

## OWUS

### Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych przez firmę WROPOL ENGINEERING Józef Korsak

§1. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację:

1. typ produktu, numer fabryczny oraz datę produkcji;
2. model sterowania;
3. numer alarmu / treść wyświetlanego komunikatu;
4. szczegółowy opis awarii;
5. dokumentacja fotograficzna miejsca awarii.

(w przypadku braku w/w danych usługa nie podlega ubezpieczeniu).

§2. Usługi serwisowe dotyczą usług gwarancyjnych i pogwarancyjnych:

1. instalacji hydraulicznych;
2. instalowania maszyn, urządzeń i oprogramowania;
3. czynności diagnostycznych i usuwania awarii;
4. wykonywania przeglądów konserwacyjnych konsultacji technicznych oraz szkoleń.

§3. Usługi serwisowe są ubezpieczone.

§4. Gwarancyjnymi Usługami Serwisowymi (GUS) objęte są wyłącznie uszkodzenia i wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie gwarancji. Usługi serwisowe wykonywane w ramach gwarancji są bezpłatne.

§5.

1. Gwarancyjna Usługa Serwisowa nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do których wykonania zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt, usterek oprogramowania, uszkodzeń mechanicznych, usterek przedmiotu gwarancji powstałych w wyniku błędów użytkownika lub niewłaściwego użytkowania, zużycia materiałów eksploatacyjnych.
2. Czas reakcji serwisu gwarancyjnego na terenie Polski wynosi 2 dni robocze od dnia zgłoszenia. Poza granicami Polski wg indywidualnego uzgodnienia. Pod pojęciem czas reakcji należy rozumieć przyjazd przedstawiciela serwisu Wropol Engineering w celu ustalenia zakresu zgłoszonej reklamacji. Podstawą do wyjazdu jest spełnienie zapisów §1.
3. Naprawa gwarancyjna nastąpi w terminie do 21 dni.

§6. Zleceniodawca usługi serwisowej zobowiązuje się udostępnić miejsce wykonania usługi, maszyny do instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji, oraz zapewnić dostęp do dokumentacji jak i odpowiednie warunki wykonywania czynności serwisowych, tj. minimalna odległość serwisowa urządzenia od obiektów stałych 1,5 mb lub zgodnie z DTR, zapewnić warunki socjalne zgodnie z BHP.

§7. Po zakończeniu instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji, pracownik serwisu sporządza pisemny raport serwisowy z kopią dla Zleceniodawcy, obligatoryjnie podpisany przez Zleceniodawcę. W przypadku odmowy serwisant odnotowuje na protokole odmowę podpisania, a wystawiony p[rotokół stanowi podstawę do wystawienia faktury.

§8. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu Zleceniodawca jest zobowiązany do uregulowania należnych według cennika opłat za usługę serwisową.

§9. W przypadku braku części zamiennych niezbędnych do napraw i konieczności ponownego dojazdu serwisu koszty dojazdu liczone są każdorazowo. Diagnoza maszyny niezakończona pełnym oddaniem do eksploatacji jest uznawana za pełnowartościową usługę serwisową wymagającą rozszerzenia zakresu naprawy.

§10. W przypadku, gdy suma godzin szacunkowych lub rzeczywistych dojazdu/powrotu oraz pracy przekracza 12 godz./dobę naliczana jest ryczałtowa opłata za nocleg w wysokości 200 zł/osobę.

§11. W dni robocze od poniedziałku do piątku serwisant rozpoczyna pracę o godzinie 7.00. Za rozpoczęcie pracy uważa się wyjazd z siedziby firmy. Rozpoczęcie pracy po nocy hotelowej rozpoczyna się o godzinie 8.00, za rozpoczęcie pracy uważa się wyjazd z hotelu. Cena za dojazd do punktu pracy zgodnie z cennikiem.

§12. Firma WROPOL ENGINEERING zobowiązuje się do wykonania prac zleconych przez Zamawiającego z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami i warunkami technicznymi.

§13. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości i akceptuje przedstawione warunki oraz ceny z chwilą zamówienia usługi serwisowej wg cennika opłat za usługę serwisową.

§14. Zleceniodawca każdorazowo wyznacza kompetentną osobę sprawującą stały kontakt z serwisem uprawnioną do odbioru prac.

§15. Podczas pracy serwisu na wydłużonym dniu pracy Zleceniodawca zobowiązany jest zapewnić niezbędne warunki gwarantujące wykonanie i odbiór usługi.

#### **CENNIK PRACY SERWISU**

1. Praca serwisanta 180 zł/godz./osobę
2. Dojazd /powrót 120 zł/godz./osobę
3. Przejazd 2 zł/km
4. Inne koszty:
  - 4.1. przejazd autostradami płatnymi,
  - 4.2. zakup części

Pozycje 1, 2, 3 płatne zaliczkowo wg uzgodnień przed wyjazdem serwisu.

Obowiązuje od 01.01.2016 roku. Podane ceny są cenami NETTO.