

Ogólne warunki wykonywania umów serwisowych

Wstęp

O ile strony nie postanowią inaczej na piśmie, niniejsze Ogólne Warunki Wykonywania Umów Serwisowych obowiązują w odniesieniu do każdej umowy serwisowej (Oferty Umowy) podpisanej przez Klienta z firmą Nilfisk.

Definicje

O ile z kontekstu nie wynika inaczej, pojęcia i wyrażenia pisane wielką literą w treści niniejszej Umowy mają znaczenie nadane im poniżej lub zdefiniowane w treści Umowy. Pojęcia pisane wielką literą, które nie zostały objaśnione ani zdefiniowane, należy interpretować zgodnie z ich zwykłym znaczeniem, zależnie od kontekstu.

Umowa oznacza niniejsze Ogólne Warunki Wykonywania Umów Serwisowych.

Załącznik oznacza odpowiedni załącznik do niniejszej Umowy, w którym zostały podane warunki, stawki i inne ustalenia obowiązujące lokalnie.

Oferta Umowy oznacza ofertę umowy serwisowej podpisaną przez Klienta.

Klient oznacza odbiorcę Usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy.

Prawo oznacza wszelkie stosowne przepisy prawa, które odnoszą się do niniejszej Umowy, wraz z ich późniejszymi zmianami.

Maszyna oznacza maszynę wskazaną w Ofercie Umowy i objętą zakresem jej obowiązywania.

Nilfisk oznacza spółkę Nilfisk A/S lub spółkę należącą do grupy Nilfisk, która została wskazana w Ofercie Umowy.

Usługi oznaczają usługi świadczone przez Nilfisk zgodnie z pkt 1 i 2 niniejszej Umowy.

Opłaty Serwisowe oznaczają opłaty ponoszone przez Klienta z tytułu świadczenia przez Nilfisk na jego rzecz Usług określonych w Ofercie Umowy.

Wizyta serwisowa oznacza wizytę serwisanta Nilfisk zgodnie z odpowiednio pkt 1 i/lub 2 niniejszej Umowy.

1. Usługa Serwisowa

1.1. Usługa Serwisowa jest rozumiana jako regularne i zaplanowane wizyty personelu technicznego Nilfisk. Roczna liczba wizyt zostaje określona w Ofercie Umowy na podstawie przewidywanego poziomu wykorzystania Maszyny oraz parametrów środowiska eksploatacyjnego lub, jeśli jest to możliwe i uzgodnione wcześniej, przy zastosowaniu cyfrowego systemu dynamicznego monitorowania.

1.2. Przed Wizytą Serwisową Nilfisk kontaktuje się z Klientem, aby ustalić termin wizyty.

1.3. Nilfisk zobowiązuje się do przeprowadzenia kontroli stanu technicznego każdej Maszyny i w razie potrzeby uzupełnienia środków smarnych. Wizyta serwisowa kończy się sprawdzeniem prawidłowości działania Maszyny i wykonaniem wszelkich prób wymaganych zgodnie z instrukcją obsługi producenta

1.4. Wszelkie czynności serwisowe wykonywane podczas Wizyty Serwisowej, które wykraczają poza zakres zwykłej usługi serwisowej w znaczeniu nadanym jej każdorazowo przez Nilfisk (szczegółowe informacje na temat zakresu czynności dla każdej maszyny są udzielane na indywidualne żądanie) i naruszają zasady „uczciwego użytkowania”, które zostały opisane w pkt 3.2, podlegają dodatkowej opłacie, o ile Oferta Umowy nie obejmuje wykonanych czynności i/lub wykorzystanych części.

1.5. Naprawa i wymiana części w ramach Usługi Serwisowej są wykonywane na podstawie oceny stanu urządzenia przez serwisanta Nilfisk.

2. Usługa Naprawcza

2.1. Usługa Naprawcza jest rozumiana jako wizyty przeprowadzane w odpowiedzi na otrzymane przez Nilfisk zgłoszenie od Klienta dotyczące awarii lub nieprawidłowości w działaniu Maszyny, w celu ich usunięcia. Nilfisk ustala termin wizyty naprawczej na podstawie otrzymanego zgłoszenia.

2.2. Nilfisk zapewnia podjęcie czynności naprawczych zgodnie z lokalnymi czasami reakcji zadeklarowanymi dla danego pakietu określonego w Ofercie Umowy.

