

Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych określają warunki, na jakich FIAB wykonuje usługi serwisowe. Niniejsze Ogólne Warunki Usług Serwisowych regulują także tryb zlecenia usług serwisowych FIAB oraz sposobu rozliczeń za usługi serwisowe.
2. Za usługi serwisowe uważa się: instalowanie maszyn i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie usterek, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie i na miejscu), a także szkolenia techniczne, relokację maszyny i inne.
3. Za usługi serwisowe nie uważa się usług instalacji i szkoleń realizowanych w ramach umów sprzedaży zawartych przez FIAB.
4. FIAB wykonuje usługi serwisowe urządzeń marki FIAB w zakresie autoryzacji i na warunkach producenta.
5. FIAB może także podjąć się świadczenia usług serwisowych urządzeń producentów innych marek niż FIAB na odpowiedzialność Klienta.
6. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Serwisowych sformułowania oznaczają:
 - 1) „FIAB” to FIAB Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Pietrzykowicach, ul. Fabryczna 20 D Pietrzykowice, 55-080 Kąty Wrocławskie, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS 0000357875; NIP: 8942999829, REGON: 021278590.
 - 2) „Klient” oznacza podmiot prawny zlecający usługę serwisową. Jeżeli osoba zlecająca usługę serwisową nie ujawni, że działa w imieniu innego podmiotu lub umocowanie do działania w imieniu innego podmiotu nie istniało lub nie było skuteczne, klientem jest osoba zlecająca.
 - 3) „Strony” to FIAB oraz Klient.
 - 4) „dni robocze” to dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za święta wolne od pracy.
 - 5) „dane poufne” wszystkie informacje dotyczące działalności gospodarczej i planów biznesowych FIAB, które znalazły się w posiadaniu Klienta, a nie są powszechnie udostępniane przez FIAB. Dane poufne obejmują w szczególności informacje o budowie i sposobie wytwarzania maszyny informacje o zasadach budowy i wytwarzania maszyny i innych towarów produkowanych przez FIAB, informacje o sposobie serwisowania maszyny w zakresie przekraczającym normalną konserwację przez klienta oraz inne

- informacje o charakterze technicznym, ekonomicznym, finansowym, rachunkowym, komercyjnym, prawnym, podatkowym lub pracowniczym.
- 6) maszyna – to maszyna będąca przedmiotem gwarancji udzielonej przez FIAB lub maszyna będąca przedmiotem zamówionej lub wykonanej usługi serwisowej.
 - 7) „Ogólne Warunki” – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych.
 7. Ogólne Warunki mają zastosowanie wyłącznie do stosunków z podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą, nie odnoszą się one natomiast do usług świadczonych przez FIAB dla konsumentów lub do innych oświadczeń składanych przez FIAB wobec konsumentów.
 8. Warunki wynikające z niniejszych Ogólnych Warunków mogą zostać określone odmiennie w porozumieniu Stron zawartym, pod rygorem nieważności, w formie pozwalającej utrwalić tekst oświadczeń za pomocą pisma (w szczególności faxu lub maila), przy czym odmiennie uregulowanie poszczególnych kwestii wynikających z Ogólnych Warunków nie pozbawia mocy wiążącej pozostałych postanowień Ogólnych Warunków.

§ 2 SERWIS GWARANCYJNY I POGWARANCYJNY

1. Usługi serwisowe dzielą się na serwis gwarancyjny i pogwarancyjny.
2. Usługami serwisu gwarancyjnego objęte są wyłącznie usługi objęte warunkami gwarancji udzielonej przez FIAB. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego jest nieodpłatne, chyba że co innego wynika z warunków gwarancji lub postanowień Ogólnych Warunków.
3. Serwis pogwarancyjny obejmuje przypadki usterek maszyny po okresie gwarancyjnym oraz usterek nie objętych gwarancją lub serwisowania maszyny, na którą FIAB nie udzielał gwarancji lub wobec której gwarancja wygasta, w szczególności z uwagi na naruszenie warunków gwarancji. Serwis pogwarancyjny rozliczany jest zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych – zwanym dalej „Cennikiem”.
4. Procedury zgłoszeń serwisowych oraz sposób świadczenia usług serwisowych jest wspólny dla serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego.

