

**OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG  
SERWISU URZĄDZEŃ ZNAKUJĄCYCH  
z dnia 17 stycznia 2022 r., wersja 4**

**§1**

**Definicje**

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

**OWU:** niniejsze ogólne warunki świadczenia usług serwisu urządzeń znakujących;

**Serwis:** usługi określone w tabeli w załączniku nr 1 do OWU, obejmujące w szczególności przeglądy, konserwację oraz naprawę Sprzętu na zasadach i w zakresie określonym dla właściwego poziomu usługi, zgodnie z treścią załącznika nr 1 do OWU;

**Sprzęt:** sprzęt w postaci urządzeń znakujących, 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 - w tym okresy rozliczeniowe, okresu obowiązywania Umowy, miejsca wykonywania usług Serwisu, harmonogramu usług Serwisu; wzór Zamówienia stanowi załącznik nr 2 do OWU – wzór Zamówienia.

**§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 z jakich warunków Serwisu korzystał będzie Usługobiorca – spośród wariantów świadczenia Serwisu określonych w załączniku nr 1 do OWU.
3. W przypadku niewypełnienia lub błędnego wypełnienia niektórych pól w podpisanym 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 jednoznacznie określone jako zaakceptowane odstępstwa od postanowień OWU, oraz zaakceptowane ze strony Usługodawcy 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 Serwisu od Usługodawcy.

Usługobiorca może zamówić powyższe poprzez złożenie zamówienia na adres e-mail: [service-coding.pl@koenig-bauer.com](mailto:service-coding.pl@koenig-bauer.com), zgodnie z aktualną ofertą Usługodawcy. Realizacja uzgodnionego przez Strony zamówienia nastąpi po uiszczeniu ceny za zamówione towary przez Usługobiorcę, na podstawie wystawionej przez Usługodawcy 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 Usługodawcę 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 przypadku braku ustalenia przez Strony harmonogramu w Zamówieniu, Serwis będzie realizowany na bieżąco, zgodnie z ustaleniami Stron, poczynionymi jednak z nie mniej niż za dwutygodniowym wyprzedzeniem do planowanej wizyty. Strony podejmą negocjacje w dobrej wierze w celu ustalenia przedmiotowych terminów. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że terminy proponowane lub rekomendowane przez Usługodawcę są ustalone w oparciu o wiedzę i doświadczenie Usługodawcy i w miarę możliwości powinien się do nich dostosować, aby zapewnić jak najlepszą i ciągłą pracę Sprzętu. W przypadku, gdy Strony nie będą w stanie ustalić zgodnie terminu czynności Serwisowych, niewykorzystane czynności Serwisu przepadają - nawet jeżeli zostały już opłacone.
3. W braku zastrzeżenia przeciwnego w treści Zamówienia, ilość czynności Serwisu jest dopasowana do standardowej liczby godzin wykorzystania Sprzętu w ciągu roku (dalej: „**Standardowa Liczba Godzin**”). Standardowa Liczba Godzin jest określona w instrukcji Sprzętu lub innej dokumentacji dotyczącej Sprzętu lub w Zamówieniu. W przypadku, gdy Standardowa Liczba Godzin zostanie przekroczona, Usługodawca będzie wykonywał dodatkowe usługi Serwisu (ponad te ustalone zgodnie z harmonogramem), zgodnie ze zwiększonym zapotrzebowaniem, ustalonym dla danego Sprzętu, wynikającym z jego rzeczywistego użycia. Przedmiotowe prace dodatkowe odbywają się zawsze odpłatnie, zgodnie z cennikiem obowiązującym u Usługodawcy w czasie ich realizacji - nawet w przypadku, gdy są one objęte odpowiednim pakietem określonym w załączniku nr 1 do OWU, z którego korzysta Usługobiorca.
4. W przypadku, gdy Usługobiorca odmówi wykonania dodatkowych usług Serwisu, koniecznych w związku z pracą Sprzętu ponad Standardową Liczbę Godzin, lub nie korzysta ze Sprzętu przy wykorzystaniu oryginalnych, jednoznacznie autoryzowanych przez producenta lub Usługodawcę materiałów eksploatacyjnych i części do Sprzętu, 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 mogą odbywać się za dodatkową odpłatnością, bez względu na rodzaj Serwisu.
5. Usługobiorca odpowiada za przygotowanie miejsca, w którym znajduje się Sprzęt oraz samego Sprzętu w sposób umożliwiający realizację Umowy przez Usługodawcę.
6. Realizacja Serwisu zostanie każdorazowo potwierdzona w formie protokołu (raportu serwisowego).
7. 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.

