

OGÓLNE WARUNKI SERWISU

Rosenbauer Polska Sp. z o.o., KRS 00007332645, Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie

1. DEFINICJE

W rozumieniu niniejszych ogólnych warunków serwisu ("Warunki Serwisu") podane poniżej określenia oznaczają:

1.1 "Wy" lub "Zleceniodawca": osoba która zatrudnia Rosenbauer Polska Sp. z o.o.

1.2 "My" lub "Wykonawca": Rosenbauer Polska Sp. z o.o.

1.3 "Usługi serwisowe" obejmuje naprawy i usługi Wykonawcy. Niniejsze warunki serwisu dotyczą wszelkich usług Wykonawcy (za wyjątkiem usług wynikających z istniejących obowiązków gwarancyjnych na dostarczone urządzenia i części). Sprzeczne lub częściowo sprzeczne warunki Zleceniodawcy, które różnią się od warunków serwisu nie są uznawane przez Wykonawcę, chyba że ich zastosowanie jest wyraźnie uzgodnione na piśmie. Brak sprzeciwu w żadnym przypadku nie oznacza zgody Wykonawcy na warunki Zleceniodawcy. Poza niniejszymi Warunkami Serwisu obowiązują Ogólne Warunki Handlowe (GTCB) spółki Wykonawcy (Rosenbauer Polska Sp. z o.o.). Informacje te można pobrać w dowolnym czasie ze strony www.rosenbauer.com/agb włącznie z niniejszymi stronami lub na życzenie mogą być dostarczone przez Wykonawcę.

2. ZAWARTOŚĆ USŁUG SERWISOWYCH

2.1 Usługi serwisowe będą świadczone przez Wykonawcę jedynie po wystawieniu zlecenia serwisowego lub umowy serwisowej przez Zleceniodawcę. Wykonanie umowy następuje po uzgodnieniu i jak najszybciej w ramach harmonogramu Wykonawcy i możliwości personelu.

2.2 Umowa na świadczenie usług serwisowych staje się skuteczna po pisemnym potwierdzeniu (faksem lub emailem) przez Wykonawcę lub po rozpoczęciu wykonywania usług.

2.3 Usługi serwisowe będą świadczone podczas normalnych godzin pracy Wykonawcy (w poniedziałek - piątek 8:00 - 16:00). Na życzenie Zleceniodawcy, Wykonawca wykona usługi poza normalnymi godzinami pracy, ale tylko po doliczeniu dodatkowego kosztu zgodnie z punktem 4.3.

2.4 Zastrzegamy sobie prawo do wykonania Usług serwisowych przez naszych certyfikowanych partnerów serwisowych.

2.5 Usługi serwisowe są wykonywane na terenie Zleceniodawcy zawsze, gdy jest to możliwe. Jeśli nie jest to możliwe, usługi będą wykonywane przez Wykonawcę lub przez partnerów serwisowych zgodnie z punktem 2.5. Wykonawca może również wybrać inne odpowiednie miejsce do wykonania usług (np. specjalistyczny warsztat samochodowy). Jeśli praca ma być wykonana na terenie Wykonawcy, Zleceniodawca wyśle uszkodzone urządzenia lub części do Wykonawcy na swój własny koszt i ryzyko. Zleceniodawca poniesie również koszty i ryzyko przesyłki powrotnej. Jeśli usługi serwisowe są wykonywane na terenie Zleceniodawcy, odpowiednie koszty przejazdów i podróży Wykonawcy zostaną zapłacone przez Zleceniodawcę.

2.6 Jeśli podczas wizyty serwisowej Zleceniodawca chce zlecić serwisowanie urządzeń, które nie zostały wymienione w umowie serwisowej lub dodatkowe usługi, należy wystawić zlecenie. Wiążące umowy można jedynie zawrzeć z kierownictwem serwisu Wykonawcy.

2.7 Umowa serwisowa obejmuje również upoważnienie do wykonania niezbędnych i użytecznych rozruchów próbnych lub jazd próbnych i w celu przemieszczenia pojazdu.

3. KOSZTY

W każdym przypadku, koszty usług serwisowych będą ponoszone przez Zleceniodawcę niezależnie od tego czy może on przenieść koszty na kogoś innego. Nie ma możliwości wystawiania faktury przez Wykonawcę na strony trzecie.

