

**TBI TECHNOLOGY SP. Z O. O.
OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
SERWISOWYCH**



TBI Technology Sp. z o. o.
47 – 400 Racibórz
ul. Bosacka 52

tel.: 32 777 43 60
fax.: 32 755 13 55
e-mail: biuro@tbitech.pl

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

§ 1

PRZEMIOT OGÓLNYCH WARUNKÓW

TBI Technology Sp. z o. o. zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn marki TBI, SPINNER i AUERBACH w zakresie autoryzacji i na warunkach uzyskanych od producenta.

TBI Technology Sp. z o. o. zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn producentów obrabiarek innych marek niż wymienione w pkt. 1 na odpowiedzialność Zamawiającego.

§ 2

Za usługi serwisowe uważa się: instalowanie maszyn i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie awarii, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie i na miejscu), a także szkolenia techniczne, następujące w ślad za pisemnymi zamówieniami Zleceniodawcy.

§ 3

SERWIS GWARANCYJNY

1. Usługami serwisowymi w ramach gwarancji objęte są wyłącznie uszkodzenia i wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie gwarancji.
2. Usługa serwisowa gwarancyjna nie obejmuje:
 - czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do których wykonania zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt oraz czynności należących do normalnej obsługi eksploatacyjnej np. zainstalowanie, podłączenie maszyny, oprogramowanie, czyszczenie i konserwacja. Wymienione usługi są płatne przez użytkownika;
 - usterek oprogramowania, usterek przedmiotu gwarancji niezależnych od Gwaranta i Producenta, powstałych min. w wyniku błędów operatora lub programisty, niewłaściwego użytkownika przedmiotu gwarancji;
 - roszczeń z tytułu parametrów technicznych przedmiotu gwarancji, o ile są zgodne z danymi technicznymi uzgodnionymi pomiędzy stronami;
 - zastosowanie w procesie działania przedmiotu gwarancji lub eksploatacji materiałów lub surowców nie przeznaczonych do urządzenia danego typu mogących zakłócić prawidłowe działanie maszyny;
 - uszkodzeń lub nieprawidłowego działania przedmiotu gwarancji wynikających z: uszkodzeń mechanicznych i wywołanych przez nie wad, uszkodzeń wynikłych z eksploatacji przedmiotu gwarancji w warunkach odbiegających od podanych w dokumentacji lub dopuszczanych/zalecanych przez Gwaranta oraz nie używania oryginalnych materiałów eksploatacyjnych, uszkodzeń powstałych z przyczyn zewnętrznych, jak np. powódź, pożar, przepięcie elektryczne, powstałych w wyniku niewłaściwej instalacji przedmiotu gwarancji, eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem technicznym lub jego eksploatacji w warunkach i na zasadach niezgodnych z określonymi przez Producenta w instrukcji obsługi; powstałych

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

w wyniku nieautoryzowanej naprawy lub zmiany bądź jakiegokolwiek ingerencji w przedmiot gwarancji, nie wynikającej z normalnej eksploatacji, lub dokonywania napraw, przeglądów we własnym zakresie z pominięciem serwisu Producenta/Gwaranta;

- zużycia materiałów eksploatacyjnych lub tzw. "części szybko się zużywających", które ze względu na swój charakter posiadają okres żywotności zależny od intensywności eksploatacji np. baterie i akumulatory, paski klinowe, bezpieczniki elektryczne, żarówki, narzędzia skrawające, oleje i smary, media chłodzące itp.;
- inne powstałe z przyczyn leżących po stronie użytkownika lub/i nie leżących po stronie Gwaranta.

§ 4

TRYB WYKONYWANIA SERWISU

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej TBI Technology Sp. z o. o. uzgadnia ze Zleceniodawcą warunki i termin rozpoczęcia prac instalacyjnych, naprawczych lub konserwacyjnych.
2. Zleceniodawca zobowiązuje się udostępnić maszyny do instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji, oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych.
3. Pracownik serwisu TBI Technology Sp. z o. o., po zakończeniu instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu poinformuje Zleceniodawcę o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając pisemny raport. Zleceniodawca zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy za wykonaną usługę serwisową. Zleceniodawca potwierdza wykonanie tych czynności swym podpisem i pieczęcią w „Raporcie serwisowym”. Jest to moment zakończenia czynności serwisowych.

§ 5

PROCEDURY CZYNNOŚCI SERWISOWYCH

1. Zlecający zgłasza potrzebę dotyczącą serwisu maszyny za pomocą:
 - zlecenia serwisowego umieszczonego na stronie www.tbitech.pl w zakładce „Usługi serwisowe”
 - pocztą elektroniczną (e-mail) na adres serwis@tbitech.pl
 - faxem na nr +48 32 755-13-38
2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, opis awarii, wyniki dozwolonych przez producenta czynności diagnostycznych.
3. Zgłoszenie awarii po godz. 16:00 w dni robocze oraz w soboty i niedziele oznacza liczenie czasu reakcji serwisu od godz. 08:00 rano następnego dnia roboczego.
4. TBI Technology Sp. z o. o. dostarcza Zamawiającemu Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego.
5. Po zaakceptowaniu w/w wyceny i sprawdzeniu uregulowania poprzednich płatności Zlecającego TBI Technology Sp. z o. o. podejmuje odpowiednią decyzję dotyczącą realizacji zlecenia i ustala szczegóły organizacyjne, dotyczące obsługi zlecenia, ze Zlecającym.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

6. TBI Technology Sp. z o. o. dla Klientów posiadających podpisane umowy na program obsługi serwisowej otrzymują numer telefonu alarmowego do centrum serwisowego.
7. Standardowy czas reakcji, czyli czas skontaktowania się z Klientem w celu ustalenia usterki i warunków jej usunięcia nie będzie dłuższy niż 48h.

