

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych zwane dalej OWSUS, stanowią integralną część oferty i/lub zamówienia na usługi serwisowe. Niniejsze OWSUS mają zastosowanie wyłącznie do świadczenia usług między podmiotami, prowadzącymi działalność gospodarczą.
2. Pojęcia używane w OWSUS oznaczają:
 - a) Klient – podmiot zamawiający Usługę lub Naprawę lub składający zapytanie ofertowe na wykonanie Usługi lub Naprawy;
 - b) INTEC – INTEC Spółka Akcyjna;
 - c) Usługa – naprawa lub inna usługa serwisowa świadczona przez INTEC;
 - d) Naprawa – usługa polegająca na przywróceniu sprawności Urządzenia poprzez wymianę uszkodzonych części lub poprzez przywrócenie własności uszkodzonym częściom;
 - e) Usługa Diagnostyczna – usługa poprzedzająca naprawę, mająca na celu zdiagnozowanie przyczyn nieprawidłowego działania wskazanego urządzenia;
 - f) Osoba Uprawniona – osoba reprezentująca Klienta upoważniona przez niego do podejmowania decyzji związanych z wykonywaniem Usługi, w tym do podejmowania decyzji finansowych związanych z Usługą oraz odbioru wykonanej Usługi;
 - g) Urządzenie – przedmiot (rzecz) będąca przedmiotem świadczenia Usługi;
 - h) Serwis – osoby wyznaczone przez INTEC do wykonania Usługi;
 - i) Zamówienie – potwierdzenie przyjęcia przez Klienta ustaleń zawartych w ofercie oraz w toku ewentualnych dalszych negocjacji;
 - j) Umowa lub Zamówienie – umowa o świadczenie Usługi zawarta między Klientem a INTEC.
3. Jeżeli w ofercie nie określono terminu jej ważności, oferta jest wiążąca 30 dni od daty jej wystawienia.

§ 2. Warunki realizacji

1. Przed przystąpieniem do wyceny wykonania Usługi lub Naprawy Urządzenia, Klient zobowiązany jest podać następujące dane:
 - a) obligatoryjnie: pełne kodowanie urządzenia, numer fabryczny, opis usterki
 - b) dodatkowo, jeśli okażą się potrzebne do prawidłowego wykonania Usługi lub Naprawy lub wyceny: oznaczenie KKS oraz wszelkie inne dane niezbędne do wykonania Usługi
2. INTEC przystąpi do realizacji Umowy lub Zamówienia po przyjęciu Zamówienia przez INTEC lub po podpisaniu Umowy przez obie strony. Termin realizacji liczony jest od daty przyjęcia Zamówienia przez INTEC lub od daty otrzymania zaliczki (jeżeli taka forma płatności zostanie ustalona).
3. W przypadku Usługi świadczonej poza siedzibą INTEC termin wizyty Serwisu zostanie ustalony co najmniej 7 dni roboczych przed planowaną wizytą. W przypadku konieczności wykonania Usługi Diagnostycznej przed wizytą, termin realizacji Usługi zostanie określony po wykonaniu Usługi Diagnostycznej.
4. W przypadku realizacji Zamówienia przez INTEC nie mają zastosowania kary umowne ani zabezpieczenie należytego wykonania Usługi z zastrzeżeniem pkt 5 poniżej.
5. W przypadku rezygnacji z Zamówienia Klient pokryje poniesione koszty, powstałe do momentu rezygnacji oraz zapłaci karę umowną w wysokości 10% wartości netto Zamówienia.
6. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, koszt wysłania Urządzenia lub części do jego Naprawy ponosi Klient.
7. Jeżeli w trakcie naprawy gwarancyjnej u Klienta okaże się, że zgłoszenie gwarancyjne jest bezzasadne i nie zostało uznane za podlegające gwarancji, Serwis przerwie wykonywanie naprawy gwarancyjnej i powiadomi Klienta o odmowie uznania naprawy za gwarancyjną. Strony uzgodnią dalszy sposób postępowania. Jeśli Klient zdecyduje,

że istnieje potrzeba kontynuacji naprawy, wówczas Osoba Uprawniona jest zobowiązana do podpisania w protokole lub zgłoszeniu gwarancyjnym oświadczenia w imieniu Klienta o akceptacji naprawy odpłatnej za wynagrodzeniem i pokryciu kosztów takiej naprawy. W takim przypadku zastosowanie mają odpowiednio niniejsze OWSUS dla wykonania Usługi lub Naprawy.

