

Warunki ogólne świadczenia usług serwisowych przez Serwis Astherm Sp. z o.o.

§1 Definicje

Użyte w Warunkach ogólnych określenia oznaczają:

Prace dodatkowe – zakres koniecznych lub zalecanych napraw do wykonania przy urządzeniu Zleceniodawcy stwierdzonych przez Serwis w trakcie wykonywania prac określonych w zleceniu serwisowym. Lista prac dodatkowych i ich szacunkowa wartość wymieniona jest w Protokole rozszerzenia zakresu napraw.

Protokół odbioru urządzenia niesprawnego – dokument generowany przez Serwis w przypadku odmowy przez Zlecającego wykonania koniecznych napraw wymienionych w Protokole rozszerzenia zakresu naprawy, w szczególności tych, które wpływają na bezpieczeństwo eksploatacji urządzenia.

Protokół rozszerzenia zakresu naprawy – dokument generowany przez Serwis, określający zakres koniecznych lub zalecanych do wykonania napraw nie wymienionych w zleceniu serwisowym.

Serwis – Astherm Sp. z o.o., ul. Kard. S. Wyszyńskiego 13, 05-530 Góra Kalwaria

Umowa o współpracy w zakresie obsługi serwisowej – umowa regulująca warunki handlowe i rozliczenia oraz prawa i obowiązki stron.

Usługa serwisowa – zakres czynności wchodzących w skład prac zleconych w zleceniu serwisowym lub prac dodatkowych zaakceptowanych przez Zleceniodawcę.

Warunki ogólne – Warunki ogólne świadczenia usług serwisowych oraz sprzedaży materiałów eksploatacyjnych przez Firmę Astherm Sp. z o.o. zwanej dalej Serwisem.

Zlecenie serwisowe – dokument generowany przez Serwis, identyfikujący Zleceniodawcę, urządzenie oraz określający zakres prac zleconych przez Zleceniodawcę, podpisany obustronnie przez Serwis i Zleceniodawcę, przy czym za w pełni wiążący podpis zatwierdzający na zleceniu uznaje się podpis każdej z osób wymienionych w definicji Zleceniodawcy.

Zleceniodawca / Odbierający – przedsiębiorstwo lub osoba fizyczna określona w zleceniu serwisowym (właściciel lub użytkownik urządzenia), w tym reprezentant właściciela lub użytkownika urządzenia wskazany w stosownym pełnomocnictwie.

§2 Przedmiot Warunków ogólnych.

1. Warunki ogólne określają zakres i zasady świadczenia usług serwisowych przez Serwis na rzecz Zleceniodawcy a w szczególności:
 - obsługi posprzedażnej-gwarancyjnej i pogwarancyjnej
 - serwisu naprawczego
 - przeglądów gwarancyjnych
 - przeglądów pogwarancyjnych

urządzeń będących własnością lub będących w użytkowaniu Zleceniodawcy

- sprzedaży materiałów eksploatacyjnych

2. Warunki gwarancji na wykonane usługi i użyte do naprawy części zamienne i akcesoria.

§3 Warunki przyjęcia zlecenia serwisowego.

1. Zleceniobiorca może uzależnić przyjęcie zlecenia serwisowego od wcześniejszego uzgodnienia terminu i zakresu prac.
2. Zgłoszenie przyjazdu Serwisu może zostać uzgodnione telefonicznie, pocztą e-mail lub faxem na 3 dni robocze przed planowaną wizytą Serwisu. Dopuszcza się możliwość wcześniejszego przyjazdu w sytuacji nagłej awarii, jednak naprawa urządzenia uzależniona będzie wówczas od aktualnych możliwości Serwisu.
3. Numery telefonów, adresy e-mail i nr faksu do kontaktu z Serwisem:
601-939-885; zelazko@astherm.pl; fax.: 22/717-74-00
4. Obsługa wykonywana będzie w następujących godzinach:
Poniedziałek-piątek 7:30-16:00

