

## OGÓLNE WARUNKI SERWISU

Ważne od 01.2018

### &1. ZAKRES

Firma DESPOL świadczy usługi serwisowe gwarancyjne, niegwarancyjne, przeglądy techniczne i konserwację maszyn na terenie całego kraju, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

### &2. WYJAŚNIENIA POJĘĆ STOSOWANYCH W NINIEJSZYCH OWS

1. CZAS USŁUGI – czas, który pracownik serwisu spędził u Klienta w celu wykonania usługi. Do czasu usługi wlicza się: czas wykonywania naprawy/przeglądu, czas oczekiwania na udostępnienie urządzenia do naprawy/przeglądu, czas oczekiwania na podpisanie dokumentów potwierdzających wykonanie usługi.
2. ZGŁOSZENIE AWARII - za zgłoszenie awarii uznaje się pisemną informację o wystąpieniu usterki lub nieprawidłowym działaniu maszyny (mailem lub faxem)
3. NAPRAWA GWARANCYJNA - naprawa gwarancyjna to usunięcie usterek w pracy urządzenia będących efektem wad materiałowych lub montażowych, a ujawnionych w okresie gwarancyjnym określonym w Karcie Gwarancyjnej. Jest to usługa bezpłatna. Do napraw gwarancyjnych nie wlicza się wymiany materiałów i części eksploatacyjnych oraz napraw będących wynikiem nieprawidłowej obsługi, czyszczenia i konserwacji urządzenia. Zakres czynności oraz części nie objęte gwarancją zawarte są w Karcie Gwarancyjnej.
4. NAPRAWA NIEGWARANCYJNA – naprawa niegwarancyjna dotyczy usterek i wad pracy maszyny powstałych po okresie gwarancyjnym oraz powstałych w okresie gwarancyjnym z przyczyn leżących po stronie klienta. Jest to usługa płatna.
5. PRZEGLĄD - sprawdzenie stanu technicznego maszyny, wymiana części i materiałów eksploatacyjnych określonych dla danego typu maszyny w Specyfikacji Przeglądu oraz jej konserwacja. Naprawy oraz wymiana części zalecane podczas przeglądu są traktowane jako naprawa nie-gwarancyjna.
6. CZAS REAKCJI – jest to termin zgłoszenia się przez serwis do zakładu w reakcji na zgłoszenie awarii, poprzez wizytę serwisanta lub – w wypadku usterek usuwalnych przez służby techniczne zakładu – poprzez konsultacje telefoniczną.
7. AWARIA – jest to stan techniczny maszyny uniemożliwiający jej eksploatację.
8. USTERKA – jest to stan techniczny maszyny pozwalający na jej użytkowanie aczkolwiek w ograniczonym zakresie bądź z niepełną funkcjonalnością.

### &3. ZGŁOSZENIA AWARII/USTERKI

1. Zgłoszenia awarii przyjmowane są tylko w formie pisemnej na numer faxu: 22 380 15 83 lub na adres mailowy: [serwis@despol.pl](mailto:serwis@despol.pl).
2. Zaleca się, aby zgłoszenie zawierało:
  - nazwę i numer fabryczny urządzenia
  - opis usterki

- osobę odpowiedzialną za dane zgłoszenie - upoważnioną do odbioru usługi serwisowej i podpisania raportu
3. Zgłoszenia, które zostały przesłane po godz. 16-ej traktowane są jak zgłoszone następnego dnia roboczego.
  4. W razie problemów z szybkim wysłaniem pisemnego zgłoszenia zalecana jest telefoniczne powiadomienie o usterce. Pozwoli to wykorzystać czas oczekiwania na formalne zgłoszenie do sprawnego przygotowania interwencji serwisowej (tel.: 22 380 44 88 lub 22 380 44 90)

#### &4. USUNIĘCIE AWARII /USTERKI

1. Przyjazd technika w celu zdiagnozowania awarii następuje w czasie najszybszym możliwym czasie, o ile zgłoszony problem nie będzie mógł być rozwiązany w drodze instrukcji telefonicznej.
2. Usuwanie awarii następuje natychmiast po zdiagnozowaniu awarii (z zastrzeżeniem jak w p.4.3). W wypadku konieczności importu części czas naprawy wydłuża się o czas ich pozyskania. W przypadku uszkodzeń nietypowych polegających np. na mechanicznym uszkodzeniu urządzenia przez użytkownika, czas oczekiwania na części może ulec szczególnemu wydłużeniu (ze względu na nieprzewidywalny charakter tego typu uszkodzeń).
3. Wykonanie naprawy następuje po pisemnej akceptacji kosztów naprawy przez Użytkownika; czas usunięcia awarii wydłuża się o czas oczekiwania na akceptację oferty.
4. Technik powinien mieć zapewnione warunki do wykonania usługi naprawy / przeglądu. Oznacza to udostępnienie mu przez Użytkownika odpowiedniej przestrzeni, w której nie zakłócając pracy w zakładzie będzie mógł w skoncentrowaniu i spokoju wykonać swoją pracę. Niedopuszczalne jest filmowanie jego pracy, wykorzystywanie jego pracy i obecności na doszkalanie obsługi bądź działu technicznego, przeszkadzanie, zagadywanie, wtrącanie się do pracy technika – celem zapobieżenia popełnieniu błędu przez technika. Błąd technika skutkować może narażeniem jego lub Użytkownika na wypadek przy pracy a maszynę na kolejne usterki. W wypadku niedochowania tych warunków technik ma prawo odmówić kontynuacji pracy, a jego wizyta będzie zafakturowana mimo niedokończenia naprawy.
5. Prawo Użytkownika do bycia poinformowanym o wszystkich istotnych okolicznościach naprawy (wykonane operacje, wymienione części, etc.) realizowane jest w fazie odbierania pracy i sporządzania raportu serwisowego.
6. Do celów naprawy i testowania maszyny po naprawie Użytkownik winien zapewnić serwisowi odpowiednią ilość produktów i opakowań.
7. Technik ma prawo dokumentować swoją pracę poprzez wykonanie zdjęć lub nakręcenie video, przy czym obszar objęty tym dokumentowaniem ogranicza się wyłącznie do pola jego pracy (obszar maszyny lub linii produkcyjnej).