§ 3 PROCEDURY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Klient zgłasza zapotrzebowanie na usługę serwisu maszyny w jeden z poniższych sposobów:
 - a. zlecenia serwisowego umieszczonego na stronie www.fiabmachines.com;
 - b. pocztą elektroniczną (e-mail) na adres service@fiabmachines.com;
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu podanym na stronie www.fiabmachines.com.
2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, numerze seryjnym, roku produkcji oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis usterki oraz informację o producencie maszyny, jeśli jest on inny niż FIAB.
3. Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 16:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 08:00 rano najbliższego dnia roboczego.
4. Klient zobowiązany jest podać w zgłoszeniu serwisowym okoliczności faktyczne zgodne z prawdą.
5. FIAB skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia przyczyny usterki i warunków jej usunięcia nie dłużej niż w przeciągu 24 godzin od dokonania zgłoszenia serwisowego.
6. FIAB dostarcza klientowi potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego.
7. Ogólne Warunki oraz Cennik usług serwisowych, udostępniane na stronie internetowej FIAB, stanowią element przyjęcia zgłoszenia serwisowego, bez konieczności powtarzania treści Ogólnych Warunków lub Cennika w potwierdzeniu przyjęcia usług serwisowych.

§ 4 SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej FIAB uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac, a w razie usługi odpłatnej informuje także Klienta o przewidywanej kwocie wynagrodzenia za usługę serwisową. Usługa serwisowa jest przyjęta do realizacji po uzgodnieniu z klientem warunków wykonania usługi serwisowej.
2. FIAB dołoży wszelkich starań, aby wykonanie usługi serwisowej nastąpiło w najszybszym możliwym terminie.
3. FIAB zobowiązuje się do wykonania usługi serwisowej z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.
4. Klient zobowiązany jest udostępnić maszynę serwisantom FIAB oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych (np. narzędzia, media, urządzenia, pomocnicy) wskazane przez FIAB podczas uzgadniania

warunków i terminu prac. Klient ma obowiązek udostępnić materiały do testów maszyny podczas serwisu.

5. Pracownik serwisu FIAB po zakończeniu usługi serwisowej poinformuje Klienta o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając protokół serwisowy. Klient zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy za wykonaną usługę serwisową. Klient potwierdza wykonanie usługi serwisowej swym podpisem w protokole serwisowym.
6. W razie odmowy podpisania protokołu przez klienta lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta serwisant FIAB czyni o tym wzmiankę na protokole serwisowym podając przyczyny braku możliwości uzyskania podpisu Klienta.
7. Diagnoza uszkodzenia maszyny stanowi samodzielną usługę serwisową, także wówczas gdy w ramach usług serwisowych nie dokonano pełnego usunięcia tego uszkodzenia.
8. W razie stwierdzenia na miejscu wykonania usługi serwisowej potrzeby wykonania dodatkowej usługi serwisowej Serwisanci FIAB na życzenie Klienta mogą podjąć się jego wykonania bez konieczności kierowania przez Klienta zgłoszenia serwisowego do siedziby FIAB. W takim przypadku w protokole serwisowym opisuje się również czynności wchodzące w skład dodatkowej usługi serwisowej, które klient potwierdza podpisując protokół serwisowy.

§ 5 WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI SERWISOWE

1. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją są płatne według ustalonego Cennika.
2. Podstawą do wystawienia przez FIAB faktury za usługę serwisową jest potwierdzony przez Klienta po zakończeniu prac protokół serwisowy. W razie bezzasadnej odmowy podpisania protokołu lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta podstawą do wystawienia faktury jest protokół zaopatrzonej we wzmiankę o przyczynach braku podpisu klienta.
3. Wszystkie kwoty w Cenniku są opłatami netto. Do kwot tych zostaną doliczone wszystkie podatki, cła i inne opłaty, które wiążą się z faktem zawarcia lub wykonania umowy, chyba że obowiązek ich poniesienia spoczywać będzie bezpośrednio na Kliencie. Do kwot określonych w cenniku doliczane są również koszty dojazdu serwisantów FIAB na miejsce wykonania usługi serwisowej. W razie dłuższego niż jednodniowy okres wykonywania usługi serwisowej do usługi serwisowej doliczane są także koszty zakwaterowania serwisantów FIAB przez okres wykonywania usługi serwisowej.
4. Jeżeli nie uzgodniono odmiennych warunków płatności wynagrodzenie za usługę serwisową płatne jest w terminie 14 dni od wystawienia faktury – w odniesieniu do klientów z terytorium Polski i Republiki Czeskiej, a w terminie 30 dni od wystawienia faktury – w odniesieniu do klientów z terytorium innych krajów.
5. Wszelkie płatności należne FIAB od Klienta, w tym wynagrodzenie za usługi serwisowe, zostaną uregulowane przelewem bankowym na konto wskazane przez FIAB. Wszystkie opłaty za przelewy bankowe pokrywa Klient. Płatność jest

