

**ALPMA**

Alpenland Maschinenbau
GmbH
83540 Rott am Inn

Ogólne warunki handlowe dotyczące umów z zakresu obsługi klienta

Stan: 1/14

1. Postanowienia ogólne

Wszelkie prace z zakresu obsługi Klienta wykonywane będą na opisanych poniżej warunkach. Inne warunki handlowe ALPMA uzna za wiążące tylko wówczas, gdy zostaną one uzgodnione na wyjątkowych zasadach lub też zapisane w umowie serwisowej.

2. Okres i przedział czasu

- 2.1. Serwis przeprowadzany jest dwa razy w roku, w miarę możliwości wiosną i jesienią. Na szczególne życzenie usługa ta może być przeprowadzana tylko raz w roku.
- 2.2. Przedział czasu przewidziany na konserwację wynika z liczby i wyposażenia deklarowanych maszyn.

3. Zakres pracy

- 3.1. Serwis obejmuje następujące prace:
 - Ogólny przegląd maszyn oraz obserwacja w trakcie pracy z i bez produktu.
 - Rozmowa z personelem obsługi.
 - Kontrola działania i ewent. wyregulowanie ustawienia.
 - Przesmarowanie maszyn i sprawdzenie wszystkich kanałów smarowania.
 - Sprawdzenie stopnia zużycia i montaż odpowiednich części, wzgl. jeśli zajdzie taka konieczność przymocowanie nowych części zamiennych.
 - Poinstruowanie personelu w zakresie bieżącej konserwacji, smarowania i czyszczenia oraz zwrócenie uwagi na ewentualne błędy podczas obsługi.
 - Omówienie problemów z pracownikiem odpowiedzialnym za sprawę techniczne.
- 3.2. Serwis wyraźnie **nie** obejmuje następujących prac:
 - Czyszczenie maszyn po konserwacji.
 - Obowiązkowe codzienne smarowanie.
 - Próby z nowymi produktami lub inne podobne prace.
 - Sprawdzenie i ponowne uruchomienie wyposażenia zabezpieczającego.

4. Warunki pracy

- 4.1. Klient jest zobowiązany do wymiany narzędzi lub wyposażenia dostarczonego przez firmę ALPMA na miejsce pracy, gdy z winy klienta dojdzie do uszkodzenia lub zagubienia tego sprzętu. Nie dotyczy to szkód spowodowanych naturalnym zużyciem się wybranych części maszyny.
- 4.2. Klient ma obowiązek troszczyć się o zapewnienie bezpieczeństwa w miejscu pracy, o przestrzeganie istniejących przepisów bezpieczeństwa oraz o zapewnienie właściwych warunków pracy.
- 4.3. Celem przeprowadzenia prac Klient udostępni energię elektryczną, smary, materiały do czyszczenia itp. i zwróci się o to, aby monter mógł pracować przy maszynach bez przerw. Smary udostępniane przez firmę ALPMA zostaną naliczone oddzielnie.

5. Podstawa rozliczania

- 5.1. Rozliczanie za prace serwisowe odbywa się na podstawie szacowanych roboczogodzin, a mianowicie po każdej przeprowadzonej wizycie. Przypadające koszty podróży przeliczane są na roboczogodzinę z udziałowym uwzględnieniem kosztów przejazdu i diety.
- 5.2. W wypadku przekroczenia ustalonego czasu pracy, dodatkowy czas zostanie doliczony do normalnych stawek, jednakże bez kosztów przyjazdu i wyjazdu.
- 5.3. Gdy klient postawi warunek, że serwis ma być przeprowadzany wyłącznie poza normalnym czasem pracy, doliczone zostaną standardowe nadgodziny. Gdy stan maszyny nie będzie wymagał poświęcenia na jej przegląd ustalonego czasu pracy, naliczony zostanie mimo to uzgodniony ryczałt.
- 5.4. Ryczałt na serwis można wyliczyć tylko w wypadku udawania się na wizytę w ramach dojazdu do wszystkich powiązanych klientów. W wypadku pojedynczych wizyt obowiązują normalne stawki montażowe.
- 5.5. W wypadku gdy w ciągu roku w jednym z zakładów powiązanych z serwisem zostanie wstawiona kolejna maszyna, nie zostanie ona automatycznie włączona do serwisu. ALPMA naliczy ponownie dodatkowe koszty wynikające z regularnej konserwacji.
- 5.6. Klient musi niezwłocznie poinformować firmę ALPMA o rozmieszczeniu maszyn między swoimi zakładami, wzgl. o pozbyciu się lub unieruchomieniu maszyn.

