



## ZAKRES ORAZ WARUNKI REALIZACJI USŁUG SERWISOWYCH PRZEZ HYDROG ZBM

1. Usługi serwisowe, których przedmiotem są wyłącznie urządzenia mechaniczne, maszyny i podzespoły, których sprzedawcą jest HYDROG, wyprodukowane w całości i w sposób kompletny przez podmiot gospodarczy działający pod firmą HYDROG Zakład Budowy Maszyn Eksport Import z siedzibą w Łodzi, zwany w dalszej części niniejszego dokumentu „Gwarantem”, wykonywane są zgodnie z postanowieniami niniejszych warunków oraz przy ścisłym przestrzeganiu zaleceń producenta zawartych w dokumentacji eksploatacyjnej, w tym, w szczególności w Instrukcji Obsługi, a także w oparciu o harmonogram czynności kontrolno-przebiegowych, obejmujących zarówno okresowe przeglądy techniczne, jak i naprawy gwarancyjne oraz pogwarancyjne, diagnozowanie usterek technicznych wraz z oceną ich wpływu na dalszą eksploatację, wymianę elementów i części eksploatacyjnych, a także, w przypadkach uzasadnionych, przeprowadzanie szkolenia operatorów, realizowanego wyłącznie na wniosek klienta, w trybie odpłatnym po upływie okresu obowiązywania ochrony gwarancyjnej. Wszelkie działania wchodzące w zakres świadczeń serwisowych wymagają obowiązkowego udokumentowania w co najmniej jednym z przewidzianych rejestrów serwisowych, do których zalicza się protokoły serwisowe, tabele przeglądów zawarte w Instrukcji Obsługi lub karty przeglądowe przekazywane klientowi przez służby serwisowe Gwaranta, przy czym wybór formy dokumentacji pozostaje w gestii wykonawcy usługi.
2. Zgłoszenie konieczności wykonania usługi serwisowej, niezależnie od tego, czy ma ono charakter zgłoszenia gwarancyjnego, czy też dotyczy usługi realizowanej w ramach odpłatnego serwisu pogwarancyjnego, uznaje się za skuteczne wyłącznie w przypadku dokonania go w jednej z form przewidzianych przez Gwaranta. Zgłoszenie powinno nastąpić poprzez wypełnienie i przekazanie oficjalnego formularza zatytułowanego „Zgłoszenie przeglądu technicznego” lub „Zgłoszenie awarii gwarancyjnej”, przesłanie pisemnej informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu lub dedykowanego formularza elektronicznego. Zgłoszenie musi zostać dokonane w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze, licząc od momentu faktycznego wystąpienia usterki lub ujawnienia się jej objawów. Wymóg zachowania formy pisemnej oraz wskazanego terminu ma na celu umożliwienie Gwarantowi rzetelnej analizy zgłoszenia, wstępnej diagnostyki usterki oraz odpowiedniego przygotowania się do interwencji serwisowej, w szczególności w zakresie doboru niezbędnych materiałów eksploatacyjnych, części zamiennych, narzędzi oraz specjalistycznego sprzętu serwisowego. Aby zgłoszenie mogło zostać przyjęte do realizacji, powinno ono zawierać szczegółowy opis charakteru usterki oraz okoliczności jej ujawnienia, dokładny adres lokalizacji maszyny wraz z informacjami umożliwiającymi dojazd, aktualny odczyt licznika motogodzin, dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za maszynę oraz operatora, a także – o ile jest to możliwe – dokumentację wizualną w postaci fotografii lub nagrań wideo przedstawiających stwierdzone uszkodzenia lub nieprawidłowości w pracy maszyny. Brak dokumentacji wizualnej, jeżeli jej sporządzenie było możliwe, może skutkować wydłużeniem czasu realizacji usługi serwisowej lub odmową przyjęcia zgłoszenia do realizacji w przypadku, gdy potwierdzenie istnienia usterki lub właściwe przygotowanie interwencji serwisowej w inny sposób okaże się niemożliwe.
3. Realizacja czynności serwisowych następuje w terminie ustalonym indywidualnie z klientem po otrzymaniu kompletnego i prawidłowego zgłoszenia oraz po potwierdzeniu terminu przyjazdu i przedstawieniu klientowi kosztorysu szacunkowego obejmującego wartość zamówienia wraz z ewentualnymi kosztami dojazdu. Wykonanie usługi może odbywać się w miejscu użytkowania maszyny, pod warunkiem, że zapewniony zostanie dojazd pojazdu serwisowego Gwaranta do maszyny i swobodny dostęp serwisanta do maszyny, spełnione zostaną wymogi bezpieczeństwa oraz zapewnione będą odpowiednie warunki techniczne umożliwiające wykonanie prac, lub w siedzibie Gwaranta, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i dostawie urządzenia przez klienta. W przypadku, gdy w ustalonym czasie realizacji nieobecna będzie osoba odpowiedzialna za odbiór usługi lub dostęp do maszyny będzie opóźniony, klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów czasu oczekiwania serwisu według stawki obowiązującej za każdą rozpoczętą godzinę, przy czym Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji prac w przypadku niespełnienia warunków bezpieczeństwa.
4. W okresie obowiązywania gwarancji koszty materiałów, robocizny oraz dojazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej ponosi Gwarant, z zastrzeżeniem, że dotyczy to wyłącznie przypadków uznanych przez niego za zasadne i podlegających ochronie gwarancyjnej. Po zakończeniu okresu gwarancji lub w sytuacjach, w których zgłoszenie zostanie zakwalifikowane jako niepodlegające świadczeniu gwarancyjnemu, wszelkie koszty, w tym koszty serwisu, części, robocizny oraz dojazdu, obciążają klienta zgodnie z obowiązującym w dacie przyjęcia zamówienia cennikiem serwisowym.
5. Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji naprawy gwarancyjnej w przypadkach, gdy stwierdzone zostanie nieprawidłowe użytkowanie maszyny, w tym stosowanie jej niezgodnie z przeznaczeniem lub Instrukcją Obsługi, obsługa przez osoby nieprzeszkolone lub brak protokołu szkolenia operatora wystawionego przez Gwaranta, naruszenie warunków gwarancji poprzez nieprzeprowadzenie wymaganych przeglądów w terminach lub brak ich udokumentowania, przekroczenie dopuszczalnych tolerancji przeglądów, dokonanie samodzielnych napraw lub modyfikacji przez podmioty nieautoryzowane, użycie części nieoryginalnych lub dokonanie przeróbek konstrukcyjnych bez pisemnej zgody Gwaranta, naruszenie integralności urządzenia poprzez odłączenie, uszkodzenie lub blokadę licznika motogodzin bądź zerwanie plomb gwarancyjnych, a także w sytuacjach utrudniających realizację usługi, takich jak brak możliwości dojazdu, nadmierne zabrudzenie sprzętu uniemożliwiające bezpieczne wykonanie prac, nieobecność osoby odpowiedzialnej za odbiór usługi czy brak możliwości podpisania protokołu. Wyłączone z zakresu gwarancji pozostają również wszelkie uszkodzenia powstałe podczas transportu, naturalne zużycie elementów eksploatacyjnych, uszkodzenia hydrauliki wynikające ze złego stanu oleju oraz usterki niezgłoszone w przewidzianym terminie.



