

**OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
SERWISU DRUKAREK
z dnia 17 stycznia 2022 r.**

§1

Definicje

Usługobiorca: podmiot określony w Zamówieniu, zlecający Usługodawcy serwisowanie Sprzętu zgodnie z OWU;

OWU: niniejsze ogólne warunki świadczenia usług serwisowych drukarek;

Serwis: usługi Serwisu Maintain albo Serwisu Premium;

Serwis Premium: usługi obejmujące konserwację Sprzętu na zasadach i w zakresie określonym w załączniku nr 1 do OWU – Konserwacja Sprzętu Premium oraz naprawę Sprzętu na zasadach określonych w załączniku nr 2 do OWU – Naprawy Sprzętu;

Serwis Maintain: usługi obejmujące konserwację Sprzętu na zasadach i w zakresie określonym w załączniku nr 3 do OWU – Konserwacja Sprzętu Maintain;

Sprzęt: sprzęt będący przedmiotem usług Serwisu, szczegółowo określony w Zamówieniu;

Strony: Usługodawca i Usługobiorca;

Umowa: umowa zawarta pomiędzy Stronami na skutek złożenia Zamówienia, o treści zgodnej z OWU i danym Zamówieniem;

Usługodawca: Koenig & Bauer Coding (PL) sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie, przy ul. Bukowskiej 17a, 62-069 Dąbrowa, wpisaną do rejestru przedsiębiorstw prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań, Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000610660, NIP: 7773260882, Regon: 364110790, kapitał zakładowy 310.500 zł;

Zamówienie: dokument dookreślający zasady realizacji umowy zawartej zgodnie z OWU, w szczególności w zakresie Sprzętu, Serwisu, koordynatorów Umowy, wynagrodzenia Usługodawcy, okresu obowiązywania Umowy, miejsca wykonywania usług Serwisu, harmonogramu usług Serwisowych; materiały eksploatacyjne niezbędne do uruchomienia oraz korzystania ze Sprzętu.

§2

Przedmiot OWU

Niniejsze OWU określają zasady składania Zamówień oraz realizacji usług Serwisu przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy oraz zasady uiszczenia Wynagrodzenia przez Usługobiorcę na rzecz Usługodawcy.

§3

Składanie i akceptacja Zamówień

1. Zamówienie zostaje złożone z momentem podpisania wypełnionego Zamówienia przez Strony.
2. Strony w Zamówieniu określają wszystkie warunki realizacji Umowy wskazane we wzorze Zamówienia, w szczególności czy Usługobiorca będzie korzystał z Serwisu Maintain czy z Serwisu Premium.
3. W przypadku niewypełnienia lub błędnego wypełnienia niektórych pól w podpisany przez Strony Zamówieniu, Strony podejmą negocjacje w dobrej wierze w celu prawidłowego wypełnienia Zamówienia. W celu usunięcia wątpliwości wskazuje się, że wiążące dla Usługodawcy jest wyłącznie prawidłowo i w pełni uzupełnione Zamówienie.
4. W przypadku niezgodności treści Zamówienia z OWU, decydujące znaczenie mają postanowienia OWU. Wprowadzanie zmian w treści OWU poprzez ustalenie innych warunków w Zamówieniu jest wyłączone za wyjątkiem sytuacji, gdy zmiany te zostały zaakceptowane poprzez podpisanie Zamówienia przez Prezesa Zarządu Usługodawcy.