#### &5. PRZEGLĄDY / OKRESOWA KONSERWACJA

1. Serwis Despol przeprowadza przeglądy diagnostyczno-konserwacyjne (okresowe) w terminach uzgodnionych ze Użytkownikiem maszyny.
2. Częstotliwość przeglądów w okresie gwarancji określa producent maszyny. Wykonanie ich niezbędnym warunkiem utrzymania uprawnień do napraw gwarancyjnych. Zasady dotyczące przeglądów określa Karta Gwarancyjna i instrukcja obsługi maszyny.
3. Termin przeglądu ustalany jest każdorazowo z Kierownikiem Działu Technicznego w zakładzie Użytkownika. Odbywa się w godzinach 8.00-16.00 w dni robocze. W przypadku, gdy Użytkownik życzy sobie przeprowadzenia przeglądu w innych godzinach, obowiązują narzuty zgodnie

- z cennikiem usług serwisowych.
4. Zakres czynności przeglądu okresowego obejmuje kontrolę wszystkich układów maszyny, regulacje, smarowanie i konserwację oraz usuwanie drobnych usterek – wg planu serwisowego, zawartego w Instrukcji Obsługi maszyny.
  5. Użytkownik powinien zapewnić dostęp do maszyny w uzgodnionym terminie. Maszyny powinny być umyte przez obsługę, a jeśli nie są i ich stan uniemożliwia wykonanie naprawy lub przeglądu – technik Despol wykona to za dodatkową opłatą, zgodnie z cennikiem usług serwisowych, wg. faktycznego nakładu czasu.
  6. Uszkodzenia bądź inne dysfunkcje urządzeń, stwierdzone w ramach przeglądu, wykraczające poza rutynowe czynności diagnostyczno-konserwacyjne, usuwane są na odrębne pisemne zlecenie za dodatkową opłatą, zgodną z obowiązującym cennikiem, o którym mowa powyżej oraz zgodnie z przedłożoną przez biuro serwisu ofertą kosztorysową.

#### &6. CENNIKI

Usługi serwisowe fakturowane są na podstawie Cennika Usług Serwisowych. Koszt usługi składa się z:

- a) kosztu usługi (wg Cennika Usług Serwisowych)
  - b) kosztu dojazdu (Cennik Dojazdów)
  - c) ryczałtu hotelowego, jeśli naprawa wymaga noclegu pracownika serwisu w celu dokończenia naprawy
- Czas pracy jest liczony w jednostkach czasu pracy. Najmniejszą jednostką czasu usługi jest 15 min (0,25h)

#### &7. ROZLICZENIA, DOKUMENTACJA, PŁATNOŚCI

1. Przeglądy i naprawy dokonywane przez serwis dokumentowane są raportami serwisowymi. Raport serwisowy zawiera opis awarii wg zgłoszenia, diagnozę techniczną, listę wykonanych czynności, listę zamontowanych części oraz godziny pracy i dane dotyczące dojazdu technika. Raport serwisowy jest podstawą do wystawienia faktury (w wypadku usług płatnych).
2. Użytkownik jest obowiązany zapewnić w zakładzie obecność pracownika upoważnionego do odbioru usługi i podpisania raportu serwisowego. Brak osoby upoważnionej w czasie zakończenia pracy serwisu skutkuje podpisaniem jednostronnym przez technika Despol i jest wystarczającą podstawą do wystawienia faktury. Oczekiwanie na odbiór pracy / podpisanie raportu doliczane jest do czasu pracy technika.
3. Odebranie pracy od technika poprzez podpisanie raportu oznacza potwierdzenie przez niego danych weryfikowalnych: stan zastany (rodzaj usterki), czas pracy, zakres czynności, wymienione części.
4. Na uwagi krytyczne ze strony Użytkownika, jego odmienne zdanie co do okoliczności związanych z wykonywaną usługą bądź rodzajem naprawy (gwarancyjna, płatna czy bezpłatna, niegwarancyjna, itp.) przewidziane jest specjalne, dedykowane do tego celu pole na raporcie serwisowym i tam powinny być one wpisane. Niepodpisanie raportu z powodu odmiennego zadania co do okoliczności usługi skutkuje podpisaniem jednostronnym przez technika Despol i stanowić będzie pełnoprawną podstawą do wystawiania faktury za usługę i części.
5. Wszelkie kwestie sporne dotyczące zakwalifikowania usługi naprawy jako gwarancyjną (bezpłatną) rozstrzygane są przez producenta. Dla tego celu wymagane jest zawsze przedstawienie mu wadliwych części do ekspertyzy. W wypadku niewydania lub utracenia przez użytkownika tych części maszyn, które miałyby podlegać bezpłatnej naprawie, zastosowanie trybu naprawy gwarancyjnej nie będzie możliwa i usługa będzie płatna.

#### &8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zgłaszając maszynę do naprawy/przeglądu Użytkownik przyjmuje do wiadomości niniejsze ogólne

Warunki Serwisu firmy DESPOL sp. z o.o.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWS stosowane są ogólne przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. W przypadku powstania sporu wynikającego z realizacji serwisu Strony zgodnie poddają jego rozstrzygnięcie Sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Despol sp. z o.o.