2.3. Czas reakcji oznacza maksymalny czas od chwili przyjęcia przez Nilfisk zgłoszenia awarii/nieprawidłowości do momentu przybycia serwisanta Nilfisk na miejsce

awarii. Deklarowany czas reakcji jest podany w Załączniku. Czas reakcji nie obejmuje weekendów ani dni ustawowo wolnych od pracy w danym kraju. Deklarowane czasy reakcji mogą ulec zmianie, jeśli urządzenie znajduje się w trudno dostępnym miejscu, np. na wyspie bez połączenia mostowego lub odległej miejscowości (dystans powyżej 250 km od miejsca najbliższego lokalnego serwisu).

2.4. Naprawa i wymiana części w ramach Usługi Naprawczej są wykonywane na podstawie oceny stanu urządzenia przez serwisanta Nilfisk.

3. Specyfikacja zakresu usługi

3.1. Czynności i części objęte zakresem usługi zależą od rodzaju zawartej umowy i wybranych opcji, zgodnie z warunkami określonymi w Ofercie Umowy.

3.2. Usługa określona w Ofercie Umowy podlega zasadom „uczciwego użytkownika”. Oznacza to, że w przypadku stwierdzenia przez Nilfisk potencjalnie nadmiernego wykorzystania jednej lub kilku maszyn objętych Ofertą Umowy zostanie podjęta próba zidentyfikowania we współpracy z Klientem przyczyny źródłowej takiego naruszenia. Jeśli mimo podjętych starań problemu nie można rozwiązać, Nilfisk zastrzega sobie prawo do rozwiązania lub zmiany Oferty Umowy i/lub naliczenia dodatkowych kosztów poniesionych w wyniku nadmiernego użytkownika urządzenia. „Nadmierne użytkowanie” oznacza przekroczenie przyjętych w Ofercie Umowy poziomów wykorzystania, generowanie nadmiernych kosztów lub narażenie Maszyny na nadmiernie szkodliwe warunki otoczenia (takie jak m.in. wysokie zapylenie, ekstremalne temperatury, np. w chłodniach, eksploatacja na powierzchniach antypoślizgowych i powodujących zarysowania, itp.).

3.3. Nilfisk zapewnia części i materiały niezbędne do przeprowadzenia Wizyty Serwisowej, ale nie może zagwarantować ich dostępności. Części i materiały, które wykraczają poza zakres Oferty Umowy, podlegają dodatkowej opłacie. Wszelkie części i rabaty, które zostały zadeklarowane w ramach Oferty Umowy, mają zastosowanie wyłącznie do Wizyt Serwisowych z wykluczeniem innych kanałów świadczenia usług.

3.4. Kategorie części są zdefiniowane w następujący sposób:

3.4.1. Części zamienne, np. silniki, zawory, pompy, sterownik i uchwyty, stanowią integralny element Maszyny.

3.4.2. Akumulatory i ładowarki oznaczają akumulatory i zewnętrzne ładowarki dostarczone wraz z Maszyną przy zakupie.

3.4.3. Materiały eksploatacyjne oznaczają elementy, które wymagają regularnej wymiany lub uzupełnienia ze względu na zwykłe zużycie. Są to m.in. węże, kable, filtry, środki smarne oraz części mające bezpośredni kontakt z podłożem, takie jak szczotki, gumy ssawy i fartuchy boczne, pasy i łańcuchy napędowe, szczotki węglowe silników, koła jezdne, uszczelnienia, dysze, zaworów

3.4.4. Pady, substancje chemiczne, detergenty i worki na kurz nie są objęte zakresem Umowy, niezależnie od jej rodzaju.

3.6. Gwarancja na Maszyny podane w Ofercie Umowy ulega przedłużeniu o jeden rok, pod warunkiem, że Maszyny są nowe, tzn. że Oferta Umowy zostaje zawarta w terminie do trzydziestu (30) dni od daty dostarczenia Maszyny.

3.7. Prace wykonane przez serwisanta Nilfisk w związku z kolizją lub umyślnym uszkodzeniem, niewłaściwym użytkowaniem, nadużyciem, zaniedbaniem lub zaniechaniem codziennej konserwacji Maszyny, za które odpowiedzialność ponosi Klient, podlegają dodatkowej opłacie.

3.8. Nilfisk dokłada wszelkich starań, aby wszystkie wizyty w danej lokalizacji były przeprowadzane przez dedykowanego serwisanta Nilfisk, chyba że okoliczności związane z prowadzoną działalnością wymagają od Nilfisk delegowania innego serwisanta.

3.9. Nilfisk nie może zagwarantować możliwości wykonania „naprawy za pierwszym razem” w trakcie świadczenia Usługi Serwisowej.

