

**TBI Technology Sp. z o.o.**  
**Regulamin świadczenia usług serwisowych oraz usuwania awarii**

**§ 1**

**PRZEDMIOT OGÓLNYCH WARUNKÓW**

1. TBI Technology Sp. z o.o. zwane w dalszej części TBI Technology/ Gwarantem zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn marki TBI, PARPAS, OMV, ERMAFA - AUERBACH, TORNI TACCHI w zakresie autoryzacji i na warunkach uzyskanych od producenta.
2. TBI Technology Sp. z o.o. zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn producentów obrabiarek innych marek niż wymienione w pkt. 1 wyłącznie na koszt i ryzyko użytkownika, chyba że umowa sprzedaży stanowi inaczej.

**§ 2**

Za usługi serwisowe uważa się: instalowanie maszyn i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie awarii, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie: telefonicznie, e-mail, itp. na miejscu u klienta), a także szkolenia techniczne. Wszystkie wymienione powyżej usługi serwisowe są realizowane w oparciu o pisemne zamówienie (wysłane pocztą elektroniczną lub tradycyjną) zawierające przedmiot zlecenia.

**§ 3**

**SERWIS GWARANCYJNY**

1. Usługami serwisowymi w ramach gwarancji objęte są wyłącznie uszkodzenia i wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie gwarancji od dnia wydania przedmiotu sprzedaży.
2. Usługa serwisowa gwarancyjna nie obejmuje:
  - a) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do których wykonania zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt oraz czynności należących do normalnej obsługi eksploatacyjnej np. zainstalowanie maszyny, podłączenie maszyny do mediów o odpowiednich parametrach, oprogramowanie (programy robocze), czyszczenie i konserwacja. Wymienione czynności obciążają tylko i wyłącznie użytkownika;
  - b) usterek oprogramowania (programy robocze), usterek przedmiotu gwarancji niezależnych od Gwaranta i Producenta, powstałych w wyniku: błędów operatora (np. kolizji) lub programisty, niewłaściwego użytkownika przedmiotu gwarancji;
  - c) roszczeń z tytułu parametrów technicznych przedmiotu gwarancji, o ile są zgodne z danymi technicznymi uzgodnionymi pomiędzy stronami, lub w przypadku ich nieuzgodnienia, z parametrami podanymi przez Producenta/Gwaranta;
  - d) zastosowania w procesie działania przedmiotu gwarancji lub eksploatacji, materiałów lub surowców nie przeznaczonych dla danego typu urządzenia, które mogą zakłócić prawidłowe działanie maszyny;
  - e) uszkodzeń lub nieprawidłowego działania przedmiotu gwarancji wynikających z: uszkodzeń mechanicznych i wywołanych przez nie wad, uszkodzeń wynikłych z eksploatacji przedmiotu gwarancji w warunkach odbiegających od podanych w dokumentacji lub dopuszczanych/zalecanych przez Gwaranta oraz nie używania oryginalnych materiałów eksploatacyjnych, uszkodzeń powstałych z przyczyn zewnętrznych, jak np. powódź, pożar, przepięcie elektryczne, niewłaściwe parametry sieci elektrycznej, brak prawidłowego uziemienia, niewłaściwe parametry instalacji sprężonego powietrza, uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwej instalacji przedmiotu gwarancji, eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem technicznym lub jego

eksploatacji w warunkach i na zasadach niezgodnych z określonymi przez Producenta w instrukcji obsługi; powstałych w wyniku nieautoryzowanej naprawy lub zmiany, bądź jakiegokolwiek ingerencji w przedmiot gwarancji, nie wynikającej z normalnej eksploatacji, lub dokonywania napraw, przeglądów we własnym zakresie z pominięciem serwisu Producenta/Gwaranta;