§4

Ogólne warunki realizacji Umowy

1. W celu usunięcia wątpliwości Strony wskazują, że wszelkie koszty związane z eksploatacją Sprzętu obciążają Usługobiorcę. Usługobiorca będzie nabywał wszelkie materiały eksploatacyjne, części itp. niezbędne lub związane z korzystaniem ze Sprzętu oraz realizacją usług Serwisu od Usługodawcy. Usługobiorca może zamówić powyższe poprzez złożenie zamówienia na adres e-mail: zamowienia@kba-metronic.pl, zgodnie z aktualną ofertą Usługodawcy. Realizacja uzgodnionego przez Strony zamówienia nastąpi po uiszczeniu ceny za zamówione towary przez Usługobiorcę, na podstawie wystawionej przez Usługodawcę faktury VAT. Usługodawca wystawi fakturę VAT obejmującą dane zamówienie niezwłocznie po dokonaniu tego zamówienia przez Usługobiorcę. Usługodawca dostarczy zamówione towary Usługobiorcy w miejscu i w terminie i zgodnie z innymi warunkami ustalonymi zgodnie przez Strony.
2. W przypadku, gdy podjęcie czynności przez Usługodawcy jest uzależnione od podjęcia wcześniej określonych czynności lub spełnienia warunków leżących po stronie Usługobiorcy, Usługodawca nie odpowiada za opóźnienie powstałe z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy, a wszelkie terminy realizacji zobowiązań Usługodawcy ulegają proporcjonalnemu przedłużeniu.
3. Osoby realizujące Umowę ze strony Usługodawcy podlegają wyłącznie Usługodawcy, a Usługobiorcy nie przysługuje uprawnienie do wydawania tym osobom jakichkolwiek wiążących poleceń.
4. Usługobiorca nie może dokonywać potrąceń jakichkolwiek należności z należnościami Usługodawcy wynikającymi z Umowy.

§5

Realizacja usług Serwisu

1. Realizacja Serwisu nastąpi w miejscu określonym w Zamówieniu.
2. Serwis będzie realizowany zgodnie z harmonogramem określonym w Zamówieniu. W braku zastrzeżenia przeciwnego w treści Zamówienia, harmonogram zostaje dopasowany do standardowej liczby godzin wykorzystania Sprzętu w ciągu roku (dalej: „**Standardowa Liczba Godzin**”). Standardowa Liczba Godzin jest określona w instrukcji Sprzętu lub innej dokumentacji. W przypadku, gdy Standardowa Liczba Godzin zostanie przekroczona, Usługodawca będzie wykonywał Konserwacje dodatkowe (ponad te ustalone zgodnie z harmonogramem), zgodnie ze zwiększonym zapotrzebowaniem, ustalonym dla danego Sprzętu, wynikającym z jego rzeczywistego użycia. Konserwacje dodatkowe odbywają się odpłatnie, zgodnie z cennikiem obowiązującym u Usługodawcy w czasie realizacji dodatkowych Konserwacji.
3. W przypadku, gdy Usługobiorca odmówi wykonania dodatkowych Konserwacji, wynikających z pracy Sprzętu ponad Standardową Liczbę Godzin, lub nie korzysta ze Sprzętu przy wykorzystaniu oryginalnych, autoryzowanych przez producenta lub Usługodawcę materiałów eksploatacyjnych i części, Usługodawca zostaje zwolniony z wszelkiej odpowiedzialności za prawidłową pracę Sprzętu, co nie zwalnia Usługobiorcy z zapłaty Usługodawcy należnego mu zgodnie z Umową wynagrodzenia, a wszystkie naprawy Sprzętu odbywają się odpłatnie, bez względu na rodzaj Serwisu.
4. Usługobiorca odpowiada za przygotowanie miejsca, w którym znajduje się Sprzęt oraz samego Sprzętu w sposób umożliwiający realizację Umowy przez Usługodawcę.
5. Realizacja usługi Serwisu zostanie każdorazowo potwierdzona w formie protokołu (raportu serwisowego).
6. Usługobiorca zobowiązuje się do współpracy z Usługodawcą przy realizacji Umowy, w szczególności poprzez udostępnienie odpowiedniego miejsca i zapewnienie dostępności swoich pracowników w zakresie niezbędnym do realizacji zobowiązań Usługodawcy.
7. Do realizacji Serwisu konieczne są materiały eksploatacyjne, które Usługobiorca nabędzie od Usługodawcy - za wyjątkiem skorzystania z usługi zapewnienia materiałów eksploatacyjnych do Sprzętu, zgodnie z postanowieniami załącznika nr 6 do OWU.