4. KOSZTY / KOSZTY PODRÓŻY / PŁATNOŚĆ

4.1 Czas podróży i koszty podróży za przejazdy do i od Zleceniodawcy lub do miejsca wykonywania usługi serwisowej są obliczane w oparciu o odpowiednią stawkę serwisową, chyba że została uzgodniona kwota ryczałtowa.

4.2 Nasze ceny cennikowe dotyczą naszych usług. Są one dostępne w odpowiednich lokalizacjach serwisowych. Ceny listowe nie zawierają podatku VAT.

4.3 Za prace wykonywane poza naszymi normalnymi godzinami pracy według punktu 2.3, do naszych cen listowych netto doliczymy:

poniedziałek - piątek, poza normalnymi godzinami pracy + 25%, sobota + 50%

niedziela i święta + 100%.

4.4 Płatności za nasze usługi należy dokonywać w terminie 14 dni od otrzymania faktury, bez odliczeń.

4.5 Kompensata wzajemnych roszczeń Zleceniodawcy i Wykonawcy nie jest dozwolona.

5. KOSZTORYS / ANULOWANIE

5.1 Zleceniodawca może określić limity kosztów (kwoty netto) za usługi wykonywane przez Wykonawcę przy zawieraniu umowy. Jeśli usługa nie może być wykonana po takich kosztach lub wymaga wykonania dodatkowych prac lub użycia dodatkowych części lub materiałów, koszty mogą być przekroczone o do 15% przez Wykonawcę, bez informowania o tym Zleceniodawcy. Jednakże jeśli się okaże, że w celu prawidłowego wykonania usługi, koszty zostaną przekroczone o więcej niż 15%, Zleceniodawca musi być o tym poinformowany. Jeśli Zleceniodawca nie sprzeciwi się temu w ciągu jednego tygodnia, zgłoszone przekroczenie jest uznawane za zatwierdzone.

5.2 Na życzenie Zleceniodawcy sporządzimy pisemny i wiążący kosztorys. Kosztorys podlega opłacie, o ile nie zostanie uzgodnione inaczej.

5.3 Anulowanie zawartej umowy musi być sporządzone przez Zleceniodawcę na piśmie. Punkt 8 dotyczy kosztów anulowania i unieważnienia.

6. UDZIAŁ ZLECENIODAWCY

6.1 Zleceniodawca zapewni, że wykonywanie usługi może być rozpoczęte niezwłocznie po przyjeździe personelu serwisu Wykonawcy i może być kontynuowane do zakończenia bez opóźnienia. Należy zapewnić bezpieczny dostęp do systemu przy którym mają być wykonywane usługi. Warunki pracy personelu serwisu muszą być tak zorganizowane, aby praca mogła być wykonywana zgodnie ze wszelkimi przepisami, w szczególności przepisami zapobiegania wypadkom.

6.2 Zleceniodawca zapewni, że wszelki sprzęt techniczny wymagany do wykonania usługi jest sprawny i dostępny, jak również wszelkie niezbędne materiały pomocnicze i materiały robocze.

6.3 Zleceniodawca zapewni niezbędny personel specjalistyczny do prawidłowej pracy systemów technicznych.

6.4 Jeśli to konieczne, Zleceniodawca ma również zapewnić tłumacza.

6.5 Zleceniodawca ma zapewnić bezpłatnie wszystkie obowiązki dotyczące wspólnych działań wymienione w niniejszych warunkach serwisu. Jeśli Zleceniodawca nie wypełni swoich obowiązków, Wykonawca jest uprawniony, ale nie zobowiązany, do podjęcia działań spoczywających na Zleceniodawcy na jego terenie i na jego koszt lub do rozwiązania umowy serwisu po wyznaczeniu rozsądnego terminu dodatkowego na wypełnienie wspólnych działań.

7. PRZERWA W ŚWIADCZENIU USŁUG / OPÓŹNIENIE

7.1 Usługi będą wykonywane zasadniczo bez przerwy. Jeśli nie jest to możliwe ze względów, za które Wykonawca lub jego personel serwisu nie ponoszą odpowiedzialności, Zleceniodawca musi ponieść wynikające koszty, w szczególności za dodatkowe przejazdy personelu serwisu. Dotyczy to również sytuacji, gdy należy zakupić części zamienne, które są wymagane w trakcie wykonywania prac serwisowych. We wszystkich powyższych przypadkach, Wykonawca postara się dokończyć usługę jak najwcześniej, ale za zwrotem dodatkowych kosztów.