## HYDROG ZAKŁAD BUDOWY MASZYN EKSPORT IMPORT

✉ ul. Demokratyczna 119 BC  
93-348 Łódź

☎ tel. +48 42 645 77 42  
fax +48 42 645 87 42

@ hydrog@hydrog.com  
www.hydrog.com

---

6. Użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia pełnego, niczym nieograniczonego dostępu do urządzenia oraz jego przygotowania do prac serwisowych w stanie umożliwiającym ich bezpieczne przeprowadzenie, utrzymywania maszyny w czystości i zgodności z obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, zapewnienia obecności osoby uprawnionej do podpisania protokołu, prowadzenia dokumentacji dotyczącej obsługi i przeglądów, utylizacji odpadów powstałych podczas prac serwisowych w sposób zgodny z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz zagwarantowania odpowiedniego, bezpiecznego i stabilnego miejsca realizacji usługi, spełniającego wymagania techniczne i organizacyjne niezbędne do prawidłowego i zgodnego z przepisami wykonania świadczenia.
7. Części, podzespoły oraz elementy składowe maszyny wymontowane w trakcie realizacji czynności serwisowych gwarancyjnych, niezależnie od miejsca wykonania usługi oraz stopnia ich zużycia, podlegają obowiązkowemu przekazaniu Gwarantowi w celu dokonania analizy technicznej, weryfikacji zasadności roszczenia gwarancyjnego oraz rozliczenia naprawy, przy czym elementy te z chwilą demontażu stają się własnością Gwaranta, a jakiegokolwiek działania klienta polegające na ich zatrzymaniu, usunięciu, uszkodzeniu lub uniemożliwieniu ich odbioru mogą skutkować odmową uznania zgłoszenia gwarancyjnego bądź obciążeniem klienta pełnymi kosztami wykonanych czynności serwisowych.
8. Odpowiedzialność Gwaranta z tytułu realizacji usług serwisowych ogranicza się wyłącznie do czynności faktycznie wykonanych w ramach danego zlecenia i nie obejmuje jakichkolwiek szkód pośrednich, następczych lub ubocznych, w tym w szczególności przestojów maszyny, utraconych korzyści, opóźnień w realizacji robót, kar umownych, kosztów sprzętu zastępczego ani roszczeń osób trzecich, niezależnie od podstawy ich dochodzenia oraz związku przyczynowego z ujawnioną usterką.
9. Zakończenie realizacji usługi serwisowej każdorazowo potwierdzane jest protokołem serwisowym, którego podpisanie przez klienta lub osobę przez niego upoważnioną, bez zgłoszenia pisemnych zastrzeżeń w chwili odbioru, oznacza potwierdzenie prawidłowego wykonania czynności, kompletności zakresu prac oraz brak dalszych roszczeń związanych z daną usługą.