8. Usługobiorca może według własnego uznania poszerzyć Serwis o usługę przeglądu Sprzętu, zgodnie z postanowieniami załącznika nr 5 do OWU lub usługę zapewnienia materiałów eksploatacyjnych do Sprzętu, zgodnie z postanowieniami załącznika nr 6 do OWU. Strony wskazują odpowiednią opcję w Zamówieniu.

§6

Wynagrodzenie

1. Z tytułu realizacji świadczeń określonych Umową przez Usługodawcę, Usługobiorca uści na rzecz Sprzedawcy wynagrodzenie w kwotach określonych w Zamówieniu. Kwoty wynagrodzenia są każdorazowo określone jako kwoty netto i zostaną powiększone o podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Określona w Zamówieniu wysokość wynagrodzenia dotyczy odpowiednio wynagrodzenia za miesiąc lub kwartał obowiązywania Umowy.
3. Wynagrodzenie jest płacone z góry za wybrany okres rozliczeniowy świadczenia usług Serwisu (z góry za dany miesiąc lub kwartał). Uiszczenie wynagrodzenia jest warunkiem realizacji zobowiązań Usługodawcy (w przypadku nieuiszczenia wynagrodzenia Usługodawca może wstrzymać się ze świadczeniem wszelkich usług objętych Umową). W przypadku niepełnego okresu rozliczeniowego wynagrodzenie za ten okres ulega proporcjonalnemu obniżeniu.
4. Usługobiorca uści Wynagrodzenie na podstawie faktury VAT, wystawionej przez Usługodawcę, w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Usługobiorcy tej faktury.
5. Usługodawca wystawi fakturę VAT obejmującą wynagrodzenie określone Zamówieniem z momentem rozpoczęcia danego okresu rozliczeniowego świadczenia usług Serwisu (odpowiednio miesiąca lub kwartału).
6. Strony ustalają przesłanie faktury VAT w formie elektronicznej na adres e-mail Usługobiorcy wskazany w Zamówieniu.
7. Wynagrodzenie będzie uiszczane przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy:
SWIFT/BIC: INGBPLPW:
PLN: 92 1050 1520 1000 0090 3084 4089 - dla płatności w walucie Złoty Polski,
EUR: 70 1050 1520 1000 0090 3084 4097 - dla płatności w walucie Euro.
Usługobiorca jest zobowiązany uścić wynagrodzenie wyłącznie w walucie oznaczonej w Zamówieniu.
8. Zmiana danych – adresu e-mail oraz rachunku bankowego – określonych w ust. 7. i 8. powyżej nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga jego aneksowania, jest skuteczna z momentem powiadomienia drugiej Strony.
9. Na początku każdego kolejnego roku kalendarzowego obowiązywania Umowy wszelkie ustalone Umową wartości wynagrodzenia zostają podniesione o wartość rocznej inflacji, tj. wartość procentową odpowiadającą wartości procentowej wzrostu cen, ustalanego na podstawie średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny. Podniesienie wartości wynagrodzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym staje się skuteczne z dniem 1 stycznia roku danego roku kalendarzowego, w którym dochodzi do podwyższenia wynagrodzenia. Wynagrodzenie określone Umową nie zostaje obniżone w przypadku, gdy wskaźnik, o którym mowa w niniejszym ustępie jest ujemny. W przypadku, gdy wskaźnik, o którym mowa w niniejszym ustępie przestanie być publikowany lub będzie publikowany przez inny organ, jako właściwy należy od tego momentu stosować wskaźnik go zastępujący.

§7

Koordynatorzy Umowy

1. Strony w Zamówieniu wyznaczają osoby uprawnione i odpowiedzialne za realizację Umowy, w tym podejmowanie wszelkich decyzji bezpośrednio związanych z jej realizacją.