Sobota 7:30-14:00

5. Przyjęcie zlecenia serwisowego i rozpoczęcie prac uzależnione jest od jego podpisania i przekazania do Serwisu. Zlecenie serwisowe uważa się za poprawnie otwarte, gdy zostanie czytelnie podpisane przez Zleceniodawcę.
6. Zlecenie serwisowe podpisane przez pracownika Zleceniodawcy lub osobę trzecią, która była w posiadaniu upoważnienia, uważa się za podpisane przez Zleceniodawcę / Odbiorcę.
7. Jeżeli w trakcie wykonywania prac zleconych Serwis zdiagnozuje konieczność wykonania prac dodatkowych, to zakres tych prac i ich szacunkowy koszt zostanie przedstawiony Zleceniodawcy pisemnie w „Protokole rozszerzenia zakresu naprawy” lub w przypadku braku takiej możliwości Zleceniodawca zostanie poinformowany telefonicznie.
8. Serwis zastrzega sobie możliwość odmówienia wykonania prac dodatkowych, wyszczególnionych w Protokole rozszerzenia zakresu naprawy lub będących przedmiotem rozmowy telefonicznej, o jakiej mowa powyżej, jeśli nie uzyska pisemnej akceptacji ze strony Zleceniodawcy w postaci: a) pisemnej zgody Zleceniodawcy, lub b) podpisu Zleceniodawcy na Protokole rozszerzenia zakresu naprawy, lub c) wiadomości e-mail na adres zelazko@astherm.pl.
Serwis jednocześnie zastrzega, iż przekazanie pisma lub podpisanego Protokołu rozszerzenia zakresu naprawy za pośrednictwem fax. jest uznawane za wiążące przekazanie decyzji (nie wymaga się otrzymania oryginału pisma).
9. W przypadku odmowy/braku zgody (zarówno ze strony Zleceniodawcy, jak i ze strony Serwisu z przyczyn wymienionych w pkt.8 powyżej) na wykonanie prac dodatkowych (wpływających na bezpieczeństwo użytkownika), Zleceniodawca pokwituje odbiór urządzenia niesprawnego na „Protokole odbioru urządzenia niesprawnego”.
10. W przypadku odmowy podpisania Protokołu odbioru urządzenia niesprawnego, pracownik Serwisu sporządzi odpowiednią notatkę służbową na zleceniu serwisowym (lub do zlecenia serwisowego).
11. Serwis przyjmuje pełną odpowiedzialność za powierzenie urządzenia od chwili jego przyjęcia do wydania. Do odbioru urządzenia w imieniu Zleceniodawcy są uprawnione:
 - (a) osoby upoważnione do kontaktu oraz podejmowania decyzji, wskazane w treści umowy o współpracy w zakresie obsługi serwisowej,
 - (b) osoby imiennie upoważnione przez osoby wskazane pod lit. (a) powyżej,
 - (c) osoby podpisujące w imieniu Zleceniodawcy zlecenie serwisowe.
12. Serwis nie odpowiada za pogorszenie się stanu jakościowego przedmiotu / towaru pozostawionego w urządzeniu na czas świadczenia usługi serwisowej.
13. Urządzenie przyjęte do Serwisu na naprawę lub przegląd w umówionym dniu i godzinie będzie gotowe do odbioru w umówionym czasie. Jeśli zajdą nieprzewidziane okoliczności związane z dokonaniem dodatkowych pracochłonnych napraw ujawnionych w trakcie przeglądu Serwis powiadomi o tym Zleceniodawcę w celu uzgodnienia odrębnego terminu wykonania usługi lub uzyskania akceptacji na przedłużenie czasu naprawy.
14. Zleceniodawca upoważnia Serwis do wykonania testów (związanych z uruchomieniem urządzenia) w celu określenia zakresu potrzebnych prac lub oceny jakości i poprawności prac wykonanych.

§4 Gwarancja.

