwisowego i skutkuje wystawieniem faktury rozliczeniowej z obowiązkiem zapłaty.

Obowiązuje od 01-01-2020 roku