2. Osoby określone w ust. 1 są uprawnione w szczególności do podpisania protokołów odbioru. Osoby te nie są upoważnione do żadnych czynności wykraczających poza bezpośrednią realizację Umowy, a w szczególności do rozwiązywania Umowy lub zmiany jej postanowień.
3. Usługobiorca zapewnia pełną i bieżącą dostępność koordynatora ze strony Usługobiorcy. Usługodawca nie odpowiada za opóźnienia w realizacji Umowy wynikające z braku dostępności koordynatora Usługobiorcy.
4. Zmiana osób określonych w ust. 1 powyżej nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga jego aneksowania, jest skuteczna z momentem powiadomienia drugiej Strony.
5. Wszelkie kontakty Stron związane z realizacją Umowy odbywają się pomiędzy osobami określonymi w ust. 1 powyżej, chyba że OWU stanowią inaczej. Osoby te mogą kontaktować się w formie korespondencji e-mail lub w formie pisemnej – pod rygorem nieważności.

§8

Poufność

1. Strony Umowy zobowiązują się do zachowania w tajemnicy faktu zawarcia Umowy oraz jej treści – z uwzględnieniem postanowień ust. 2 poniżej – oraz wszelkich informacji dotyczących drugiej Strony, które powzięły w związku z wykonywaniem Umowy.
2. Usługodawca może informować, że Usługobiorca korzysta z usług Usługodawcy objętych OWU – w zakresie promocji i reklamy usług oraz prowadzenia sprzedaży przez Usługodawcy.
3. Obowiązek zachowania tajemnicy określony Umową nie dotyczy obowiązku ujawnienia informacji objętej tajemnicą wynikającego z obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku Strona – o ile będzie to zgodne z odnośnymi przepisami – poinformuje o takiej okoliczności drugą Stronę.
4. Obowiązek zachowania tajemnicy, o którym mowa w niniejszym §8 Umowy trwa w okresie realizacji Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wykonaniu lub rozwiązaniu.
5. Strony ponoszą odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy także przez swoich pracowników, wykonawców, podwykonawców i wszelkie osoby, którym przekazały informacje w związku z wykonywaniem niniejszej umowy jak za działania i zaniechania własne.
6. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego §8 OWU, Strona naruszająca zapłaci drugiej Stronie karę umowną w wysokości 10.000 złotych za każdy przypadek naruszenia.

§9 Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy w związku z realizacją Umowy jest ograniczona do kwoty uiszczonego przez Usługobiorcę wynagrodzenia. Odpowiedzialność odszkodowawcza Usługodawcy w zakresie utraconych korzyści jest wyłączona.
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Stronę z przyczyn dotyczących drugiej Strony, Strona odstępująca może żądać od drugiej Strony kary umownej w wysokości 15% łącznego wynagrodzenia Usługodawcy.
3. Kary umowne są płatne w terminie 7 dni od dnia doręczenia noty obciążeniowej.
4. Strony mogą dochodzić odszkodowania w wysokości przewyższającej wysokość zastrzeżonych w Umowie kar umownych.
5. Ilekroć w niniejszym §9 OWU jest mowa o wynagrodzeniu, należy przez to rozumieć łączne wynagrodzenie określone danym Zamówieniem, za cały okres jego realizacji.
6. Strony wyłączają odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu rękojmi. Usługobiorca zrzeka się wynikających z niej uprawnień.
7. Usługodawca posiada wykupioną polisę OC w zakresie prowadzonej działalności.

§10

Obowiązki Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony w Zamówieniu. Okres ten liczy się od dnia wskazanego w Zamówieniu (data Zamówienia).
2. Usługodawca może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 5 tygodni od dnia złożenia Zamówienia. W takim przypadku Usługodawca zatrzyma wynagrodzenie z tytułu już