1. Roszczenia gwarancyjne będą rozpatrywane zgodnie z warunkami gwarancji oferowanymi przez dostawcę danego podzespołu lub części.
2. Gwarancja obejmuje: naprawę lub wymianę części wadliwych oraz robociznę niezbędną dla tej naprawy lub wymiany.
3. Usługi objęte są gwarancją 6-cio miesięczną.
4. Warunkiem obowiązywania gwarancji jest stosowanie się Zleceniodawcy do ogólnych warunków gwarancji producenta/dostawcy, a w tym także regularnego serwisowania urządzenia w Serwisie

Astherm lub w przez niego wskazanym serwisie, udokumentowanego wpisami do książki przeglądów lub protokołami z przeprowadzonych przeglądów okresowych.

5. Gwarancja na części zamienne i akcesoria obowiązuje tylko wtedy, gdy montaż / wymiana zostanie przeprowadzona przez Serwis Astherm i fakt ten zostanie udokumentowany w czasie składania reklamacji.
6. Gwarancja nie obejmuje:
 - standardowych przeglądów i usług utrzymania
 - skutków nieprawidłowego używania urządzenia, błędu lub niedopatrzenia za strony Zleceniodawcy
 - wymiany części i akcesoriów, których zużycie jest zjawiskiem naturalnym i może zmieniać się w zależności od eksploatacji urządzenia, czasu tej eksploatacji oraz których konieczność wymiany nie jest podyktowana uszkodzeniem
 - skutków powstałych z zamontowania w urządzeniu części i akcesoriów nie zatwierdzonych przez producenta/dostawcę
 - szkód powstałych przez zjawiska naturalne lub w wyniku wypadku
7. Części zamienne objęte gwarancją są przesyłane do producenta w celu przeprowadzenia ekspertyzy technicznej. Jeśli roszczenie gwarancyjne Zleceniodawcy zostało uznane, wadliwa część staje się własnością producenta, natomiast jeśli reklamacja została odrzucona, naprawa obejmująca wymianę wadliwej części następuje na koszt Zleceniodawcy. Część taka może zostać zwrócona Zleceniodawcy, jeżeli przy zgłaszaniu reklamacji wyraził takie życzenie.

§5 Płatności.

1. Płatność za usługę Zleceniodawca uiszcza na podstawie wystawionej przez Serwis faktury VAT.
2. Płatności z odroczonym terminem – dostępne dla stałych Klientów oraz dla Klientów, z którymi Serwis posiada umowę o współpracy w zakresie serwisu. Jednocześnie Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy odroczenia terminu płatności Zleceniodawcy, który nie zawarł umowy jw.

§6 Tryb reklamacyjny.

1. Zleceniodawca może złożyć reklamację w formie pisemnej na adres siedziby Serwisu lub za pośrednictwem faksu lub e-mailem.
2. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od jej doręczenia.
3. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku terminowej zapłaty za usługę. W przypadku uznania reklamacji kwota podlegająca zwrotowi zostanie zwrócona Zleceniodawcy.
4. W przypadku wystawienia faktury korygującej przez Serwis, Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia czytelnym podpisem oraz odesłanie do Serwisu dokumentu korygującego na kopii faktury korygującej lub na przesłanym wraz z fakturą korygującą oddzielnego dokumentu. W przypadku niespełnienia tego obowiązku przez Zleceniodawcę, Serwis zastrzega sobie prawo do zawieszenia możliwości rozliczeń z odroczonym terminem płatności.

§7 Postanowienia końcowe.

1. Serwis zastrzega sobie prawo do zmian w treści Warunków ogólnych. W przypadku, kiedy Zleceniodawca posiada zawartą z Serwisem umowę o współpracy serwisowej, wówczas pisemna informacja o zmianie treści warunków ogólnych zostanie wysłana na adres Zleceniodawcy. Jeśli w terminie 14 dni od daty jej doręczenia Zleceniodawca nie złoży pisemnego wypowiedzenia umowy jw., to po upływie tego terminu Strony będą związane zmienionymi postanowieniami.
2. Aktualna treść Warunków ogólnych dostępna jest w siedzibie Serwisu.
3. W sprawach nieuregulowanych Warunkami ogólnymi lub umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. W sprawach, o których mowa w Warunkach ogólnych i Umowie wiążące są zapisy Umowy.