§ 3. Wykonanie Usługi

1. W przypadku Usługi wykonywanej w siedzibie INTEC, Klient ponosi koszty dostawy i odbioru Urządzenia.
2. W przypadku Usługi wykonywanej poza siedzibą INTEC, Klient zapewni swobodny i bezpieczny dostęp do miejsca Usługi z poziomu „0” lub podestu, udział Osoby Uprawnionej, zapozna Serwis z obowiązującymi wymaganiami BHP oraz zapewni wymagane środki ochrony indywidualnej, jeśli są ponadstandardowe (nie dotyczy: kasku, standardowej odzieży roboczej, obuwia roboczego, okularów ochronnych i ochronników słuchu). Obowiązkiem Klienta jest wcześniejsze zapewnienie pisemnego polecenia na pracę, tak aby Serwis mógł bezzwłocznie przystąpić do pracy. Jeżeli przedmiotem Usługi jest rewizja zaworu, wówczas układ powinien być rozprężony, odwodniony i wystudzony ($t < 60^{\circ}\text{C}$). Klient zapewni zasilanie napędów (w zależności od rodzaju napędu: napięcie zasilania, powietrze AKPiA itp.), a także możliwość sprawdzenia lokalnego i zdalnego Urządzenia po przeprowadzonej Naprawie. W razie konieczności Klient zapewni bezpłatny dostęp do suwnicy (jeżeli zajdzie taka potrzeba - łącznie z suwnicowym).
4. Niezapewnienie przez Klienta powyższych wymagań uprawnia Serwis do opuszczenia miejsca świadczenia Usługi i obciążenie Klienta za wykonane już czynności oraz koszty pracy Serwisu. W przypadku oczekiwania na przygotowanie poleceń lub dopuszczenia do pracy z przyczyn nieleżących po stronie INTEC, Klient zostanie obciążony za godziny oczekiwania zgodnie z cennikiem, przekazanym Klientowi na etapie uzgadniania wykonania Usługi.
3. W przypadku, gdy po przybyciu na miejsce wykonywania Usługi okaże się, że nie można wykonać Usługi z przyczyn nieleżących po stronie INTEC, Klient zostanie obciążony kwotą zgodnie z cennikiem, przekazanym Klientowi na etapie uzgadniania wykonania Usługi.

§ 4. Odbiór Usługi

1. Odbiór Usługi potwierdza poprawność jej wykonania. Potwierdzenie to dokumentowane jest w formie protokołu z wykonanej Usługi podpisanego przez strony. W przypadku bezzasadnego odmówienia podpisania protokołu przez Klienta, INTEC jest uprawniony do podpisania odbioru jednostronnie oraz do wystawienia faktury VAT, a Klient zobowiązuje się zapłacić wynagrodzenie za wykonaną Usługę.
2. W przypadku wykonywania Naprawy w siedzibie INTEC potwierdzeniem wykonania Naprawy jest dowód dostawy. Klient poinformuje INTEC o ewentualnych uwagach lub wadach Naprawy w ciągu 3 dni roboczych od daty otrzymania dostawy.

§ 5. Wynagrodzenie, fakturowanie, płatności

1. Wynagrodzenie wskazane przez INTEC w ofercie jest ustalane kosztorysowo i może ulec zmianie w toku wykonywania Usługi, jeśli okaże się, że dane podane przez Klienta do wyceny były niepełne lub niezgodne ze stanem rzeczywistym, a do prawidłowego wykonania Usługi lub Naprawy potrzebne są dodatkowe czynności lub części. INTEC poinformuje Klienta przed podjęciem kolejnych działań o możliwych zmianach wynagrodzenia.
2. Płatności należy dokonywać na wskazany w fakturze VAT rachunek bankowy. Do kwoty netto zostanie doliczony podatek VAT zgodnie z obowiązującym prawem.
3. Dla nowych Klientów podstawową formą rozliczenia jest przedpłata, chyba że strony ustalą inaczej.
4. W przypadku braku odmiennych postanowień Klient będzie regulował należności przelewem na podstawie wystawionych faktur w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.
5. Faktura VAT może również obejmować koszty transportu oraz cenę za materiały eksploatacyjne i części zamienne wykorzystane podczas wykonywania Usługi jeśli się okaże, że były niezbędne do jej wykonania, a nie było możliwe ich określenie na etapie zawierania Umowy.