- zrealizowanych usług, a w przypadku usług o charakterze ciągłym – wynagrodzenie proporcjonalnie co do liczby dni już świadczonych usług do całego okresu obowiązywania Umowy.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Usługobiorca korzysta ze Sprzętu niezgodnie z Umową lub Dokumentacją, lub nie wykonuje lub nieprawidłowo wykonuje inne zobowiązania umowne.
 4. Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Usługodawca rażąco narusza postanowienia Umowy i nie zaniecha tych naruszeń mimo uprzedniego pisemnego, pod rygorem nieważności, wezwania do ich zaprzestania, określającego szczegółowo na czym polegają przedmiotowe naruszenia oraz opis oczekiwanych działań naprawczych.
 5. Usługobiorca może wypowiedzieć Umowę za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia. W takim przypadku Usługobiorca uiszcza na rzecz Usługodawcy wynagrodzenie przewidziane w Zamówieniu za okres od dnia rozwiązania Umowy na skutek wypowiedzenia, do dnia określonego w Zamówieniu jako termin obowiązywania Umowy, gdyby Umowa nie została wypowiedziana. Usługodawca wystawi fakturę VAT obejmującą przedmiotowe wynagrodzenie niezwłocznie po wypowiedzeniu Umowy przez Usługobiorcę.
 6. Inne niż określone w ust. 4. i 5. powyżej podstawy wypowiedzenia Umowy przez Usługobiorcę są wyłączone.
 7. Wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnej oraz wymaga podania przyczyny wypowiedzenia lub odstąpienia, pod rygorem nieważności.
 8. W przypadku, gdy żadna ze Stron nie poinformuje drugiej Strony o braku woli przedłużenia Umowy co najmniej na miesiąc przed zakończeniem obecnego okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega przedłużeniu o kolejny rok. Postanowienie to stosuje się odpowiednio w każdym kolejnym roku obowiązywania Umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu musi być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§11 Postanowienia końcowe

1. Ilekroć w OWU jest mowa o dniach roboczych, należy przez nie rozumieć dni tygodnia od poniedziałku do piątku włącznie z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
2. Załączniki do OWU stanowią ich integralną część.
3. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień OWU okazało się nieważne lub nieskuteczne, OWU w pozostałej części zachowują swoją ważność. Strony zobowiązują się niezwłocznie zastąpić nieważne postanowienie, innym postanowieniem, odpowiadającym w najwyższym stopniu treści i celowi postanowienia, które jest nieważne lub nieskuteczne.
4. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia OWU obowiązują wyłącznie w stosunku do kolejnych Zamówień, złożonych na gruncie zmienionego OWU. W stosunku do dotychczasowych Zamówień obowiązują OWU z dnia złożenia Zamówienia.
5. Strony zgodnie postanawiają, iż wszelkie spory wynikłe pomiędzy nimi w związku z Zamówieniem oraz OWU będą rozstrzygane przez sądy powszechne właściwe dla siedziby Usługodawcy.
6. W sprawach nieuregulowanych OWU mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i inne przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

Załączniki:

- 1) Konserwacja Sprzętu Premium
- 2) Naprawy Sprzętu
- 3) Konserwacja Sprzętu Maintain
- 4) Wizyty Diagnostyczne
- 5) Zapewnienie materiałów eksploatacyjnych do Sprzętu

Załącznik nr 1 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu drukarek Konserwacja Sprzętu Premium

