

**Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych****§ 1****POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych określają warunki, na jakich PREZ-MET wykonuje usługi serwisowe, również te wynikające z gwarancji jeśli została udzielona. Niniejsze Ogólne Warunki Usług Serwisowych regulują także tryb zlecenia usług serwisowych oraz sposobu rozliczeń za usługi serwisowe.
2. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług Serwisowych sformułowania oznaczają:
  - „PREZ-MET” - PREZ-MET Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Kamienicy Polskiej (42-260) Romanów 68, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, KRS: 0000576714, NIP: 5732856364, REGON: 362540753
  - „Klient”- podmiot prawny, również konsumenta w rozumieniu art. 22[1]k.c. 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.
  - „Strony” - PREZ-MET oraz Klient.
  - „dni robocze” - dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za święta wolne od pracy.
  - „dane poufne” - wszystkie informacje dotyczące działalności gospodarczej i planów biznesowych PREZ-MET, które znalazły się w posiadaniu Klienta, a nie są powszechnie udostępniane przez PREZ-MET. Dane poufne obejmują w szczególności informacje o budowie i sposobie wytwarzania maszyny informacje o zasadach budowy i wytwarzania maszyny i innych towarów produkowanych przez PREZ-MET, informacje o sposobie serwisowania maszyny w zakresie przekraczającym normalną konserwację przez klienta, informacje o charakterze technicznym, ekonomicznym, finansowym, rachunkowym, komercyjnym, prawnym, podatkowym lub pracowniczym.
  - „maszyna” –maszyna będąca przedmiotem gwarancji udzielonej przez PREZ-MET lub maszyna będąca przedmiotem zamówionej lub wykonanej usługi serwisowej.
  - „Ogólne Warunki” – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych.
  - „usługi serwisowe” - 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.
  - „przedpłata” – wartość szacunkowa usługi serwisowej.
3. PREZ-MET zastrzega sobie prawo własności i ochronę prawami autorskimi dokumentów, wzorów, ilustracji, rysunków, kalkulacji i podobnych informacji materialnych i niematerialnych - również mających formę elektroniczną.

Przekazywanie dokumentów i informacji osobom trzecim wymaga wcześniejszej zgody PREZ-MET wyrażonej na piśmie.

## § 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 PREZ-MET. 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 PREZ-MET nie udzielał gwarancji lub wobec której gwarancja wygasła, 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.
5. Obowiązek realizacji obowiązków PREZ-MET wynikających z gwarancji opisanej powyżej ulega zawieszeniu do czasu zapłaty przez Nabywcę wynagrodzenia za wykonaną usługę serwisową. Zawieszenie obowiązków gwaranta nie ma wpływu na bieg terminu gwarancji.
6. Rękojmia za wady Usługi Serwisowej jest wyłączona na podstawie przepisu art. 558 k.c

## § 3

### PROCEDURY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Klient zgłasza zapotrzebowanie na usługę serwisu maszyny w jeden z poniższych sposobów:
  - pocztą elektroniczną (e-mail) na adres [serwis@prezmet.pl](mailto:serwis@prezmet.pl) ;
2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, numerze seryjnym, roku produkcji oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis usterki, zdjęcia dokumentujące usterkę oraz informację o producencie maszyny, jeśli jest on inny niż PREZ-MET.
3. Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 14:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 06:00 rano najbliższego dnia roboczego.
4. Klient zobowiązany jest podać w zgłoszeniu serwisowym okoliczności faktyczne zgodne z prawdą.
5. PREZ-MET skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia przyczyny usterki i warunków jej usunięcia nie dłużej niż w przeciągu 1 dnia roboczego od dokonania zgłoszenia serwisowego.

**PREZ-MET Sp. z o.o. Sp. k.**

Romanów 68, 42-260 Kamienica Polska

Tel. +48 (34) 327 32 37; [www.prezmet.pl](http://www.prezmet.pl); E-mail: [biuro@prezmet.pl](mailto:biuro@prezmet.pl);

NIP: 5732856364, KRS: 0000576714, REGON: 362540753, BDO: 000138025;

BGŻ BNP PARIBAS S.A. O/CZĘSTOCHOWA NR KONTA: 07 1600 1097 1841 8903 6000 0001

6. PREZ-MET dostarcza klientowi potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego.
7. Ogólne Warunki oraz Cennik usług serwisowych, udostępniane są w potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia serwisowego oraz stanowią element przyjęcia zgłoszenia serwisowego.

