

OGÓLNE WARUNKI USŁUG SEWISOWYCH OWUS

§1.

Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informacje:

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 i 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 eksploatacyjnych 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 24 godziny robocze od dnia zgłoszenia. Poza granicami Polski wg indywidualnego uzgodnienia. Pod pojęciem czas reakcji należy rozumieć reakcję przedstawiciela serwisu Wropol Engineering w celu ustalenia zakresu zgłoszonej reklamacji. Podstawą do wyjazdu jest spełnienie zapisów §1.
3. Naprawa gwarancyjna nastąpi w terminie do 5 dni roboczych w przypadku uszkodzenia części eksploatacyjnych, natomiast awaria wymaga oceny zakresu uszkodzeń.

§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 protokół stanowi podstawę do wystawienia faktury.

§8.

W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu Zleceniodawca jest zobowiązany do pokrycia należnych kosztów 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, np. ze względu na brak części, jest uznawana za pełnowartościową usługę serwisową wymagającą rozszerzenia zakresu naprawy.

§10.

W przypadku, gdy suma godzin szacunkowych lub rzeczywistych dojazdu/powrotu oraz pracy przekracza 10 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 – dostępny w §17 UWUS.

§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 przez wyznaczonego pracownika.

§16.

Niniejsze OWUS aktualizowano 06.2020r.

§17.

CENNIK PRACY SERWISU.

1. Praca serwisanta 180 zł/godz./osobę
2. Dojazd /powrót 120 zł/godz./osobę
3. Inne koszty, tj. przejazd autostradami płatnymi, zakup części itp. Rozliczane są po zakończeniu zlecenia i stanowią koszt dodatkowy zlecenia.
4. Podane ceny są cenami NETTO.

Lutynia, czerwiec 2020 roku.

Wropol Engineering Sp. z o.o.