1. Konserwacja Sprzętu obejmuje czynności mające na celu serwis, przegląd oraz zapewnienie optymalnej pracy Sprzętu (dalej: „Konserwacja”).
2. Konserwacja może być wykonana wyłącznie w dniach roboczych, w godzinach od 8:00 do 16:00.
3. Konserwacja obejmuje czynności szczegółowo określone w ust. 12 poniżej.
4. Konserwacja odbywa się w dniach ustalonych w harmonogramie zawartym w Zamówieniu.
5. Wynagrodzenie z tytułu Usługi Premium obejmuje koszty podróży serwisanta, oraz godziny pracy serwisanta dla jednego urządzenia wchodzącego w zakres Sprzętu. Liczba godzin pracy dziennie – łącznie z dojazdem – nie może przekroczyć 8 godzin. W przypadku, gdy łączna liczba godzin prac – w szczególności ze względu na liczbę urządzeń wchodzących w zakres Sprzętu – przekracza 8 godzin dziennie, Strony uwzględnią to w harmonogramie przez ustalenie odpowiedniej liczby kolejnych dni świadczenia Konserwacji. W przypadku braku ustalenia powyższego w harmonogramie serwisant zaprzestaje Konserwacji z momentem upływu 8 godzin pracy – łącznie z podróżą na miejsce świadczenia usługi.
6. O zakresie niezbędnej Konserwacji decyduje każdorazowo Usługodawca, biorąc pod uwagę stan Sprzętu w momencie przystąpienia do Konserwacji.
7. Sprzęt przeznaczony do serwisowania musi być przygotowany do przeprowadzenia Konserwacji w dniu ustalonym w harmonogramie. W szczególności Sprzęt musi być wyłączony z produkcji, a Usługobiorca musi zapewnić Usługodawcy swobodny dostęp do Sprzętu.
8. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy czas przeznaczony na Konserwację przekroczy czas określony w ust. 4. powyżej, dodatkowe godziny czasu pracy Usługodawcy są obliczane i rozliczane zgodnie z zasadami określonymi w załączniku nr 4 do OWU.
9. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy przeprowadzenie Konserwacji będzie niemożliwe w dniu wyznaczonym w harmonogramie:
 - 9.1.a Usługobiorca nie poinformował Usługodawcy o braku możliwości przeprowadzenia Konserwacji w dniu określonym w harmonogramie z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych – dana Konserwacja przepada, a Usługobiorcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia, w tym o obniżenie wynagrodzenia;
 - 9.2.a Usługobiorca poinformował Usługodawcy o braku możliwości przeprowadzenia Konserwacji w dniu określonym w harmonogramie z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych – Strony podejmą negocjacje w dobrej wierze w celu wyznaczenia nowego terminu Konserwacji, nie dalej niż w terminie 2 tygodni od dnia pierwotnie przewidzianej Konserwacji; w przypadku gdy Strony z przyczyn obiektywnych nie dojdą do porozumienia, dana Konserwacja przepada, a Usługobiorcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia, w tym o obniżenie ceny.
10. Wynagrodzenie z tytułu Serwisu nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych. Konserwacja zostanie przeprowadzona wyłącznie przy użyciu oryginalnych materiałów eksploatacyjnych producenta lub Usługodawcy. W celu przeprowadzenia Konserwacji przez Usługodawcy Usługobiorca musi dysponować odpowiednimi materiałami eksploatacyjnymi, zakupionymi u Usługodawcy. W przypadku braku tych materiałów ust. 9. powyżej stosuje się odpowiednio.
11. Usługodawca zapewnia, że podjęte prace serwisowe przeprowadzono w sposób fachowy i zastosowano części zamienne wolne od wad, w związku z czym przez okres 12 miesięcy od chwili zakończenia Konserwacji (ponownego uruchomienia Sprzętu) nie wystąpią żadne wady lub problemy wynikające z przeprowadzonej Konserwacji. W przypadku ich wystąpienia Usługodawca nieodpłatnie niezwłocznie dokonuje stosownych napraw lub zmian, zapewniających prawidłową, zgodną z Dokumentacją, pracę Sprzętu. Przywrócenie prawidłowej pracy Sprzętu wyłącza jakiegokolwiek dalej idące roszczenia Usługobiorcy z tytułu wad lub problemów, o których mowa w niniejszym ust. 11.
12. Konserwacja obejmuje następujące czynności:

- 12.1. wymiana filtrów urządzenia (komplet) po upływie zalecanego czasu pracy (1500 godzin roboczych drukarki pigmentowe, 2000 godzin roboczych drukarki nie pigmentowe)
- 12.2. wymiana atramentu, po upływie zalecanego czasu pracy (1500 godzin roboczych drukarki pigmentowe, 2000 godzin roboczych drukarki nie pigmentowe) lub upływie terminu ważności – maksymalnie 1 rok,
- 12.3. kontrola działania układu pomiaru lepkości,
- 12.4. kontrola prawidłowości działania zaworów systemu atramentowego,
- 12.5. kontrola układu przed wyciekami (kontrola wizualna),
- 12.6. kontrola stanu technicznego oraz zużycia pompy ciśnienia,
- 12.7. kontrola stanu technicznego oraz zużycia pompy podciśnienia,
- 12.8. kontrola ciśnienia układu hydraulicznego,
- 12.9. kontrola układu odzyskiwania atramentu,
- 12.10. kontrola jakości znakowania,
- 12.11. uzupełnienie rozpuszczalnika,
- 12.12. aktualizacja oprogramowania urządzenia do najnowszej wersji (zalecane),
- 12.13. kontrola napięcia zasilania,
- 12.14. kontrola połączeń elektroniki / identyfikacja uszkodzeń,
- 12.15. kontrola i czyszczenie wentylatorów chłodzących oraz wentylatora układu odzyskiwania rozpuszczalnika,
- 12.16. czyszczenie głowicy,
- 12.17. kontrola mechanizmu mocowania głowicy,
- 12.18. kontrola sensora otwarcia kłapy głowicy znakującej,
- 12.19. kontrola i/lub korekta strumienia atramentu,
- 12.20. kontrola i regulacja napięcia ładowania kropli,
- 12.21. kontrola poziomu wysokiego napięcia odchyłania kropli – Hvmin, HVmax.

