

Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych określają warunki, na jakich FULL Maszyny Budowlane Sp. z o. o. wykonuje usługi serwisowe. Niniejsze Ogólne Warunki Usług Serwisowych regulują także tryb zlecenia usług serwisowych FULL Maszyny Budowlane Sp. z o. o. oraz sposób rozliczeń za usługi serwisowe.

2. Za usługi serwisowe uważa się: czynności diagnostyczne i usuwanie usterek, wykonywanie regulacji, przeglądów okresowych i napraw sprzętu (gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie i na miejscu), a także szkolenia techniczne.

3. FULL Maszyny Budowlane Sp. z o. o. wykonuje usługi serwisowe maszyn: HBM Maschinenbau GmbH, Kohler Engines (w tym Lombardini), Dvorak (kosiarki Spider), Koepl (ciągniki jednoosiowe, przystawki) w zakresie autoryzacji i na warunkach serwisowych określonych przez w/w producentów .

4. FULL Maszyny Budowlane Sp. z o. o. może także podjąć się świadczenia usług serwisowych urządzeń producentów innych marek niż wymienione w pkt. 3 powyżej, na warunkach każdorazowo uzgodnionych z Klientem w formie pisemnej. Postanowienia §4 pkt. 12 niniejszych Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych nie mają zastosowania do takich napraw. FULL Maszyny Budowlane Sp. z o.o. nie udziela gwarancji na takie naprawy a odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest niniejszym wyraźnie wyłączone .

6. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Serwisowych sformułowania oznaczają:

1) „FULL” to FULL Maszyny Budowlane Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Bruszevska 20, 03-046 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS 0000060232; NIP: 5242320024, REGON: 016156920.

2) „Klient” oznacza podmiot prawny zlecający usługę serwisową. Jeżeli osoba zlecająca usługę serwisową nie ujawni, że działa w imieniu innego podmiotu lub umocowanie do działania w imieniu innego podmiotu nie istniało lub nie było skuteczne, klientem jest osoba zlecająca.

3) „Strony” to FULL oraz Klient.

4) „dni robocze” to dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za święta wolne od pracy.

5) „dane poufne” wszystkie informacje dotyczące działalności gospodarczej i planów biznesowych FULL, które znalazły się w posiadaniu Klienta, a nie są powszechnie udostępniane przez FULL. Dane poufne obejmują w szczególności informacje o budowie maszyn serwisowanych oraz sprzedawanych przez FULL, informacje o sposobie serwisowania maszyn w zakresie przekraczającym normalną konserwację przez klienta oraz inne informacje o charakterze technicznym, ekonomicznym, finansowym, rachunkowym, komercyjnym, prawnym, podatkowym lub pracowniczym.

6) „maszyna” – to maszyna będąca przedmiotem gwarancji udzielonej przez FULL lub maszyna będąca przedmiotem zamówionej lub wykonanej usługi serwisowej.

7) „Ogólne Warunki” – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych.

7. Warunki wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków mogą zostać określone odmiennie w porozumieniu Stron zawartym, pod rygorem nieważności, w formie pozwalającej utrwalić tekst oświadczeń za pomocą pisma (w szczególności faxu lub maila), przy czym odmiennie uregulowanie poszczególnych kwestii wynikających z Ogólnych Warunków nie pozbawia mocy wiążącej pozostałych postanowień Ogólnych Warunków.

§ 2 SERWIS GWARANCYJNY I POGWARANCYJNY

1. Usługi serwisowe dzielą się na serwis gwarancyjny i pogwarancyjny.

2. Usługami serwisu gwarancyjnego objęte są wyłącznie usługi objęte warunkami gwarancji udzielonej przez producentów maszyn wymienionych w § 1 pkt. 3 Ogólnych Warunków. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego jest nieodpłatne, chyba że co innego wynika z warunków gwarancji lub postanowień Ogólnych Warunków.

3. Serwis pogwarancyjny obejmuje przypadki usterek maszyny po okresie gwarancyjnym oraz usterek nie objętych gwarancją lub serwisowania maszyny, na którą FULL nie udzielał gwarancji lub wobec której gwarancja wygasła, w szczególności z

uwagi na naruszenie warunków gwarancji. Serwis pogwarancyjny rozliczany jest zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych – zwanym dalej „Cennikiem”.

4. Procedury zgłoszeń serwisowych oraz sposób świadczenia usług serwisowych jest wspólny dla serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego.