3.10. Zakres usług dla klientów z pakietem Premium:

3.10.1. Serwisowanie akumulatorów i ładowarek jest uwarunkowane wykonywaniem przez Klienta prawidłowej konserwacji, uzupełnianiem płynów eksploatacyjnych i przestrzeganiem cykli ładowania zgodnie z wytycznymi podanymi w instrukcji obsługi Maszyny. W przypadku uszkodzenia akumulatora Nilfisk zastrzega sobie prawo do zasięgnięcia opinii niezależnego specjalisty ds. eksploatacji akumulatorów, jeśli uzna to za konieczne.

3.10.2. Zaopatrzenie w materiały eksploatacyjne w ramach pakietu jest ograniczone rocznie do ilości zestawów odpowiadającej liczbie uzgodnionych Wizyt Serwisowych w ciągu roku. Zaopatrzenie/wymiana materiałów eksploatacyjnych następuje w miarę potrzeby podczas każdej wizyty serwisowej.

3.10.3. Wizyty w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy nie są objęte zakresem Oferty Umowy i stanowią usługę opcjonalną, dostępną wyłącznie dla posiadaczy pakietu Premium, i są rozliczane indywidualnie.

4. Obowiązki Klienta - Wizyty Serwisowe

4.1. Klient ma obowiązek zapewnić Nilfisk dostęp do Maszyny w uzgodnionym terminie dla umożliwienia przeprowadzenia zaplanowanych Wizyt Serwisowych w zwykłym czasie pracy Nilfisk (zgodnie z informacjami podanymi na stronie internetowej Nilfisk), lub w innych, indywidualnie uzgodnionych terminach poza zwykłym czasem pracy.

4.2. W przypadku uniemożliwienia dostępu do Maszyny w wyznaczonym miejscu i uzgodnionym czasie Nilfisk obciąży Klienta wszelkimi kosztami dodatkowej pracy i dojazdu, jakie poniesie z tego tytułu.

4.3. Klient ma obowiązek zapewnić bezpieczeństwo prac wykonywanych podczas Wizyt Serwisowych.

4.4. Klient ma obowiązek poinformować Nilfisk o obecności jakichkolwiek substancji niebezpiecznych i wystąpieniu okoliczności stwarzających zagrożenie dla bezpieczeństwa na miejscu wykonywania pracy oraz przekazać serwisantowi Nilfisk niezbędne informacje dotyczące środków ostrożności. Obowiązkiem klienta jest ponadto zapewnienie serwisantowi Nilfisk niezbędnych środków bezpieczeństwa oraz pokrycie wszelkich związanych z tym kosztów.

4.5. Klient ma obowiązek zawiadomić Nilfisk w odpowiednim czasie o zmianie lokalizacji którejkolwiek z Maszyn objętych zakresem Oferty Umowy. W takim przypadku rabaty uzależnione od lokalizacji Maszyny zostaną odpowiednio zmienione.

5. Obowiązki Klienta - Codzienna eksploatacja i czynności konserwacyjne

5.1. Klient ma obowiązek wykonywać codziennie i cotygodniowe czynności konserwacyjne i kontrolne, w tym uzupełniać olej, środki smarne, płyny chłodzące i eksploatacyjne, zgodnie z wytycznymi podanymi w instrukcji obsługi Maszyny.

5.2. Klient ma obowiązek wykonywać codzienne i okresowe czynności kontrolne, w tym uzupełniać poziom elektrolitu w akumulatorach, zgodnie z cyklami ładowania akumulatorów określonymi w instrukcji obsługi Maszyny.

5.3. Klient ma obowiązek stosować olej, smar, wodę, detergenty i inne materiały zgodnie ze standardami określonymi w instrukcji obsługi Maszyny.

5.4. Klient nie może dokonywać jakichkolwiek zmian ani modyfikacji urządzeń, jak również nie może zlecać podmiotom zewnętrznym wykonywania czynności konserwacyjnych ani naprawczych bez uprzedniej pisemnej zgody Nilfisk. W przeciwnym razie Nilfisk nie będzie zobowiązany do świadczenia Usług w ramach niniejszej Umowy i/lub w ramach jakiegokolwiek gwarancji.

5.5. Klient ma obowiązek poinformować Nilfisk w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości w działaniu Maszyny, a także w przypadku wykrycia nieszczelności, nadmiernego zużycia lub hałasu, zmiany warunków eksploatacji określonych w instrukcji konserwacji Maszyny oraz poziomów użytkownika zadeklarowanych w Ofercie Umowy.