Załącznik nr 2 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu drukarek Naprawy Sprzętu

1. Usługodawca dokonuje napraw sprzętu na zasadach określonych w niniejszym załączniku nr 2 .
2. Naprawa obejmuje usunięcie wad Sprzętu poprzez przywrócenie go do stanu zgodnego z odpowiednią dla danego Sprzętu dokumentacją. W celu usunięcia wątpliwości Naprawa obejmuje wyłącznie wady, które wpływają negatywnie na pracę Sprzętu poprzez obniżenie jakości lub wydajności Sprzętu w porównaniu do Sprzętu w pełni sprawnego, zgodnego z dokumentacją Sprzętu (dalej: „**Wada**”). Naprawy Sprzętu w ramach wsparcia technicznego obejmują usuwanie Wad („**Naprawa**”).
3. Strony ustalają następującą procedurę realizacji Napraw:
 - 3.1. w przypadku wystąpienia Wady Usługobiorca informuje o niej Usługodawcy niezwłocznie, na adres e-mail: serwis@kba-metronic.pl lub pod numerem telefonu: 61 670 40 20
 - 3.2. Usługodawca niezwłocznie potwierdza przyjęcie zgłoszenia oraz informuje Usługobiorcę o działaniach niezbędnych do usunięcia Wady oraz przewidywanym czasie przystąpienia do naprawy Sprzętu – które to czynności zostaną podjęte w terminie określonym jako „**Czas Reakcji**”;
 - 3.3. Usługodawca przystępuje do usunięcia Wady zgodnie z udzieloną Usługobiorcy informacją;
 - 3.4. po usunięciu Wady Usługodawca zgłasza ten fakt Usługobiorcy;
 - 3.5. Usługodawca przystępuje do weryfikacji Sprzętu po Naprawie; w przypadku, gdy Sprzęt działa prawidłowo, Strony potwierdzają wykonanie Naprawy; w przypadku, gdy nie usunięto Wady, Usługodawca przystępuje ponownie do Naprawy.
4. Terminem usunięcia Wady jest termin zgłoszenia naprawionego Sprzętu do weryfikacji. Usunięcie Wady nastąpi w terminie zadeklarowanym przez Usługodawcę po weryfikacji Wady przez serwisanta Usługodawcy. Zadeklarowany termin może zostać wydłużony, gdy do usunięcia Wady konieczne jest sprowadzenie części zamiennych. W przypadku, gdy Usługodawca zapewni Usługobiorcy odpowiedni sprzęt mogący zastąpić Sprzęt, bieg zadeklarowanego terminu usunięcia Wady ulega zawieszeniu – na okres udostępnienia sprzętu zastępczego.
5. Strony ustalają Czas Reakcji na jeden dzień roboczy.
6. Wszelkie terminy związane z realizacją Napraw będą wyłącznie w dni robocze.
7. Usługi Naprawy nie obejmują części eksploatacyjnych ulegających zużyciu takich jak: pompy, filtry, chyba że wykazują one uprzednie, ukryte wady materiałowe.
8. W ramach wsparcia technicznego Usługodawca będzie zobowiązany w okresie trwania Umowy do udzielania Usługobiorcy wszelkich porad i konsultacji co do funkcjonowania Sprzętu.