§ 3 PROCEDURY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Klient zgłasza zapotrzebowanie na usługę serwisu maszyny w jeden z poniższych sposobów:

a. zlecenia serwisowego umieszczonego na stronie www.full.com.pl;

b. pocztą elektroniczną (e-mail) na adres serwis@full.com.pl;

2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać następujące informacje:

2.1 typ, numer seryjny i rok produkcji maszyny lub silnika,

2.2 ilość przepracowanych motogodzin

2.3 możliwie najbardziej szczegółowy opis usterki,

2.4 adres, gdzie znajduje się maszyna lub silnik – o ile naprawa ma być dokonana u Klienta

2.5 imię i nazwisko osoby upoważnionej do podejmowania decyzji odnośnie zakresu i kosztu naprawy

2.6 pełne dane płatnika

3. Zgłoszenie serwisowe dokonane od poniedziałku do czwartku po godz. 15:00, w piątek po godzinie 12:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 08:00 rano najbliższego dnia roboczego.

4. Klient zobowiązany jest podać w zgłoszeniu serwisowym okoliczności faktyczne zgodne z prawdą.

5. FULL skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia przyczyny usterki i warunków jej usunięcia w terminie nie dłuższym niż 24 godziny robocze od dokonania zgłoszenia serwisowego.

6. FULL przekazuje klientowi potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego i dostarcza aktualnie obowiązujący Cennik Usług Serwisowych oraz wskazuje adres internetowy, pod którym znajdują się Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych.

7. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych, udostępniane na stronie internetowej FULL, stanowią element przyjęcia zgłoszenia serwisowego a tym samym integralną część umowy z Klientem, bez konieczności powtarzania treści Ogólnych

Warunków w potwierdzeniu przyjęcia usług serwisowych.

§ 4 SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej FULL uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac, a w razie usługi odpłatnej informuje także Klienta o przewidywanej kwocie wynagrodzenia za usługę serwisową. Usługa serwisowa jest przyjęta do realizacji po otrzymaniu od Klienta pisemnej (również na e-mail, SMS, fax, wiadomość poprzez komunikator itp.) akceptacji Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych, Cennika Usług Serwisowych i warunków płatności. Akceptacja musi być wyrażona przez osobę upoważnioną do podejmowania decyzji odnośnie zakresu i kosztu naprawy.

2. Zaakceptowanie przez Klienta Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych, Cennika Usług Serwisowych i warunków płatności w formie pisemnej jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług zgodnie z art. 750 Kodeksu Cywilnego.

3. FULL zobowiązuje się do wykonania usługi serwisowej z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, warunkami technicznymi przewidzianymi przez producentów wymienionych w § 1 pkt. 3 powyżej.

4. Klient zobowiązany jest udostępnić maszynę lub silnik serwisantom FULL oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych (np. media, urządzenia, pomocnicy, materiały eksploatacyjne, w tym paliwo) wskazane przez FULL podczas uzgadniania warunków i terminu prac. Klient ma obowiązek udostępnić materiały do testów maszyny podczas serwisu.

5. Pracownik serwisu FULL po zakończeniu usługi serwisowej poinformuje Klienta o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając protokół serwisowy. Klient zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy za wykonaną usługę serwisową. Klient potwierdza wykonanie usługi serwisowej swym podpisem w protokole serwisowym.

6. W razie odmowy podpisania protokołu przez Klienta lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta, serwisant FULL czyni o tym wzmiankę na protokole serwisowym podając przyczyny braku możliwości uzyskania podpisu Klienta.

7. Diagnoza uszkodzenia maszyny stanowi samodzielną usługę serwisową, także wówczas gdy w ramach usług serwisowych nie dokonano pełnego usunięcia tego uszkodzenia.

8. Jeżeli podczas wykonywania usługi serwisowej stwierdzono potrzebę zmiany zakresu zlecenia serwisowego lub wykonania dodatkowej usługi serwisowej, to:

8.1 Jeśli usługa świadczona jest poza siedzibą FULL Serwisanci FULL, na życzenie Klienta, mogą podjąć się jej wykonania bez konieczności kierowania przez Klienta zgłoszenia serwisowego do siedziby FULL. W takim przypadku Serwisanci FULL opisują dodatkowe czynności, jakie mają wejść w skład dodatkowej usługi serwisowej w Protokole i przed przystąpieniem do pracy uzyskują na nim pisemną akceptację osoby upoważnionej do podejmowania decyzji odnośnie zakresu i kosztu naprawy albo innej osoby upoważnionej do zaciągania zobowiązań w imieniu Klienta.