- f) zużycia materiałów eksploatacyjnych lub tzw. "części szybko się zużywających", które ze względu na swój charakter posiadają okres żywotności zależny od intensywności eksploatacji, a w szczególności takich jak: Baterie, akumulatory, paski klinowe, bezpieczniki elektryczne, żarówki, narzędzia skrawające, oleje, smary, filtry, media chłodzące, płyny eksploatacyjne;
  - g) inne powstałe z przyczyn leżących po stronie użytkownika lub nie leżących po stronie Gwaranta.
3. Użytkownik zobowiązany jest poinformować TBI Technology o wadzie gwarancyjnej przedmiotu Umowy niezwłocznie po jej wykryciu podając datę wykrycia. TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek braku niezwłocznego powiadomienia o wykrytej wadzie a gwarancja może ulec zakończeniu.
4. W wypadku, gdy w ramach prac TBI Technology dostarcza, instaluje lub konfiguruje oprogramowanie, TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych użytkownika oraz nie jest gwarantem oprogramowania. Gwarantem pozostaje producent oprogramowania na warunkach przez niego określonych. Gwarancją nie są objęte czynności wynikające z nieprawidłowych zabezpieczeń oprogramowania, wskutek których oprogramowanie nie działa lub działa niepoprawnie. W szczególności gwarancja nie obejmuje nieprawidłowości w pracy oprogramowania spowodowanych tzw. szkodliwym oprogramowaniem komputerowym lub konfliktami z innym oprogramowaniem, nie zainstalowanym przez TBI Technology. Gwarancją nie są również objęte nieprawidłowości w pracy powstałe wskutek przepełnienia nośników danych (np. dysków twardych), spowodowane zaniechaniem przez użytkownika archiwizacji danych na zewnętrznych nośnikach danych. Wykonawca dostarcza świadczenia osób trzecich w takim stanie, w jakim się znajdują, bez udzielania na nie jakichkolwiek gwarancji.
5. Powyższe oświadczenia i związane z nimi środki mają charakter wyłączny. TBI Technology nie udziela żadnej innej gwarancji wyraźnej ani domniemanej, pisemnie ani ustnie.
6. Uprawniony z gwarancji traci wszelkie prawa z gwarancji w przypadku stwierdzenia:
- 1) podjęcia przez użytkownika próby samodzielnego usunięcia wady, rekonfiguracji lub rozbudowy przedmiotu Umowy, w tym przy zastosowaniu nieoryginalnych lub regenerowanych podzespołów, części lub materiałów eksploatacyjnych,
  - 2) zlecenia nieuprawnionym osobom trzecim usunięcia wady lub wprowadzenia zmian do przedmiotu Umowy.
  - 3) podjęcia przez użytkownika lub zlecenia nieupoważnionym osobom trzecim czynności w zakresie dokonania zmian w systemie sterowania maszyny, oprogramowaniu PLC, parametrach systemowych i systemach technicznych lub zabezpieczających (np. wyłączniki krańcowe, wyłączniki drzwiowe, systemy ograniczające podwyższone parametry komponentów itp.)
  - 4) nie stosowania się użytkownika do instrukcji obsługi lub używania przedmiotu Umowy niezgodnie z jego przeznaczeniem, w wyniku czego przedmiot Umowy uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu.
7. W przypadku, gdy dokonano istotnej naprawy przedmiotu Umowy tj. naprawy gdzie koszt przekroczył 80% ceny sprzedaży przedmiotu Umowy lub gdy zastąpiono wadliwy przedmiot Umowy na wolny od wad, okres gwarancji biegnie na nowo od daty dostarczenia przedmiotu Umowy wolnego od wad lub zwrócenia sprzętu naprawionego. Jeżeli Gwarant wymienił część przedmiotu gwarancji, powyższe stosuje się odpowiednio do części wymienionej.

- W pozostałych wypadkach okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego skutek wady przedmiotu Umowy użytkownik nie mógł z niej korzystać.
8. TBI Technology ponosi odpowiedzialność za wadę przedmiotu Umowy wyłącznie w zakresie wskazanym w gwarancji.
  9. Wyłącza się zastosowanie przepisów od art. 556 k.c. do art. 576 k.c. oraz art. 579 k.c. oraz art. 480 § 3 k.c.
  10. TBI Technology w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za straty lub inne następstwa cywilnoprawne spowodowane wystąpieniem wady w przedmiocie Umowy, w tym utraty obrotu, zysku lub innych utraconych korzyści, a także utraty dobrego imienia, utraty danych, informacji, surowców, uszkodzeń mediów. TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie wynikłą z niewłaściwego posługiwania się przedmiotem gwarancji
  11. O ile tak stanowi umowa sprzedaży po ustaniu gwarancji pełnej, Gwarant udzieli uprawnionemu z gwarancji ograniczonej tzw. Gwarancji personalnej. Jest to gwarancja na okres maksymalnie do 24 miesiąca od daty rozpoczęcia okresu gwarancyjnego. Obejmuje ona gwarancję na sterowanie, a wyłącza gwarancję na pozostałe części urządzenia. W trakcie jej trwania Gwarant wykonuje usługę serwisową bezpłatnie, Uprawniony z gwarancji pokrywa koszt wszelkich niezbędnych zdaniem Gwaranta części zamiennych.