6. Jeżeli w ofercie został udzielony rabat, rabat ten obowiązuje tylko w przypadku terminowej zapłaty faktury. Jeśli termin zapłaty faktury zostanie przekroczony, INTEC zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury korygującej na kwotę udzielonego rabatu.
7. W przypadku opóźnienia jakiejkolwiek płatności przez Klienta na rzecz INTEC, INTEC ma prawo zawiesić dalsze wykonywanie Usług bez ponoszenia kosztów odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Umowy, a terminy świadczenia Usług przedłużają się odpowiednio.

§ 6. Gwarancje

1. INTEC udziela gwarancji na wykonane Usługi lub Naprawy zgodnie z ofertą.
2. Podstawowy okres gwarancji na dostarczone urządzenia i wykonane prace wynosi 12 miesięcy od daty dostawy Urządzenia lub daty wykonania Usługi o ile oferta, Zamówienie lub Umowa nie stanowią inaczej.
3. INTEC udziela 12 miesięcy rękojmi na dostarczone towary i/lub wykonane prace.
4. INTEC świadczy serwis gwarancyjny wyjazdowy wyłącznie na terenie Unii Europejskiej.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. INTEC nie ponosi odpowiedzialności za dobór techniczny urządzeń, jeżeli został on dokonany na podstawie nieprawidłowych danych przekazanych w zapytaniu ofertowym lub zamówieniu.
2. Łączna odpowiedzialność odszkodowawcza INTEC ze wszystkich tytułów (w tym z tytułu ewentualnych kar umownych) ograniczona jest do 100% wartości netto Zamówienia lub Umowy i obejmuje odpowiedzialność na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego. Wyłącza się odpowiedzialność INTEC z tytułu utraconych korzyści oraz strat pośrednich.
3. W kwestiach nieregulowanych w ofercie i/lub Zamówieniu zastosowanie mają zapisy niniejszego OWSUS. Złożenie Zamówienia oznacza akceptację niniejszych warunków przez Klienta.
4. W sprawach nieregulowanych ofertą, zamówieniem oraz Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług Serwisowych mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego i inne przepisy prawa polskiego.
5. Każda zmiana warunków Zamówienia lub odstąpienia od OWSUS wymaga uzgodnienia na piśmie przez obie Strony pod rygorem nieważności.
6. Wszelkie spory, o ile nie zostaną załatwione polubownie, rozstrzygać będzie sąd powszechny, właściwy dla INTEC.

Zatwierdził: Piotr Czczenikow

.....

Wyd. 1, data: 02.12.2024 r.

Zgłoszenie reklamacyjne	Numer sprawy *	
	Numer reklamacji *	
Klient:	Użytkownik:	
Osoba do kontaktu: Imię i nazwisko: nr tel.: e-mail:	Osoba do kontaktu: Imię i nazwisko: nr tel.: e-mail:	

Urządzenie:
Nazwa:
Typ:
Nr fabryczny:
KKS:
Data zakupu:
Numer faktury:
Data uruchomienia:

Opis usterki:

Rodzaj i parametry medium:

Zgłaszający usterkę:	Data:	Podpis:
-----------------------------	--------------	----------------

* - wypełnia Intec

Formularz wizyty serwisowej

Numer sprawy:
Data:
Zamawiający:
.....
Numer zamówienia/zgłoszenia:
Miejsce wykonania usługi:
Ustalona data wykonania usługi:
Przedmiot usługi:
.....
Osoba do kontaktu po stronie INTEC:

Dziękujemy za złożenie zamówienia/zgłoszenia. Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje związane z realizacją usługi serwisowej. W przypadku wyjazdu gwarancyjnego jego zasadność zostanie rozstrzygnięta podczas wizyty serwisowej.

