



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-przeglądowych, 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 wykonywanej w ramach odpłatnego serwisu pogwarancyjnego, może zostać uznane za skuteczne wyłącznie w przypadku dokonania go w jednej z form przewidzianych przez Gwaranta, to jest 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, przy czym obowiązuje bezwzględny termin dokonania takiego zgłoszenia nie dłuższy niż dwa dni robocze liczone od momentu faktycznego wystąpienia usterki lub ujawnienia jej objawów. Aby zgłoszenie mogło zostać przyjęte do realizacji, powinno ono w sposób szczegółowy opisywać charakter usterki oraz okoliczności, w jakich nastąpiło jej ujawnienie, wskazywać dokładny adres lokalizacji maszyny wraz z danymi umożliwiającymi dojazd, zawierać aktualny odczyt licznika motogodzin, dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za sprzęt oraz operatora, a także, w przypadku gdy jest to możliwe, dokumentację wizualną w formie fotografii lub nagrań wideo przedstawiających stwierdzone uszkodzenia. Brak materiału wizualnego może skutkować wydłużeniem realizacji usługi albo odmową przyjęcia zgłoszenia, jeśli potwierdzenie istnienia usterki w inny sposób okaże się niewykonalne.
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.
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.