#### **§ 4**

#### **PROCEDURY CZYNNOŚCI SERWISOWYCH**

1. Zlecający zgłasza potrzebę dotyczącą serwisu danego urządzenia wyłącznie w następujący sposób (forma do wyboru przez Zlecającego):
  - formularza serwisowego umieszczonego na stronie [www.tbitech.pl](http://www.tbitech.pl),
  - pocztą elektroniczną (e-mail) na adres [serwis@tbitech.pl](mailto:serwis@tbitech.pl),
  - faxem na nr +48 32 415 47 82.
2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, numer seryjny, dokładny opis awarii, typ komunikatów wyświetlanych na ekranie, zdjęcia z ekranu, zdjęcia uszkodzonych lub wadliwie działających części, wyniki dozwolonych przez producenta czynności diagnostycznych. Dane osoby kontaktowej w w/w sprawie oraz numer telefonu.
3. Zgłoszenie awarii po godz. 16:00 w dni robocze oraz w soboty i niedziele oznacza liczenie czasu reakcji serwisu od godz. 08:00 rano następnego dnia roboczego.
4. TBI Technology dostarcza Zlecającemu Potwierdzenie Przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego drogą mailową.
5. Następnie bazując na informacjach uzyskanych od zlecającego TBI Technology dostarcza wycenę obejmującą koszt części zamiennych, które są niezbędne do wykonania naprawy, informację o stawce za roboczogodzinę, opłaty za dojazd i inne przewidywane koszty serwisu.
6. Po zaakceptowaniu w/w wyceny przez zlecającego i sprawdzeniu uregulowania poprzednich płatności zlecającego TBI Technology ustala szczegóły organizacyjne dotyczące obsługi zgłoszenia serwisowego ze zlecającym.
7. TBI Technology dla Klientów posiadających podpisane umowy na program obsługi serwisowej udostępnia numer telefonu alarmowego do centrum serwisowego.
8. Standardowy czas reakcji, czyli czas skontaktowania się z Klientem w celu ustalenia usterki i warunków jej usunięcia jest nie dłuższy niż 24 h.

#### **§ 5**

#### **TRYB WYKONYWANIA SERWISU**

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej TBI Technology uzgadnia ze zlecającym warunki i termin rozpoczęcia prac instalacyjnych, naprawczych lub konserwacyjnych. Wszystkie

- uzgodnienia w podanych wyżej zakresach wymagają co najmniej potwierdzenia mailowego pod rygorem nieważności.
2. Zlecający zobowiązuje się udostępnić maszyny do instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji, oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych.
  3. Zlecający jest zobowiązany przygotować urządzenie do podjęcia czynności serwisowych tj.: uprzątnąć maszynę z wiórów a przestrzeń obróbcza powinna być sucha. W sytuacji gdy Klient nie przygotowuje urządzenia, TBI Technology ma prawo do naliczenia opłaty za czyszczenie maszyny. Pozostawienie w obszarze roboczym detali, przyrządów mocujących i pomocniczych musi być uzgodnione z koordynatorami serwisu .
  4. Realizacja działania serwisowego odbywa się zgodnie z następującym schematem, który Zlecający akceptuje i przy którego realizacji zobowiązuje się współdziałać:
    - a) po przyjeździe do użytkownika, pracownik Serwisu kontaktuje się z osobą wskazaną w zleceniu serwisowym i uzgadnia z nią szczegóły z zakresu realizacji działania serwisowego, tj. weryfikuje urządzenie w zgłoszeniu serwisowym ze stanem faktycznym (model maszyny, nr seryjny, stan liczników - sporządzając z tych czynności dokumentację fotograficzną stanowiącą załącznik do raportu serwisowego); ustala czy nastąpiły inne usterki poza występującymi w zgłoszeniu, ustala do której godziny jest możliwa praca przy urządzeniu, ustala kto podpisze raport serwisowy, ze strony użytkownika i sprawdzi w tym zakresie kompetencje wskazanej osoby.
    - b) Pracownik Serwisu, po zakończeniu instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu poinformuje użytkownika o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając pisemny raport. Użytkownik zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy przy usłudze serwisowej. Użytkownik potwierdza wykonanie tych czynności swym podpisem i pieczęcią w „Raporcie serwisowym”. Jest to moment zakończenia czynności serwisowych.
    - c) Jeżeli po zakończeniu prac serwisowych, pomimo wcześniejszych ustaleń – § 5 pkt 3a Regulaminu świadczenia usług serwisowych, brak jest osoby upoważnionej do podpisu „Raportu serwisowego” ze strony Zlecającego, pracownik firmy TBI Technology kończy prace serwisowe (sporządzając dokumentację zdjęciową) i nanosi adnotacje „brak osoby upoważnionej” a raport jest dostarczany do Klienta niezwłocznie pocztą e-mail lub faxem. Jest to moment zakończenia czynności serwisowych a sam raport uznaje się za zatwierdzony przez Zlecającego.
  5. W przypadku zastrzeżeń do treści raportu serwisowego Zlecającego ma prawo wnieść uwagi do raportu, za wyjątkiem zapisów § 5 pkt 3c, który w sposób autonomiczny reguluje tryb składania zastrzeżeń do protokołu.