- uznana za dokonaną z chwilą, gdy zostanie ona w całości zaksięgowana na rachunku bankowym FIAB.
6. FIAB może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty na poczet usługi serwisowej w następujących przypadkach:
 - a. w przypadku otrzymania zgłoszenia serwisowego od Klienta, który wcześniej nie dokonywał zakupu Produktów lub usług od FIAB;
 - b. w przypadku, gdy usługę serwisową zamawia Klient, który już wcześniej zalegał z jakimikolwiek płatnościami na rzecz FIAB.
 7. Wysokość przedpłaty określa się według przewidywanych kosztów usługi serwisowej. Przedpłata stanowić może część lub całość wynagrodzenia FIAB należnego za wykonanie usługi serwisowej. W razie zgłoszenia żądania przedpłaty, uregulowanie przedpłaty stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej.
 8. Wystąpienie kolejnego problemu z maszyną po wykonaniu usługi serwisowej nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną usługę serwisową.
 9. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz FIAB, w tym należnymi jeszcze przed dniem zgłoszenia serwisowego, FIAB ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi serwisowej, w tym usługi serwisu gwarancyjnego, do czasu uregulowania zaległych płatności.
 10. W przypadku zgłoszenia serwisowego, obejmującego usługi serwisowe objęte gwarancją, FIAB ma prawo zażądać od Klienta kaucji na pokrycie kosztów wyjazdu serwisanta i ustalenia przyczyny powstania usterki. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej jeżeli naprawa zostanie uznana jako objęta gwarancją. W przypadku realizowania naprawy jako usługi serwisu pogwarancyjnego kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem.
 11. Jeżeli w trakcie wykonywania usługi serwisowej okaże się, że usterka zgłoszona przez Klienta do usunięcia w ramach gwarancji nie mieści się w granicach gwarancji, Klient jest zobowiązany do uregulowania wynagrodzenia za usługę serwisową – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
 12. Jeżeli po dokonaniu w ramach usługi serwisu gwarancyjnego wymiany części zamiennej, producent tej części wykaże, że w stosunku do wymienionej części nie zostały spełnione warunki gwarancji udzielonej przez FIAB, Klient zobowiązany jest ponieść koszt zakupu przez FIAB wymienionej części zamiennej oraz usługi serwisowej związanej z jej wymianą – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
 13. Klient jest zobowiązany do uregulowania kwoty wynagrodzenia za usługę serwisową także wówczas, gdy, pomimo stawiennictwa serwisanta FIAB u Klienta lub poniesienia przez FIAB jakichkolwiek innych kosztów związanych z zamówioną usługą serwisową, z przyczyn leżących po stronie Klienta nie dojdzie do wykonania usługi serwisowej w okresie 2 miesięcy od uzgodnionego terminu wykonania usługi serwisowej. Dotyczy to w szczególności przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe było bezzasadne (np. z uwagi na sprawność maszyny) albo gdy serwisanci FIAB nie zostali dopuszczeni do wykonania usługi serwisowej w ustalonym miejscu. W takim przypadku kwota wynagrodzenia za usługę serwisową stanowi odszkodowanie umowne z tytułu utrudnień w wykonaniu

