

## OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

### PROMAG S.A.

PROMAG S.A. świadczy usługi serwisowe związane z obsługą techniczną oraz sprzedażą części zamiennych do urządzeń transportu wewnętrznego w oparciu o następujące zasady:

1. PROMAG S.A. świadczy usługi serwisowe w Serwisie Centralnym, Serwisach Oddziałowych oraz w siedzibie klienta.
2. Usługi serwisowe PROMAG S.A. rozliczane są w roboczogodzinach według warunków zawartych w aktualnie obowiązującym Cenniku Usług Serwisowych PROMAG S.A.
3. Koszt dojazdu Technika Serwisu PROMAG S.A. jest naliczany w obie strony na zasadach zawartych w aktualnie obowiązującym Cenniku Usług Serwisowych PROMAG S.A.
4. W przypadku zlecenia przez klienta świadczenia usługi w dni robocze w godz. 16.00 – 7.00 koszt roboczogodziny powiększony jest o 50% wysokości stawki podstawowej. Natomiast w przypadku świadczenia usług w dni ustawowo wolne od pracy do kosztu roboczogodziny należy doliczyć dodatkowo 100% wartości stawki podstawowej.
5. Koszty wysyłki zamówionych części zamiennych, ponosi zamawiający.
6. Do cen usług serwisowych oraz części zamiennych należy doliczyć podatek VAT od usług i towarów – w wysokości przewidzianej aktualnymi przepisami prawa.
7. Technicy Serwisu PROMAG S.A. celem potwierdzenia czasu pracy, dojazdu oraz rodzaju i ilości zużytych części zamiennych są zobowiązani do przedstawienia klientowi protokołów serwisowych w celu ich podpisania.
8. Protokoły serwisowe stanowią podstawę obciążenia klienta kosztami napraw, przeglądów oraz wartością zużytych części zamiennych nawet wówczas, gdy na protokole serwisowym brakuje podpisu z winy klienta, a świadczenie zostało wykonane. Technik Serwisu jest w takim przypadku zobowiązany do szczegółowego opisanie w protokole wykonanych czynności oraz przyczyn odmowy/braku podpisu klienta.
9. Warunki płatności: przedpłata lub przelew 14 dni od daty wystawienia faktury, o ile umowa nie stanowi inaczej.
10. PROMAG S.A. odpowiada jedynie za te uszkodzenia sprzętu, które powstały w czasie wykonywania usługi serwisowej, powstały z winy pracowników PROMAG S.A. lub też odpowiedzialności innych osób, które PROMAG S.A. zatrudnia podczas świadczenia usług serwisowych.

11. Technicy Serwisu PROMAG S.A. nie są upoważnieni do udzielania lub przekazywania jakichkolwiek wiążących informacji i wyjaśnień z wyjątkiem spraw dotyczących funkcjonowania sprzętu i ich naprawy.
12. PROMAG S.A. zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia usług do momentu uregulowania zaległości płatniczych.
13. Okresowe przeglądy techniczne w okresie gwarancyjnym i pogwarancyjnym są płatne w zakresie:
  - A. części zamiennych
  - B. materiałów eksploatacyjnych
  - C. robocizny oraz dojazdu.
14. Naprawy serwisowe realizowane są jako „gwarancyjne” tylko w przypadku, gdy dane urządzenie eksploatowane jest zgodnie z jego przeznaczeniem i załączoną instrukcją obsługi i eksploatacji. Jednocześnie Klient zobowiązany jest posiadać prawidłowo wypełniony i podpisany dokument gwarancyjny.
15. PROMAG S.A. udziela 6 miesięcy gwarancji na wykonywane usługi serwisowe oraz zamontowane lub sprzedane części zamienne. Gwarancji nie podlegają części elektroniczne ( jak sterowniki, falowniki itp.) sprzedane przez PROMAG S.A., ale nie objęte przez PROMAG S.A. usługą wymiany (usługę we własnym zakresie wykonuje klient).

*Niniejsze warunki obowiązują od dnia 01.07.2017 r.*