## **§ 6**

### **ROZLICZENIE USŁUG**

1. Usługi serwisowe wykonane w ramach gwarancji są bezpłatne.
2. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją są płatne wg ustalonego cennika (załącznik nr 1) oraz dodatkowo zawierają koszt części zamiennych, koszty przesyłek, koszty noclegu pracownika serwisu. Podstawą do wystawienia faktury jest potwierdzony przez użytkownika, „Raport serwisowy”, będący protokołem odbioru wykonanych prac, za wyjątkiem odbioru prac w trybie § 5 pkt 3c niniejszego regulaminu. Użytkownik nie może odmówić podpisania „Raportu serwisowego”. W przypadku zastrzeżeń użytkownik podpisuje Raport serwisowy wpisując do niego swoje uwagi.
3. W przypadku wydłużenia okresu gwarancji powyżej 12 m-cy użytkownik ponosi koszt obowiązkowego corocznego serwisu gwarancyjnego, który warunkuje przedłużenie okresu gwarancji.
4. Wszystkie kwoty wymienione w Cenniku są kwotami netto.
5. W uzasadnionych przypadkach TBI Technology zastrzega sobie prawo do żądania wykonania przez zlecającego 100% przedpłaty na usługi serwisowe, przed wysłaniem personelu

- serwisowego jeżeli współpraca jest nawiązywana, bądź zlecający zalega z płatnościami za poprzednie serwisy.
6. W przypadku zalegania z płatnościami TBI Technology zastrzega sobie prawo do wstrzymania wykonania zamówienia serwisowego, do czasu uregulowania zaległych zobowiązań lub ustanowienia innego zabezpieczenia tytułem rozliczeń usług serwisowych np. w formie zawarcia umowy ustanowienia kaucji lub wystawienia weksla in blanco.
  7. TBI Technology zastrzega sobie prawo do wstrzymania się od świadczenia usług serwisowych również w przypadku zgłoszenia serwisowego objętego gwarancją, jeżeli użytkownik zalega z płatnościami tytułu wykonanych wcześniej usług. W takim przypadku TBI Technology może zażądać od użytkownika wpłaty kaucji na pokrycie kosztów ustalenia przyczyny powstania usterki, przed wysłaniem serwisanta na miejsce zgłoszonej usterki i ustalić jej wysokość oraz sposób płatności. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej jeżeli naprawa zostanie uznana jako gwarancyjna.  
W przypadku realizowania naprawy jako naprawy serwisowej kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem usług. Gdyby kaucja nie wystarczała na dokończenie usługi serwisowej TBI Technology może wstrzymać się z jej wykonaniem do czasu uregulowania w całości zaległości w płatnościach za usługi serwisowe.
  8. Zlecający jest zobowiązany do uregulowania należnych wg Cennika opłat za usługę serwisową, którą zlecił jako usługę nieodpłatną świadczoną w ramach przysługujących mu uprawnień z tytułu gwarancji o ile w trakcie wykonywania usługi serwisowej TBI Technology Sp. z o.o. ustali, że usługa ta nie podlega wykonaniu w ramach uprawnień gwarancyjnych. W takim przypadku po zakończeniu usługi serwisowej Zlecający zostanie poinformowany o decyzji serwisu oraz otrzyma rozliczenie kosztów serwisu, do którego może wnieść uwagi w terminie 3 dni od daty jego otrzymania. Nie wniesienie uwag w wyznaczonym terminie oznacza jego akceptację.
  9. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu TBI Technology, Zlecający jest zobowiązany do uregulowania należnych wg Cennika opłat za usługę serwisową.
  10. W przypadku braku części zamiennych niezbędnych do napraw i konieczności ponownego dojazdu serwisu Gwaranta na miejsce naprawy, koszty dojazdu są powiększane każdorazowo o kolejny dojazd.
  11. Diagnostyka maszyny nie zakończona pełnym oddaniem jej do eksploatacji, jest uznawana za pełnowartościową usługę serwisową.
  12. Wadliwe części wymienione w ramach serwisu stają się własnością TBI Technology z chwilą ich odłączenia od przedmiotu Umowy, niezależnie od przyczyn usunięcia wady. Dotyczy to także przedmiotu Umowy w wypadku podjęcia przez TBI Technology decyzji o jego wymianie na wolny od wad.
  13. TBI Technology zastrzega w okresie gwarancji wyłączność uprawnień TBI Technology i osób przez niego upoważnionych w zakresie podejmowania jakichkolwiek czynności przy lub w związku z usunięciem zgłoszonej wady przedmiotu Umowy.
  14. Użytkownik zobowiązany jest używania i bieżącej konserwacji przedmiotu Umowy zgodnie z instrukcją obsługi, pod rygorem utraty uprawnień z gwarancji.
  15. Użytkownik zobowiązany jest do zaznajomienia operatorów z instrukcją obsługi przedmiotu Umowy.
  16. Gwarant zastrzega aby w okresie gwarancji wszelkie naprawy były dokonywane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Sprzedawcę, pod rygorem utraty uprawnień z gwarancji.
  17. Koszty związane z przyjazdem specjalisty w celu usunięcia zgłoszonych wad (koszty podróży, noclegów, wyżywienia), a także koszty robocizny i materiałów niezbędnych do usunięcia wady poniesie Gwarant w takim zakresie, w jakim zgłoszona wada podlega usunięciu na podstawie gwarancji. W pozostałych wypadkach, a w szczególności w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu oraz w przypadku zlecenia usunięcia wady nie objętej