8.2 Jeśli usługa świadczona jest w siedzibie FULL, przed przystąpieniem do dodatkowej usługi serwisowej FULL uzgodni z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac i poinformuje Klienta o przewidywanym, orientacyjnym, dodatkowym koszcie. Dodatkowa usługa serwisowa zostanie przyjęta do realizacji po otrzymaniu od Klienta pisemnej (również na e-mail, SMS, fax, wiadomość poprzez komunikator itp.) akceptacji dodatkowych kosztów. Akceptacja musi być wyrażona przez osobę upoważnioną do podejmowania decyzji odnośnie zakresu i kosztu naprawy.

9. Po dokonanej diagnozie, w przypadku odmowy przeprowadzenia naprawy, maszyna jest wydawana Klientowi w stanie rozmontowanym jak po diagnozie. Umotywowane jest to brakiem możliwości zagwarantowania bezpieczeństwa eksploatacji maszyny, bez zastosowania nowych uszczelnień oraz elementów jednorazowych uszkodzonych podczas demontażu.

10. Po zakończonej naprawie, części wymienione są zwracane Klientowi lub za jego zgodą utylizowane zgodnie z obowiązującymi normami gospodarki odpadami. Punkt ten nie dotyczy uszczelnień oraz gumowych.

11. Jeżeli pomimo poinformowania Klienta o możliwości odbioru maszyny lub silnika, przez 14 dni kalendarzowych nie zostanie przeprowadzony odbiór, FULL będzie naliczał opłatę za magazynowanie, w kwocie równej średniej

rynkowej cenie najmu powierzchni magazynowej w Warszawie, do momentu odbioru maszyny.

12. Na wykonaną naprawę FULL udziela 6 miesięcznej gwarancji. Gwarancja obejmuje wady materiałowe oraz uszkodzenia wynikające z niewłaściwego montażu. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia wynikłe z niewłaściwej eksploatacji maszyny, materiały eksploatacyjne oraz zużywające się takie jak: filtry, oleje i płyny eksploatacyjne, opony, elementy szklane, ślizgi elementów przesuwnych, sprzęgła, ciągną Bowdena chyba że zostanie udowodnione, że usterka wynikła z powodu wady materiałowej lub produkcyjnej. Okres gwarancji liczy się od daty podpisania protokołu odbioru prac.

§ 5 WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI SERWISOWE

1. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją są płatne według ustalonego Cennika.

2. Podstawą do wystawienia przez FULL faktury za usługę serwisową jest potwierdzenie przez Klienta po zakończeniu prac Protokół Serwisu. 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. 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.

4. Jeżeli nie uzgodniono odmiennych warunków płatności, wynagrodzenie za usługę serwisową płatne jest w formie 100% przedpłaty.

5. Wszelkie płatności należne FULL od Klienta, w tym wynagrodzenie za usługi serwisowe, zostaną uregulowane przelewem bankowym na konto wskazane przez FULL. Wszelkie opłaty za przelewy bankowe pokrywa Klient. Płatność jest uznana za dokonaną z chwilą, gdy zostanie ona w całości zaksięgowana na rachunku bankowym FULL.

7. Wysokość przedpłaty określa się według przewidywanych kosztów usługi serwisowej. W razie zgłoszenia żądania przedpłaty, uregulowanie przedpłaty stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej.

8. Wystąpienie kolejnego problemu z maszyną lub silnikiem po wykonaniu usługi serwisowej nie

zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną usługę serwisową.

9. W przypadku opóźnienia z jakimkolwiek płatnościami na rzecz FULL, w tym należnymi jeszcze przed dniem zgłoszenia serwisowego, FULL ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi serwisowej, w tym usługi serwisu gwarancyjnego, do czasu uregulowania zaległych płatności.

10. W przypadku zgłoszenia serwisowego, obejmującego usługi serwisowe objęte gwarancją, FULL ma prawo zażądać od Klienta kaucji na pokrycie kosztów wyjazdu serwisanta i ustalenia przyczyny powstania usterki. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej jeżeli naprawa zostanie uznana jako objęta gwarancją. W przypadku realizowania naprawy jako usługi serwisu pogwarancyjnego kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem.