§ 6

ROZLICZENIE USŁUG

1. Usługi serwisowe wykonane w ramach gwarancji są bezpłatne.
2. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją są płatne wg ustalonego cennika (załącznik nr 1) oraz dodatkowo zawierają koszt części zamiennych, koszty przesyłek, koszty noclegu pracownika serwisu. Podstawą do wystawienia faktury jest potwierdzony przez Zamawiającego, „Raport serwisowy”, będący protokołem odbioru wykonanych prac.
3. Wszystkie opłaty w Cenniku są opłatami netto.
4. TBI Technology Sp. z o. o. może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty w pełnej wysokości przed wysłaniem personelu serwisowego do Klienta.
5. W przypadku zalegania z płatnościami wobec TBI Technology Sp. z o. o. zastrzegamy prawo wstrzymania wykonania zamówienia serwisowego do czasu uregulowania zobowiązania oraz naliczania odsetek ustawowych za okres opóźnienia bez odrębnego wezwania do ich zapłaty lub ustanowienia innego zabezpieczenia tytułem rozliczeń usług serwisowych np. w formie zawarcia umowy ustanowienia kaucji lub wystawienia weksla.
6. TBI Technology Sp. z o. o. zastrzega prawo wstrzymania się od świadczenia usług serwisowych również w przypadku zgłoszenia serwisowego objętego gwarancją, jeżeli Zgłaszający zalega z płatnościami z tytułu wykonanych wcześniej usług gwarancyjnych. W takim przypadku TBI Technology Sp. z o. o. może zażądać od Zgłaszającego kaucji na pokrycie kosztów ustalenia przyczyny powstania usterki przed wysłaniem serwisanta na miejsce zgłoszonej usterki i ustalić jej wysokość oraz sposób płatności. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej jeżeli naprawa zostanie uznana jako gwarancyjna. W przypadku realizowania naprawy jako naprawy serwisowej kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem usług a co do dalszego wykonania usługi serwisowej TBI Technology Sp. z o. o. może wstrzymać się z jej wykonaniem do czasu uregulowania zaległości w płatnościach klienta za usługi serwisowe.
7. Klient jest zobowiązany do uregulowania należnych wg Cennika opłat za usługę serwisową, którą zlecił jako usługę nieodpłatną świadczoną w ramach przysługujących mu uprawnień z tytułu gwarancji o ile w trakcie wykonywania usługi serwisowej TBI Technology Sp. z o. o. ustali, że usługa ta nie podlega wykonaniu w ramach uprawnień gwarancyjnych.
8. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu TBI Technology Sp. z o. o. Klient jest zobowiązany do uregulowania należnych wg Cennika opłat za usługę serwisową.
9. W przypadku braku części zamiennych niezbędnych do napraw i konieczności ponownego

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

dojazdu serwisu TBI Technology Sp. z o. o. na miejsce naprawy, koszty dojazdu liczone są każdorazowo za dojazd.

10. Diagnoza maszyny, nie zakończona pełnym oddaniem jej do eksploatacji, jest uznawana za pełnowartościową usługę serwisową.

§ 7

INNE POSTANOWIENIA

1. Niniejsze Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych podane są do wiadomości Klienta najpóźniej przy składaniu przez niego zamówienia, ponadto dostępne są w siedzibie TBI Technology Sp. z o. o. oraz na stronie internetowej www.tbitech.pl
2. Termin wykonania usługi przez TBI Technology Sp. z o. o. przesuwa się odpowiednio – również w trakcie pozostawania w zwłoce – w przypadku wystąpienia siły wyższej oraz wystąpienia innych nieprzewidywalnych okoliczności niezależnych od TBI Technology Sp. z o. o., takich jak np. strajki, wojna, stan wojenny, epidemia, zarazy, zakłócenia w ruchu drogowym, przerwy w dostawie mediów bądź zagrożenie.
3. Klient nie jest upoważniony do wykorzystywania pracowników TBI Technology Sp. z o. o. w związku z robotami niezwiązanymi z przedmiotem usługi bez uprzedniej zgody TBI Technology Sp. z o. o. W przypadku, gdy TBI Technology Sp. z o. o. wyrazi taką zgodę, nie będzie ponosiła żadnej odpowiedzialności za tę pracę a Klient będzie odpowiedzialny za bezpieczeństwo pracowników TBI Technology Sp. z o. o. w trakcie wykonywania tej pracy.
4. TBI Technology Sp. z o. o. odpowiada wyłącznie za szkodę wyrządzoną Klientowi z winy umyślnej a odszkodowanie jest ograniczone do rzeczywistych udokumentowanych strat poniesionych przez Klienta a wynikających bezpośrednio z wykonania usługi serwisowej. Wszelka odpowiedzialność TBI Technology Sp. z o. o. wykraczająca poza postanowienia zdania poprzedzającego jest niniejszym wyłączona. Dotyczy to w szczególności odpowiedzialności za utracone korzyści m.in. wskutek przestojów produkcyjnych i przerw w pracy.
5. TBI Technology Sp. z o. o. zobowiązuje się do wykonania prac zleconych przez Zamawiającego z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.
6. W kwestiach spornych nie objętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych wchodzi w życie z dniem 01/03/2011.