1. Serwis pogwarancyjny lub usługa naprawy świadczone są na podstawie odrębnej oferty.
2. Dla serwisów gwarancyjnych zasadność zgłoszenia zostanie rozpatrzona podczas wizyty na obiekcie. W przypadku uznania roszczeń gwarancyjnych wizyta będzie nieodpłatna. Jeżeli zgłoszenie usterki nie wynika z wad fabrycznych lub jest nieuzasadnione, Zgłaszający zostanie obciążony kosztami wyjazdu zgodnie z poniższym cennikiem.
3. W przypadku rezygnacji z zamówionej wizyty serwisowej w czasie krótszym niż 24 godziny przed jej wykonaniem Zamawiający zostanie obciążony kwotą 800 zł netto.
4. W przypadku, gdy po przybyciu na miejsce wykonywania usługi okaże się, że nie można wykonać usługi z przyczyn nieleżących po stronie INTEC, Zamawiający zostanie obciążony kwotą zgodnie z poniższym cennikiem.
5. Zamawiający zobowiązany jest zapewnić swobodny i bezpieczny dostęp do miejsca usługi z poziomu „0” lub podestu, udział osoby uprawnionej do odbioru usługi, poinformuje o obowiązujących wymaganiach BHP oraz zapewni ponadstandardowe wymagane środki ochrony indywidualnej (nie dotyczy: kasku, standardowej odzieży roboczej, obuwia roboczego, okularów ochronnych i ochronników słuchu). W gestii Klienta jest odpowiednio wcześniejsze zapewnienie pisemnego polecenia na prace tak aby Serwis mógł bezzwłocznie przystąpić do pracy. Jeżeli przedmiotem usługi jest rewizja zaworu, wówczas układ powinien być rozprężony, odwodniony i wystudzony ($t < 60^{\circ}\text{C}$).

Klient zapewni zasilanie napędów (w zależności od rodzaju napędu: napięcie zasilania, powietrze AKPiA itp.), a także możliwość sprawdzenia lokalnego i zdalnego urządzenia po przeprowadzonej naprawie. W razie konieczności Klient zapewni bezpłatny dostęp do suwnicy (jeżeli zajdzie taka potrzeba łącznie z suwnicowym).

Niezapewnienie przez Klienta powyższych wymagań upoważnia Serwis do opuszczenia miejsca świadczenia usługi i obciążenie Klienta za wykonane już czynności oraz koszty Serwisu.

W przypadku oczekiwania na przygotowanie poleceń lub dopuszczenie do pracy z przyczyn nieleżących po stronie INTEC, Klient zostanie obciążony za godziny oczekiwania zgodnie z poniższym cennikiem.

6. CENNIK:

W przypadku braku oferty cenowej na wykonanie usługi mają zastosowanie poniższe stawki (podane stawki są kwotami netto):

- 220zł/h/os – pierwsze osiem godzin pracy na obiekcie (łącznie z wszelkimi formalnościami np. szkolenia, polecenia, protokoły),
- dojazd – 0,84zł/km licząc w obie strony
- czas dojazdu – 100zł/h/os licząc w obie strony
- nocleg – 250zł/os/dobę

Powyższe kwoty nie zawierają kosztów ewentualnych części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych.

Dopłaty:

- 50% za pracę powyżej 8 godzin (między 8 a 12 godziną pracy)
- 100% za każdą kolejną godzinę pracy (powyżej 12 godzin) oraz za pracę w soboty, niedziele i święta

7. Do podanych kwot netto doliczony zostanie podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Powyższe stawki obowiązują w przypadku wykonania usługi na terenie Polski. W przypadku wykonywania usługi poza granicami Polski konieczna jest odrębna kalkulacja.
9. Odbiór usługi potwierdza poprawność jej wykonania. Potwierdzenie to dokumentowane jest w formie protokołu z wykonanych usług podpisanego przez strony. W przypadku niewywiązania się Klienta z wymagań określonych w pkt. 5 lub bezzasadnego odmówienia podpisania protokołu, INTEC jest uprawniony do jednostronnego odbioru podpisując protokół.
10. W przypadku, gdy nie jest możliwa do określenia data wykonania usługi, Zamawiający poinformuje Serwis z co najmniej 7 dniowym (dni robocze) wyprzedzeniem o możliwej dacie wykonania usługi.
11. Do realizacji niniejszego zgłoszenia w tym do podpisania protokołu odbioru z wykonanej usługi Zamawiający wyznacza następującą osobę:

.....

/imię i nazwisko/

.....

/nr telefonu/

.....

/e-mail/

Akceptuję niniejszy formularz:

.....

Podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Zamawiającego