11. 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.

12. Jeżeli po dokonaniu w ramach usługi serwisu gwarancyjnego wymiany części zamiennej, producent tej części wykaże, że w stosunku do wymienionej części nie zostały spełnione warunki gwarancji, Klient zobowiązany jest ponieść koszt zakupu przez FULL wymienionej części zamiennej oraz usługi serwisowej związanej z jej wymianą – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.

13. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Klienta nie dojdzie do wykonania usługi serwisowej w okresie miesiąca od uzgodnionego terminu wykonania usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest do pokrycia wszelkich poniesionych przez FULL kosztów związanych z rzeczoną usługą serwisową. Dotyczy to w szczególności przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe było bezzasadne (np. z uwagi na sprawność maszyny) albo gdy serwisanci FULL nie zostali dopuszczeni do wykonania usługi serwisowej w ustalonym miejscu. Zasady wyrażone w niniejszym punkcie odnoszą się również do usługi serwisu gwarancyjnego.

14. Jeżeli z przyczyn nie leżących po stronie FULL konieczne stanie się powtórne stawiennictwo FULL w miejscu świadczenia wykonania usługi

serwisowej, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego przyjazdu serwisu FULL na miejsce świadczenia usługi serwisowej według stawek określonych w Cenniku.

15. W przypadku opóźnienia z jakimkolwiek płatnościami na rzecz FULL, FULL przysługują od Klienta odsetki od każdej nieuregulowanej kwoty, w wysokości 2 % (dwóch procent) miesięcznie. Odsetki naliczane są proporcjonalnie do ilości dni opóźnienia z płatnościami. Wszelkie kwoty wpłacone przez Klienta zaliczane są w pierwszej kolejności na poczet należnych FULL odsetek.

16. Klient odpowiada za terminowość płatności wobec FULL także wówczas, gdy opóźnienie w płatności było spowodowane opóźnieniami z płatnościami należnymi Klientowi od osób trzecich, jak i trudnościami w pozyskaniu zewnętrznego wsparcia finansowego z banków, instytucji kredytowych, instytucji dotujących czy innych podobnych podmiotów.

§ 6 DANE POUFNE

1. W razie przekazania Klientowi danych poufnych Klient zobowiązany jest zachować w tajemnicy pozyskane dane poufne. W szczególności Klient zobowiązany jest do nieujawniania danych poufnych oraz do nieużywania danych poufnych w celach innych niż wykonanie umowy lub normalne korzystanie z produktu.

2. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych poufnych trwa przez okres 10 lat od przekazania danych poufnych.

§ 7 INNE POSTANOWIENIA

1. Jeżeli którekolwiek postanowienia Ogólnych Warunków okażą się nieważne nie powoduje to nieważności całości Ogólnych Warunków. Strony dołożą wszelkich starań, aby nieważne postanowienia zastąpić postanowieniami ważnymi, a do czasu dokonania takiej zmiany, postanowienia nieważne należy tak interpretować, aby zachować je w mocy przy możliwie najbliższych skutkach prawnych.

2. Tytuły poszczególnych paragrafów Ogólnych Warunków mają charakter wyłącznie orientacyjny i nie mają wpływu na interpretację Ogólnych Warunków.

4. Klient zezwala FULL na używanie przez niego nazwy oraz logo firmy Klienta w swoich materiałach

promocyjnych, reklamowych lub informacyjnych oraz w korespondencji biznesowej.

5. Strony niniejszym wyłączają w całości zastosowanie przepisów o rękojmi, w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, do umów i usług serwisowych świadczonych przez FULL.

6. Odpowiedzialność odszkodowawcza FULL 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 też szkód związanych z przestojem w związku z wykonywaniem usługi serwisowej

7. Spory powstałe na tle Ogólnych Warunków lub usług serwisowych podlegają jurysdykcji sądów polskich. Sądami właściwymi do rozstrzygnięcia sporów są sądy powszechne właściwe dla siedziby FULL.

8. W sprawach nie uregulowanych w Ogólnych Warunkach zastosowanie mają odpowiednie zapisy umowy stron oraz przepisy prawa polskiego. W przypadku sprzeczności umowy o wykonanie usługi serwisowej z Ogólnymi Warunkami, pierwszeństwo mają zapisy umowy.