6. Zapowiedź z wyprzedzeniem

- 6.1. ALPMA z odpowiednim wyprzedzeniem ustali wraz z klientem termin planowanego serwisu. ALPMA wybierze monterów, którzy wezmą udział w serwisie.
- 6.2. Maszyny do serwisu zostaną udostępnione monterowi w chwili jego przybycia. W wyjątkowych sytuacjach uzgodniony termin będzie mógł się przesunąć o jeden dzień.
- 6.3. Gdy w chwili przybycia montera nie będzie możliwe udostępnienie maszyny, czas oczekiwania zostanie odpowiednio doliczony lub serwis zostanie wykonany w późniejszym terminie z doliczeniem wszystkich kosztów podróży.

7. Potwierdzenie przez klienta

- 7.1. Po wykonaniu serwisu monter sporządza raport.
- 7.2. Monter wystawi zamówienie na wymagane, wzgl. zalecane części zamienne.
- 7.3. Klient potwierdza swym podpisem złożonym na różnych dokumentach, że uzgodnione względnie opisane prace zostały wykonane. Jest to jednoznaczne z dokonaniem odbioru serwisu.

8. Odpowiedzialność

- 8.1. Prace wykonywane są przez monterów-specjalistów stosownie do ich najlepszej wiedzy i umiejętności. W razie wystąpienia szkód, powstałych wskutek udokumentowanego rażącego niedbalstwa personelu, jego umyślnego działania lub zawinionego naruszenia istotnych obowiązków, ALPMA ponosi koszty naprawy przedmiotu, w którym przeprowadzany jest serwis.
- 8.2. Pozostałe roszczenia klienta, w szczególności żądanie wypowiedzenia umowy, zminimalizowania oraz zadośćuczynienia strat, które nie powstały w przedmiocie dostawy, są wykluczone. Ograniczenia zakresu odpowiedzialności nie obowiązują w stosunku do szkód, powstałych wskutek zawinionego doprowadzenia do obrażeń ciała, zagrożenia utraty życia lub zdrowia.
- 8.3. Umowa serwisowa nie obejmuje zobowiązań do bezpłatnego usuwania usterek, mogących wystąpić między kolejnymi terminami konserwacji.

9. Czas trwania umowy

- 9.1. Umowa obowiązuje przez dwa lata i może być wypowiedziana na piśmie przez obie strony do daty 31.12. W wypadku rezygnacji z prawa wypowiedzenia, umowa przedłużana jest automatycznie na kolejny rok.
- 9.2. Gdy w wyjątkowych sytuacjach wypowiedzenie zostanie przekazane monterowi podczas jego wizyty, będzie mogło ono być przyjęte. Ostatnia wizyta zostanie jednakże doliczona zgodnie z uzgodnionymi warunkami.

10. Postanowienia końcowe

- 10.1. Jeżeli kupiec jest kupcem pełnym z wszelkimi prawami i obowiązkami wynikającymi z prawa handlowego, osobą prawną prawa publicznego lub, gdy chodzi o publiczno-prawny majątek odrębny, wszelkie powozy w sprawach spornych wynikających ze stosunku umowy należy zgłaszać do sądu właściwego dla siedziby głównej firmy ALPMA.
- 10.2. ALPMA ma także prawo wnieść pozew przeciwko kupcowi do sądu właściwego dla siedziby głównej kupca.
- 10.3. We wszelkich sporach wynikających ze stosunku umowy obowiązuje prawo niemieckie.
- 10.4. Jakakolwiek nieskuteczność jednego lub kilku przepisów nie wpływa na skuteczność egzekwowania pozostałych przepisów.