gwarancją użytkownik zostanie obciążony kosztami według cennika Gwaranta obowiązującego w dacie dokonania zgłoszenia i/lub kosztami udokumentowanymi przez TBI Technology.

18. W przypadku stwierdzenia, iż zgłoszona wada nie jest objęta gwarancją, a powstała na skutek wadliwej obsługi przedmiotu Umowy przez użytkownika lub osób działających w jego imieniu, albo z powodu innych okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi TBI Technology, wówczas koszty takiej naprawy pokrywa w całości użytkownik. Na koszty te składają się koszty podróży, noclegów, wyżywienia, a także koszty robocizny i materiałów niezbędnych do usunięcia usterki, wg cennika obowiązującego w TBI Technology w dniu zgłoszenia usterki.

## **§ 7**

### **INNE POSTANOWIENIA**

1. Niniejsze Ogólne Warunki świadczenia usług serwisowych podane są do wiadomości użytkownika najpóźniej przy składaniu przez niego zamówienia, ponadto dostępne są w siedzibie TBI Technology oraz na stronie internetowej [www.tbitech.pl](http://www.tbitech.pl)
2. Termin wykonania usługi przez TBI Technology przesuwana się odpowiednio – również w trakcie pozostawania w zwłoce – w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych trudno dostępnych, wystąpienia siły wyższej oraz wystąpienia innych nieprzewidywalnych okoliczności niezależnych od TBI Technology, takich jak np. strajki, wojna, stan wojenny, epidemia, zarazy, zakłócenia w ruchu drogowym, przerwy w dostawie mediów, działanie szkodliwego oprogramowania komputerowego bądź inne zagrożenie.
3. Użytkownik nie jest upoważniony do zlecania pracownikom TBI Technology innych prac niezwiązanych z przedmiotem usługi, bez uprzedniej zgody TBI Technology. W przypadku, gdy TBI Technology wyrazi taką zgodę, nie będzie ponosiła żadnej odpowiedzialności za tę pracę a użytkownik będzie odpowiedzialny za bezpieczeństwo pracowników TBI Technology w trakcie jej wykonywania.
4. TBI Technology odpowiada za szkodę wyrządzoną użytkownikowi do wysokości rzeczywistych udokumentowanych strat poniesionych a wynikających bezpośrednio z wykonania usługi serwisowej. Wszelka odpowiedzialność TBI Technology wykraczająca poza ten zakres jest niniejszym wyłączona. Dotyczy to w szczególności odpowiedzialności za utracone korzyści m.in. wskutek przestojów produkcyjnych i przerw w pracy.
5. TBI Technology zobowiązuje się do wykonania prac zleconych przez Zlecającego z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami oraz wytycznymi producenta.
6. W kwestiach spornych nie objętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Serwisowych wchodzi w życie z dniem 01.03.2017 i jednocześnie zastępuje obowiązujący dotychczas Regulamin.