

OGÓLNE WARUNKI SERWISU (OWS)

Niniejsze **Ogólne Warunki Serwisu**, zwane dalej OWS, określają prawa i obowiązki stron umowy serwisowej, którą realizuje Hallster Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w (99-400) Łowiczu przy ul. Prymasowskiej 88, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000967733, zwaną dalej **Usługodawcą**.

Niniejsze **OWS** mają zastosowanie, jeżeli drugą stroną umowy jest przedsiębiorca w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, zwany dalej **Zleceniodawcą**.

Usługodawca oferuje usługi serwisowe na terenie Polski według poniższych zasad:

1. Zgłoszenie serwisowe:

a. należy zgłaszać telefonicznie lub za pośrednictwem e-poczty u reprezentanta handlowego lub kontaktując się bezpośrednio z biurem Usługodawcy.

b. musi zawierać informację z tabliczki znamionowej urządzenia, opis usterki oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

c. dokonane w dzień roboczy po godz. 16.00, w weekend i święta uznaje się za dokonane o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.

2. Oferta serwisowa jest przygotowywana na podstawie informacji przekazanej przez Zleceniodawcę. W przypadku pojawienia się zakresu nieujawnionego w zgłoszeniu, Usługodawca wykona dodatkowe czynności pod warunkiem uzyskania formalnej akceptacji Zleceniodawcy.

3. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia swojego Przedstawiciela, która udostępni obszar oraz przekaże Usługodawcy urządzenie do prac serwisowych. Przedstawiciel ten będzie upoważniony do odbioru wykonanych prac poprzez podpisanie Protokołu wykonania serwisu, który zostanie przygotowany przez Usługodawcę w dwóch egzemplarzach.

4. Podpisanie bez zastrzeżeń przez Przedstawiciela Zleceniodawcy Protokołu wykonania serwisu jest jednoznaczne z potwierdzeniem prawidłowego wykonania usługi serwisowej przez Usługodawcę.

5. W przypadku niemożności wykonania zleconej usługi serwisowej w umówionym czasie z przyczyn zależnych od Zleceniodawcy, Usługodawca obciąży Zleceniodawcę kosztami przestoju, ponownego dojazdu lub noclegu zespołu serwisowego.

6. W przypadku odstąpienia przez Zleceniodawcę od realizacji rozpoczętej już usługi serwisowej, Usługodawca obciąży Zleceniodawcę kwotą proporcjonalną do stopnia zaawansowania wykonanych prac.

7. Zleceniodawca zapewnia Usługodawcy dostęp do serwisowanego wymiennika, oświetlony obszar pracy oraz możliwość bezpłatnego korzystania z wody i energii elektrycznej, instalacji sprężonego powietrza, jeżeli taka istnieje w zakładzie. Zleceniodawca udostępni zespołowi serwisowemu pomieszczenia socjalne.

8. Jeżeli podczas prac serwisowych niezbędne będzie użycie specjalistycznego sprzętu tj. wózek widłowy, suwnica, itp., Zleceniodawca zobowiązany jest udzielić pomocy w granicach swoich możliwości. W przypadku braku takiego sprzętu Zleceniodawca, zostanie obciążony przez Usługodawcę kosztami najmu takich urządzeń.

9. Wykonywane prace serwisowe (badanie płyt metodą barwną, badanie szczelności wymiennika metodą wodorową) określają stan urządzenia lub jego podzespołów na chwilę wykonywania tych czynności. Prace diagnostyczne nie mają na celu zapewnienia bezusterkowej pracy, a jedynie wskazują aktualny stan badanego urządzenia i nie mogą być podstawą do gwarantowania bezawaryjnej pracy.

10. Zgłoszenie reklamacyjne:

- a. należy zgłaszać telefonicznie oraz równocześnie za pośrednictwem e-poczty u reprezentanta handlowego lub kontaktując się bezpośrednio z biurem Usługodawcy.
- b. musi zawierać numer Raportu Serwisowego Usługodawcy.
- c. dokonane w dzień roboczy po godz. 16.00, w weekend i święta uznaje się za dokonane o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
- d. brak formalnego zgłoszenia uniemożliwia podjęcie naprawy gwarancyjnej.

11. W przypadku stwierdzenia wady materiałowej w zainstalowanych nowych płytach wymiennika, w ramach 12 miesięcznej gwarancji, Usługodawca dostarczy wolny od wad materiał. Gwarancja nie obejmuje uszczeltek, które są materiałem eksploatacyjnym i szybko zużywającym się.

12. Usługodawca nie udziela gwarancji na płyty, które nie wykazały uszkodzeń w trakcie badań weryfikacyjnych. Gwarancją nie są objęte materiały, które zostały wyspecyfikowane lub dostarczone przez Zleceniodawcę.

13. Gwarancja Usługodawcy nie obejmuje standardowej obsługi wymiennika wynikającej z zaleceń obsługowo-konserwacyjnych producenta urządzenia (na przykład: dokręcenie wymiennika w ramach dopuszczalnego wymiaru określonego przez producenta).

14. Gwarancja Usługodawcy zostaje unieważniona w przypadku, gdy urządzenie jest eksploatowane niezgodnie z jego przeznaczeniem, w procesie nie są zachowane parametry projektowe oraz zostało poddane uderzeniu mechanicznemu lub hydraulicznemu.

15. Gwarancja Usługodawcy nie obejmuje uszkodzeń wywołanych przez erozję i korozję oraz fluktuację używanych mediów, parametry przepływu, temperatury i ciśnienie robocze.

16. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikłe z opóźnienia wykonania usługi serwisowej, niezależnie od przyczyny tego opóźnienia.

17. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody o charakterze wizerunkowym, majątkowym, ekonomicznym i finansowym Zleceniodawcy wynikłymi z niewłaściwej pracy serwisowanych przez Usługodawcę urządzeń.

18. Serwisanci Usługodawcy są upoważnieni jedynie do przekazywania informacji technicznych dotyczących funkcjonowania serwisowanych wymienników.

19. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewywiązanie się z zobowiązań serwisowych, jeżeli było to spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, których nie można było przewidzieć w chwili akceptacji zlecenia serwisowego Zleceniodawcy i których nie można było uniknąć (siła wyższa).

20. Warunki płatności: 30 dni roboczych od daty wystawienia faktury. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Zleceniodawcę do wstrzymania zapłaty za wykonaną usługę.

21. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Serwisu zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

Powyższe OWS obowiązują od dnia 01 marca 2024 roku.