7.2 Wykonawca jest uprawniony do krótkiego przerwania wykonywania usługi u Zleceniodawcy, gdy zaangażowany personel serwisu jest pilnie wymagany w innym miejscu (np. z powodu poważnych awarii u innego klienta, które należy niezwłocznie naprawić). Wykonawca poniesie wynikające koszty z wyłączeniem roszczeń o odszkodowanie ze strony Zleceniodawcy z powodu przerwy. Przerwa zostanie ograniczona do absolutnego minimum.

7.3 Jeśli wykonanie usługi zostanie opóźnione z powodu działań w ramach sporów, w szczególności strajków i lokautów, jak również z powodu okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, Zleceniodawca zgadza się na odpowiednie wydłużenie terminu montażu z wyłączeniem roszczeń o odszkodowanie.

8. Odstąpienie od umowy przez Zleceniodawcę

Jeśli Zleceniodawca odstąpi od umowy serwisu, Zleceniodawca zostanie obciążony uzgodnioną opłatą. Na życzenie Zleceniodawcy, roszczenie o wynagrodzenie ma być zmniejszone o kwotę, jaką Wykonawca zaoszczędził w wyniku niewykonania usługi serwisu.

9. ZASTRZEŻENIE PRAWA WŁASNOŚCI I PRAWO ZATRZYMANIA

9.1 Wszystkie dostarczone i zamontowane części/towary pozostają własnością Wykonawcy do momentu otrzymania pełnej zapłaty. Jeśli podczas montażu części/towarów wykonywane jest trwałe połączenie z przedmiotem serwisu, Wykonawca nabywa prawo współwłasności do przedmiotu serwisu proporcjonalnie do zafakturowanej wartości wykonanej usługi.

9.2 Ze względu na wszystkie swoje roszczenia wynikające z umowy serwisu, w szczególności z tytułu zwrotu niezbędnych i użytecznych kosztów, jak również odszkodowanie należne od Zleceniodawcy, Wykonawca zachowuje prawo zatrzymania przedmiotu serwisu.

10. GWARANCJA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

10.1 Okres gwarancji na wykonaną usługę serwisową wynosi 12 miesięcy od dostawy/odbioru usługi (lub 6 miesięcy na wymienione części). O wszelkich uchybieniach w usłudze serwisowej Wykonawca ma być powiadomiony na piśmie przez Zleceniodawcę niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 3 dni od dostawy/odbioru usługi ze względu na utratę wszelkich gwarancji, odpowiedzialności za błędy, roszczeń odszkodowawczych (w tym za szkody następce). Ponadto, obowiązują przepisy ustawowe dotyczące obowiązku zawiadomienia.

10.2 W przypadku uzasadnionej reklamacji, Wykonawca gwarantuje naprawę wadliwej usługi. Dodatkowe prawa gwarancyjne przysługują Zleceniodawcy jedynie w przypadku nieudanych udoskonaleń.

10.3 Wykonawca zobowiązany jest do zapłacenia odszkodowania za szkody tylko w przypadku udowodnienia celowego lub rażącego zaniedbania. Nie obejmuje to szkód osobowych. Za szkody następce, w tym utratę zysków i szkody wobec stron trzecich, wszelka odpowiedzialność jest wykluczona. Za szkody, które mają być zrekompensowane na mocy przepisów o odpowiedzialności za produkt (PHG), Wykonawca ponosi jedynie odpowiedzialność z tytułu przepisów obowiązkowych. Jeśli na mocy obowiązujących przepisów o odpowiedzialności za produkt Zleceniodawcy przyznano odszkodowanie, roszczenie regresowe przeciwko wykonawcy jest wykluczone.