6. Ceny i warunki płatności

6.1. Opłaty Serwisowe wraz z podatkiem od sprzedaży w obecnie obowiązującej wysokości są płatne z góry. Nilfisk ma prawo do zawieszenia wszystkich swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy oraz Oferty Umowy, jeśli Klient nie wywiązuje się ze zobowiązań zapłaty na rzecz Nilfisk, wynikających z niniejszej Umowy.

6.2. Usługi i części, które nie są objęte zakresem Opłat Serwisowych, podlegają dodatkowej opłacie, naliczanej przez Nilfisk. Części dostarczone przez Nilfisk pozostają własnością Nilfisk do momentu całkowitej zapłaty przez Klienta kwoty wynikającej z faktury za te części.

6.3. Opłaty Serwisowe i ceny części określone w Ofercie Umowy podlegają corocznej waloryzacji o wskaźnik lokalnych cen sprzedaży detalicznej.

6.4. Warunki płatności i zasady naliczania odsetek w przypadku nieterminowych płatności są określone w Załączniku.

6.5. Wszystkie ceny na fakturach są podawane w walucie lokalnej, a wszystkie płatności powinny być realizowane w walucie lokalnej, wskazanej w Załączniku.

7. Ograniczenie odpowiedzialności

7.1. Nilfisk nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody ani koszty powstałe z powodu m.in.:

7.1.1. niewykonania przez Klienta obowiązków określonych w pkt 5 niniejszej Umowy;

7.1.2. eksploatacji Maszyny w sposób niezgodny z zasadami bezpieczeństwa, określonymi w instrukcji obsługi Maszyny, i/lub niefachowego, nieodpowiedniego lub nieprawidłowego użytkownika Maszyny;

7.1.3. celowego lub przypadkowego uszkodzenia, manipulacji, utraty stabilności, pożaru, sabotażu, kolizji, nieprawidłowego przechowywania, jak również rażącego zaniedbania, niewłaściwego użycia, nadużycia, czynów zabronionych i nadmiernej eksploatacji;

7.1.4. napraw lub ingerencji mechanicznych niewykonanych przez Nilfisk lub użycia części pochodzących od dostawców innych niż Nilfisk; oraz

7.1.5. nieprzestrzegania przez Klienta przepisów ustawowych i wykonawczych, obowiązujących w odniesieniu do Maszyny.

7.2. Całkowita odpowiedzialność Nilfisk, zarówno umowna, jak i deliktowa, z tytułu niniejszej Umowy, nie może przekroczyć kwoty równej dwunastokrotności średnich miesięcznych płatności dokonywanych przez Klienta w ramach niniejszej Umowy (z wyłączeniem podatku VAT, innych podatków i opłat), przy czym ograniczenie to nie obowiązuje w przypadku jakiegokolwiek szkód lub strat powstałych na skutek działań Nilfisk, Maszyn i/lub świadczonych Usług oraz wynikających ze (i) śmierci lub obrażeń ciała, lub (ii) jakiegokolwiek innych przyczyn, za które odpowiedzialność nie może zostać

ograniczona lub wykluczona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7.3. W przypadku roszczeń gwarancyjnych dotyczących części i materiałów odpowiedzialność Nilfisk jest ograniczona do kosztów naprawy lub wymiany wadliwej części lub materiału. Wszelkie prace, które wykraczają poza przyjęte ramy zobowiązań gwarancyjnych, nie są objęte zakresem gwarantowanych usług.

7.4. Nilfisk nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności w ramach niniejszej Umowy za jakiegokolwiek szczególne, pośrednie, przypadkowe, karne ani wynikowe straty lub szkody, w tym, między innymi, utracone przychody, dochody i zyski, spadek wartości Klienta lub jej wielokrotności, ani za jakiegokolwiek pogorszenie lub utratę reputacji lub szans biznesowych lub jej wielokrotności, a także za szkody wynikające ze zmian lub interpretacji jakiegokolwiek przepisów prawa.

7.5. Nilfisk nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie obowiązków z tytułu niniejszej Umowy lub jakiegokolwiek opóźnienia w ich realizacji, spowodowane, bezpośrednio lub pośrednio, pożarem, działaniem siły wyższej, strajkiem, blokadą, zakłóceniami na rynku pracy, niedoborem surowców, dostaw lub części, zmianą systemów, opóźnieniami firm przewozowych, embargiem, zarządzeniami i dyrektywami rządowymi, powstaniem lub zakłóceniami o charakterze cywilnym, zamieszkami, cyberatakami, pandemią lub innymi przyczynami pozostającymi poza racjonalną kontrolą Stron.