**Załącznik nr 3 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu drukarek
Konserwacja Maintain**

Konserwacja Maintain odbywa się na zasadach określonych dla Serwisu Premium, przy czym nie obejmuje napraw – naprawy w przypadku Serwisu Maintain odbywają się za dodatkową odpłatnością, na zasadach określonych w załączniku nr 3 stosowanych odpowiednio, z uwzględnieniem zasad szczególnych, wskazanych poniżej:

- 1.1. naprawy są dokonywane zgodnie ze stawkami określonymi w standardowym cenniku serwisu Usługodawcy, aktualnym na moment zgłoszenia Wady;
- 1.2. wynagrodzenie z tytułu realizacji napraw zostanie uiszczone przez Usługobiorcę na rzecz Usługodawcy na podstawie wystawionej przez Usługodawcy faktury VAT bezpośrednio po realizacji naprawy; postanowienia §6 Umowy stosuje się odpowiednio;
- 1.3. nie obowiązują Casy Reakcji ani zadeklarowane czasy usunięcia Wady.

Załącznik nr 4 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu drukarek
Wizyty Diagnostyczne

1. Usługobiorca może dodatkowo skorzystać z usługi wizyt diagnostycznych Sprzętu (dalej „**Wizyty Diagnostyczne**”).
2. W przypadku skorzystania z Wizyt Diagnostycznych Usługodawca w ramach wynagrodzenia określonego w Zamówieniu dokona zdiagnozowania Sprzętu.
3. Wizyta Diagnostyczna obejmuje ocenę wizualną i techniczną Sprzętu w celu ustalenia, czy Sprzęt nie zdradza wyraźnych oznak nieprawidłowej pracy. Na Wizytę Diagnostyczną składa się kontrola wzrokowa oraz ocena parametrów technicznych Sprzętu. Po dokonaniu Wizyty Diagnostycznej serwisant Usługodawcy informuje Usługobiorcę o wyniku Wizyty Diagnostycznej i ewentualnych zalecanych działaniach w formie raportu.
4. Wizyta Diagnostyczna nie obejmuje jakichkolwiek ingerencji w Sprzęt, w szczególności napraw i konserwacji Sprzętu.
5. Ilość i terminy Wizyt Diagnostycznych zostaną ustalone w Zamówieniu w pozycji Harmonogram Wizyt Diagnostycznych.
6. Potwierdzenie korzystania z Usługi następuje przez wybranie opcji „TAK” w Zamówieniu w pozycji Wizyty Diagnostyczne.

**Załącznik nr 5 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu drukarek
Zapewnienie materiałów eksploatacyjnych do Sprzętu**

1. Usługobiorca może dodatkowo skorzystać z usługi zapewnienia materiałów eksploatacyjnych do Sprzętu (dalej „Usługa”).
2. W przypadku skorzystania z Usługi Usługodawca w ramach wynagrodzenia określonego w Zamówieniu zapewnia Usługobiorcy materiały eksploatacyjne niezbędne do prawidłowej pracy Sprzętu przez cały okres trwania Umowy.
3. Potwierdzenie korzystania z Usługi następuje przez wybranie opcji „TAK” w Zamówieniu w pozycji materiały eksploatacyjne.
4. Materiały eksploatacyjne będą dostarczane w sposób uzgodniony przez Strony w Zamówieniu. Strony w Zamówieniu ustalą ilość i częstotliwość dostarczania materiałów eksploatacyjnych dla każdego Sprzętu.
5. Ilość materiałów eksploatacyjnych w ramach Usługi, określona w Zamówieniu, jest określona dla ustalonych przez Strony: a) liczby godzin pracy Sprzętu oraz b) szacunkowego zużycia materiałów eksploatacyjnych przez Usługobiorcę. W przypadku przekroczenia określonych w zdaniu poprzedzającym wartości - liczby godzin lub ustalonego zużycia, materiały eksploatacyjne będą dostarczane odpłatnie, na zasadach ogólnych określonych OWU.