11. DOSTAWA/ ODBIÓR

11.1 Po zakończeniu prac serwisowych, Zleceniodawca musi upewnić się niezwłocznie, że zostały one wykonane poprawnie.

11.2 W przypadku fakturowania na podstawie przepracowanych godzin, personel serwisu musi przedstawić Zleceniodawcy do podpisania dowód pracy z zarejestrowanymi godzinami jazdy i pracy. Przez złożenie swojego podpisu, Zleceniodawca uznaje nieodwołalnie wykonanie usługi serwisowej zgodnie z wystawioną umową serwisową. Z podpisaniem dowodu pracy, a także z dostawą lub przesłaniem przedmiotu serwisu do Zleceniodawcy związane jest także przekazanie/odbiór usługi serwisowej przez

Zleceniodawcę, w każdym przypadku przekazanie/odbioru odbywa się z ponownym uruchomieniem lub eksploatacją przedmiotu serwisu.

11.3 Zleceniodawca nie może zapobiec przekazaniu/odbiorowi przez niepodpisanie zlecenia serwisu. Jeśli dostawa jest opóźniona bez winy Wykonawcy, jest ona ważna - o ile dostawa nie miała jeszcze miejsca, patrz punkt 11.2 – po upływie 14 dni kalendarzowych od wskazania końca wykonania usługi serwisowej przez nasze kierownictwo serwisu przez wysłanie kopii zamówienia usługi serwisowej z wprowadzonymi godzinami pracy i jazdy. Dotyczy to również przypadku gdy po wyjeździe technika serwisu nie ma nikogo z personelu upoważnionego do składania podpisów i dlatego wykonana usługa serwisowa nie może być niezwłocznie potwierdzona za pomocą podpisu.

12.RYZYKO UTRATY I TRANSPORTU

12.1 Odpowiedzialność za transport przedmiotu serwisu w obie strony ponosi Zleceniodawca, który również ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia w transporcie.

12.2 Jeśli Zleceniodawca zostanie poinformowany o zakończeniu usługi serwisowej i nie odbierze przedmiotu serwisu w wyznaczonym terminie, niezgodnie z zawartą umową, ryzyko przechodzi na niego. Wykonawca jest uprawniony do pobrania odpowiedniej opłaty za magazynowanie/dostawę od wyznaczonego terminu odbioru.

12.3 Jeśli transport jest obsługiwany przez Wykonawcę po uzgodnieniu, transport odbywa się na koszt i ryzyko Zleceniodawcy.

13.STARE CZĘŚCI

13.1 Wymienione stare części mają być przechowywane przez Wykonawcę do uzgodnionego terminu zakończenia, w każdym bądź razie do odbioru przedmiotu serwisu. Zleceniodawca może przedłużyć ich wydanie do uzgodnionego terminu zakończenia lub w przypadku braku takiego do powiadomienia o zakończeniu. Bez wyraźnego powiadomienia ze strony Zleceniodawcy o przeciwnej decyzji, które musi mieć miejsce najpóźniej do tego czasu, Wykonawca jest uprawniony do utylizacji starych części.

13.2 Wszystkimi poniesionymi kosztami utylizacji zostanie obciążony Zleceniodawca.

14.UMOWY DODATKOWE

Ustne umowy dodatkowe do umowy serwisu i niniejszych warunków serwisu nie obowiązują. Zmiany lub uzupełnienia do niniejszych warunków serwisu wymagają umowy pisemnej. Oświadczenia złożone za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej będą uważane za spełniające wymóg formy pisemnej.

15.KLAUZULA PODZIELNOŚCI

Jeśli poszczególne postanowienia niniejszych warunków serwisu staną się nieskuteczne, nie będzie to mieć wpływu na skuteczność pozostałych postanowień. Nieskuteczne postanowienie powinno zostać zastąpione skutecznym, zbliżonym w jak największym stopniu do celu gospodarczego stron umowy.

16.PRAWO WŁAŚCIWE / SĄD WŁAŚCIWY

16.1 Wszelkie stosunki prawne między Wykonawcą i Zleceniodawcą podlegają prawu polskiemu. Zastosowanie Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów i innych nieobowiązkowych przepisów referencyjnych zostanie wykluczone za porozumieniem stron.

16.2 Wyłącznym miejscem jurysdykcji jest sąd właściwy dla miejsca siedziby Wykonawcy. Wykonawca jest uprawniony również do wniesienia pozwu w miejscu siedziby Zleceniodawcy.