#### § 4

#### SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej PREZ-MET uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac, a w razie usługi odpłatnej informuje Klienta o przewidywanej kwocie wynagrodzenia za usługę serwisową. Usługa serwisowa jest przyjęta do realizacji po uzgodnieniu z klientem warunków wykonania usługi serwisowej.
2. PREZ-MET dołoży wszelkich starań, aby wykonanie usługi serwisowej nastąpiło w najszybszym możliwym terminie.
3. PREZ-MET 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 PREZ-MET oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych (np. media, urządzenia) wskazane przez PREZ-MET podczas uzgadniania warunków i terminu prac. Klient ma obowiązek udostępnić materiały do testów maszyny podczas serwisu.
5. Pracownik serwisu PREZ-MET 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 PREZ-MET podpisuje Protokół serwisowy jednostronnie 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 PREZ-MET na życzenie Klienta mogą podjąć się jego wykonania bez konieczności kierowania przez Klienta zgłoszenia serwisowego do siedziby PREZ-MET. 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 PREZ-MET 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 podpisany jednostronnie Protokół Serwisowy zawierający informację 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 wykonania usługi serwisowej, chyba że obowiązek ich poniesienia spoczywać będzie bezpośrednio na Kliencie. W razie dłuższego niż jednodniowy okres wykonywania usługi serwisowej do usługi serwisowej doliczane są koszty zakwaterowania serwisantów PREZ-MET przez okres wykonywania usługi serwisowej.
4. Wszelkie płatności należne PREZ-MET od Klienta, w tym wynagrodzenie za usługi serwisowe, zostaną uregulowane przelewem bankowym na konto wskazane przez PREZ-MET. Wszystkie opłaty za przelewy bankowe pokrywa Klient. Płatność jest uznana za dokonaną z chwilą, gdy zostanie ona w całości zaksięgowana na rachunku bankowym PREZ-MET.
5. Jeżeli nie uzgodniono odmiennych warunków płatności, wynagrodzenie za usługę serwisową jest płatne w formie przedpłaty na podstawie przewidywanych kosztów usługi serwisowej. Ostateczna wartość Usługi serwisowej jest wyliczana na podstawie Cennika i Protokołu Serwisowego i może różnić się od dokonanej przedpłaty.
6. Wysokość przedpłaty określa się według przewidywanych kosztów usługi serwisowej. Przedpłata stanowić może część lub całość wynagrodzenia PREZ-MET należnego za wykonanie usługi serwisowej. W razie zgłoszenia żądania przedpłaty, uregulowanie przedpłaty stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej.
7. Wystąpienie kolejnego problemu z maszyną po wykonaniu usługi serwisowej nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną usługę serwisową.
8. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz PREZ-MET, w tym należnymi jeszcze przed dniem zgłoszenia serwisowego, PREZ-MET ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi serwisowej, w tym usługi serwisu gwarancyjnego, do czasu uregulowania zaległych płatności.
9. W przypadku zgłoszenia serwisowego, obejmującego usługi serwisowe objęte gwarancją, PREZ-MET 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.
10. 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.

11. Jeżeli po dokonaniu w ramach usługi serwisu gwarancyjnego wymiany części zamiennej, okaże się że uszkodzenie nastąpiło z winy klienta, Klient zobowiązany jest ponieść koszt zakupu przez PREZ-MET wymienionej części zamiennej oraz usługi serwisowej związanej z jej wymianą – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
12. Klient jest zobowiązany do uregulowania kwoty wynagrodzenia za usługę serwisową także wówczas, gdy, pomimo stawiennictwa serwisanta PREZ-MET u Klienta lub poniesienia przez PREZ-MET jakichkolwiek innych kosztów związanych z zamówioną usługą serwisową, z przyczyn leżących po stronie Klienta nie dojdzie do wykonania usługi serwisowej. Dotyczy to w szczególności przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe było bezzasadne (np. z uwagi na sprawność maszyny) albo gdy serwisanci PREZ-MET nie zostali dopuszczeni do wykonania usługi serwisowej w ustalonym miejscu. Zasady wyrażone w niniejszym punkcie odnoszą się również do usługi serwisu gwarancyjnego.
13. Jeżeli z przyczyn nie leżących po stronie PREZ-MET konieczne stanie się powtórne stawiennictwo PREZ-MET w miejscu świadczenia wykonania usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego przyjazdu serwisu PREZ-MET na miejsce świadczenia usługi serwisowej.
14. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz PREZ-MET, PREZ-MET przysługują od Klienta odsetki od każdej nieuregulowanej kwoty, w wysokości 0,5 % (pół procenta) za każdy dzień zwłoki.
15. 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.
16. Faktura końcowa za usługę serwisową jest wystawiana na podstawie Raportu Serwisowego z uwzględnieniem ewentualnej wpłaconej kwoty przedpłaty.

## § 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.

Za naruszenie wyrażonych w niniejszym paragrafie obowiązków związanych z zachowaniem w tajemnicy danych poufnych, Klient zapłaci na rzecz PREZ-MET karę umowną w wysokości 20 000 EURO za każdorazowe naruszenie.

## § 7

### INNE POSTANOWIENIA

1. Tytuły poszczególnych paragrafów Ogólnych Warunków mają charakter wyłącznie orientacyjny i nie mają wpływu na interpretację Ogólnych Warunków.
2. Przewidziane w Ogólnych Warunkach kary lub odszkodowania nie wyłączają możliwości dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, jeżeli poniesiona szkoda była wyższa. Kary lub odszkodowania należne zgodnie z niniejszymi warunkami pozostają w mocy także w przypadku odstąpienia od usługi serwisowej.
3. Klient zezwala serwisantom PREZ-MET na wykonanie dokumentacji fotograficznej na potrzeby wykonania usługi serwisowej (np. udokumentowanie usterki)
4. Odpowiedzialność odszkodowawcza PREZ-MET 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.
5. Odpowiedzialność z winy umyślnej określona w pkt 4 powyżej jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia z tytułu wykonania Usługi Serwisowej, wskazanego na fakturze VAT i uiszczonego przez Nabywcę. PREZ-MET nie jest odpowiedzialny w żadnym wypadku, w jakimkolwiek czasie, za jakąkolwiek szkodę pośrednią lub wynikłą stratę lub utracone korzyści (włączając w to straty w zakresie produkcji lub osiągnięte zyski), powstałe z jakiegokolwiek przyczyny związanej z maszyną odniesione przez Nabywcę lub jakąkolwiek inną osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną z nim powiązaną jakimkolwiek tytułem prawnym.
6. Spory powstałe na tle Ogólnych Warunków lub usług serwisowych podlegają jurysdykcji sądów polskich. Sądami właściwymi do rozstrzygania sporów są sądy powszechne właściwe dla siedziby powoda.