- usługi serwisowej leżących po stronie Klienta. Zasady wyrażone w niniejszym punkcie odnoszą się również do usługi serwisu gwarancyjnego, przy czym wówczas kwota odszkodowania umownego wyrażona jest według wynagrodzenia za usługi serwisu pogwarancyjnego określone w Cenniku.
14. Jeżeli z przyczyn nie leżących po stronie FIAB konieczne stanie się powtórne stawiennictwo FIAB w miejscu świadczenia wykonania usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego przyjazdu serwisu FIAB na miejsce świadczenia usługi serwisowej.
 15. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz FIAB, FIAB przysługują od Klienta odsetki od każdej nieuregulowanej kwoty, w wysokości 1,5 % (jednego i pół procenta) miesięcznie. Odsetki naliczane są proporcjonalnie do ilości dni opóźnienia z płatnościami.
 16. Wszelkie, inne niż cena, płatności należne FIAB od Klienta płatne są do siódmego dnia od chwili ziszczenia się warunków, od których uzależnione jest powstanie obowiązku uregulowania tych płatności.
 17. Nabywca odpowiada za terminowość płatności wobec Producenta także wówczas, gdy opóźnienie w płatności było spowodowane opóźnieniami z płatnościami należnymi Nabywcy od osób trzecich, jak i trudnościami w pozyskaniu zewnętrznego wsparcia finansowego z banków, instytucji kredytowych, instytucji dotujących czy innych podobnych podmiotów.
 18. FIAB jest uprawniony do unieruchomienia maszyny, jeśli opóźnienie w jakiegokolwiek płatności należnej FIAB od Klienta przekracza 15 dni. Klientowi z tytułu takiego unieruchomienia nie przysługują żadne roszczenia, ani inne uprawnienia wobec FIAB. Ponowne uruchomienie produktu nastąpi w przeciągu 24 godzin od otrzymania przez FIAB wszystkich zaległych płatności.

§ 6 DANE POUFNE

1. W razie przekazania Klientowi danych poufnych Klient zobowiązany jest zachować w tajemnicy pozyskane dane poufne. W szczególności Klient zobowiązany jest do nieujawniania danych poufnych oraz do nieużywania danych poufnych w celach innych niż wykonanie umowy lub normalne korzystanie z produktu.
2. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych poufnych trwa przez okres 10 lat od przekazania danych poufnych.
3. Za naruszenie wyrażonych w niniejszym paragrafie obowiązków związanych z zachowaniem w tajemnicy danych poufnych, Klient zapłaci na rzecz FIAB karę umowną w wysokości 20 000 EURO za każdorazowe naruszenie.

§ 7 INNE POSTANOWIENIA

1. Jeżeli którekolwiek postanowienia Ogólnych Warunków okażą się nieważne nie powoduje to nieważności całości Ogólnych Warunków. Strony dotożą wszelkich starań, aby nieważne postanowienia zastąpić postanowieniami ważnymi, a do czasu dokonania takiej zmiany, postanowienia nieważne należy tak interpretować, aby zachować je w mocy przy możliwie najbliższych skutkach prawnych.
2. Tytuły poszczególnych paragrafów Ogólnych Warunków mają charakter wyłącznie orientacyjny i nie mają wpływu na interpretację Ogólnych Warunków.
3. Przewidziane w Ogólnych Warunkach kary umowne lub odszkodowania umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, jeżeli poniesiona szkoda była wyższa. Kary umowne lub odszkodowania umowne należne zgodnie z niniejszymi warunkami pozostają w mocy także w przypadku wypowiedzenia lub odstąpienia od umowy dotyczącej usługi serwisowej.
4. Klient zezwala FIAB na używanie przez niego nazwy oraz logo firmy Klienta w swoich materiałach promocyjnych, reklamowych lub informacyjnych oraz w korespondencji biznesowej.
5. Odpowiedzialność odszkodowawcza FIAB za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi serwisowej ograniczona jest wyłącznie do szkód wynikłych z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i nie obejmuje utraconych korzyści, ani strat w materiałach używanych w toku produkcji przez Klienta, ani też szkód związanych z przestojem produkcji w związku z wykonywaniem usługi serwisowej.
6. Stosunki prawne mające za przedmiot usługi serwisowe świadczone przez FIAB podlegają prawu polskiemu z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów sporządzonej w Wiedniu dnia 11 kwietnia 1980 r.
7. Spory powstałe na tle Ogólnych Warunków lub usług serwisowych podlegają jurysdykcji sądów polskich. Sądami właściwymi do rozstrzygania sporów są sądy powszechne właściwe dla siedziby FIAB.