8. Okres obowiązywania i warunki wypowiedzenia

8.1. Okres ważności niniejszej Umowy rozpoczyna się w z datą określoną w Ofercie Umowy i trwa przez okres jednego roku kalendarzowego. Niniejsza Umowa i Oferta Umowy są corocznie przedłużane na okres jednego roku kalendarzowego. Umowy dotyczące pakietu „Pro”, zgodnie z definicją przyjętą w Ofercie Umowy, są zawierane na czas nieokreślony, o ile nie zostaną wypowiedziane zgodnie z niniejszą Umową. Umowy dotyczące pakietów „Plus” i „Premium”, zgodnie z definicją przyjętą w Ofercie Umowy, są zawierane na okres pięciu (5) lat, o ile w Ofercie Umowy nie zostanie wskazane inaczej, a następnie są przekształcane w pakiety „Pro”, o ile nie zostaną wypowiedziane zgodnie z niniejszą Umową.

8.2. Jeśli Strony uzgodnią fakturuwanie roczne, wówczas każda ze Stron może rozwiązać niniejszą Umowę i/lub

wypowiedzieć Ofertę Umowy na piśmie, z zachowaniem trzymiesięcznego (3) okresu wypowiedzenia. Jeśli Strony uzgodnią fakturuowanie kwartalne lub miesięczne, wówczas każda ze Stron może rozwiązać niniejszą Umowę i/lub wypowiedzieć Ofertę Umowy na piśmie, z zachowaniem sześciomiesięcznego (6) okresu wypowiedzenia. Oferta Umowy może zostać wypowiedziana dla jednej lub kilku Maszyn objętych zakresem Oferty Umowy, z zachowaniem obowiązujących okresów wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia umowy przez Nilfisk, dla uniknięcia wątpliwości, Nilfisk zwraca Klientowi koszt wszystkich opłaconych z góry wizyt, które nie zostały przeprowadzone w efekcie wypowiedzenia.

8.3. Niniejsza Umowa może zostać rozwiązana przez Nilfisk bez wypowiedzenia w przypadku ogłoszenia przez Klienta upadłości lub niewypłacalności, otwarcia przez niego postępowania układowego z wierzycielami lub podjęcia innych podobnych działań w wyniku zadłużenia, w przypadku przeniesienia i/lub połączenia przedsiębiorstwa Klienta, jego udziałów lub podjęcia podobnych działań, a także w przypadku śmierci Klienta.

8.4. Niniejsza Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron, jeśli druga strona w sposób znaczący naruszy warunki Umowy i nie podejmie działań zaradczych w ciągu trzydziestu (30) dni od momentu powiadomienia tej strony o naruszeniu.

8.5. Niniejsza Umowa i Oferta Umowy mogą zostać rozwiązane przez Nilfisk bez podania przyczyny w drodze pisemnego zawiadomienia, z zachowaniem trzymiesięcznego (3) okresu wypowiedzenia.

9. Prawo właściwe i jurysdykcja

9.1. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, prawo właściwe i właściwość sądu dla wszelkich sporów wynikających z niniejszej Umowy lub związanych z jej treścią, są określone w Załączniku.

Załącznik do Ogólnych warunków wykonywania umów serwisowych

Dane do kontaktu w przypadku konieczności wezwania serwisu lub pomocy technicznej

Formularz online: <https://www.nilfisk.com/pl-pl/uslugi/>

Adres e-mail: serwis.pl@nilfisk.com

Numer telefonu: +48 104 22 00

2. Usługa Naprawcza

Czas reakcji, o którym mowa w pkt 2.3 Umowy, wynosi:

48 godzin w dni od poniedziałku do piątku lub 24 godziny w przypadku pakietu Premium.

3. Specyfikacja zakresu usług

Stawki obowiązujące lokalnie, o których mowa w pkt 3.10.3 Umowy, wynoszą:

Dojazd = 150 PLN; Robocizna = 206 PLN/godz.

6. Ceny i warunki płatności

Płatności za usługi świadczone w ramach niniejszej Umowy powinny być dokonywane do trzydziestu (30) dni od daty wystawienia faktury przez Nilfisk. W przypadku nieterminowych płatności mogą zostać naliczone odsetki w wysokości 1,5% za każdy rozpoczęty miesiąc opóźnienia.

Zgodnie z punktem 6.5 Umowy wszystkie ceny na fakturach są podane w walucie lokalnej (PLN) i wszystkie płatności powinny być dokonane w tej walucie.

9. Prawo właściwe i jurysdykcja

Wszelkie spory między stronami będą rozstrzygane we właściwym sądzie ze względu na adres siedziby Nilfisk.