8. Do realizacji Serwisu konieczne są materiały eksploatacyjne, które Usługobiorca nabeździe od Usługodawcy - za wyjątkiem skorzystania z odpowiedniego pakietu, o którym mowa w załączniku nr 1 do OWU.

## **§6**

### **Wynagrodzenie**

1. Z tytułu realizacji świadczeń określonych Umową przez Usługodawcę, Usługobiorca uiszcza na rzecz Usługodawcy wynagrodzenie w kwotach określonych w Zamówieniu lub zgodnie z cennikiem Usługodawcy. Kwoty wynagrodzenia są każdorazowo określone jako kwoty netto i zostaną powiększone o podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Określona w Zamówieniu wysokość wynagrodzenia stanowi wynagrodzenie za każdy okres obowiązywania Umowy określony Zamówieniem.
3. Wynagrodzenie jest płacone z góry za miesięczny okres rozliczeniowy świadczenia usług Serwisu. 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 uiszcza 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.
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.  
W przypadku uiszczenia wynagrodzenia w innej walucie niż wskazana w Zamówieniu, Usługobiorca uiszcza wynagrodzenie uwzględniając kurs wymiany walut - sprzedaży EURO - opublikowany przez NBP, z dnia wystawienia faktury, której dotyczy płatność.
8. Zmiana danych – adresu e-mail oraz rachunku bankowego – określonych w ust. 6. i 7. 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 rozwiązania 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, a termin na wykonanie Serwisu zostaje wydłużony o czas braku tej dostępności.
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 treści Umowy – 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 Usługodawcę.
3. Obowiązek zachowania tajemnicy określony Umową nie dotyczy obowiązku ujawnienia informacji objętej tajemnicą wynikającego z obowiązujących przepisów prawa lub podmiotom świadczącym na rzecz danej Strony usługi doradztwa prawnego, podatkowego, księgowego lub audytorom - pod warunkiem poinformowania ich o poufnym charakterze tych informacji i zobowiązania do zachowania ich w tajemnicy. 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 w każdym przypadku oraz łącznie (za wszystkie przypadki) 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 realizacji Umowy.
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) szczegółowe warunki Serwisu
- 2) wzór Zamówienia

#### **Załącznik nr 1 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu urządzeń znakujących**

PAKIETY SERWISOWE				
Usługa (dotyczy jednego egzemplarza Sprzętu w ramach jednej opłaty za pakiet):	PODSTAWOWY	UTRZYMANIE	PREWENCJA I SZKOLENIA	PEŁNE BEZPIECZEŃSTWO
1. Telefoniczna pomoc w rozwiązaniu znanego, jasno określonego problemu, tj. gdy bez przeprowadzenia diagnozy wiadomo na czym polega problem ze Sprzętem. W takim przypadku nastąpi próba rozwiązania przedmiotowego problemu w drodze rozmowy przez telefon - Usługodawca przekaże Usługobiorcy telefonicznie informacje i wskazówki mające na celu rozwiązanie przedmiotowego problemu.	✓	✓	✓	✓
2. Telefoniczne przyjęcia zgłoszenia dotyczącego Sprzętu, w szczególności problemów ze Sprzętem – obsługiwane w dni robocze, w godzinach: 08:00 - 16:00. Usługa obejmuje możliwość zgłoszenia problemu ze Sprzętem przez telefon lub e-mail oraz przekazanie przez Usługodawcę informacji jakie czynności należy podjąć lub zostaną podjęte w ramach Serwisu.	✓	✓	✓	✓
3. Koszt dojazdu do zaplanowanych czynności Serwisu.	✗	✓	✓	✓
4. Diagnoza stanu zużycia Sprzętu dokonywana w trakcie przeglądu i wizyt diagnostycznych, która na żądanie Usługobiorcy zostaje udokumentowana raportem serwisowym wskazującym ogólny stan Sprzętu przy m. in. uwzględnieniu jego wieku, zużycia oraz sposobów eksploatacji oraz ewentualnie jakie działania należy podjąć lub są rekomendowane w najbliższym czasie, aby zapewnić prawidłowe i wydajne działanie Sprzętu. Usługa jest świadczona w okresie gwarancji udzielonej przy sprzedaży Sprzętu przez Usługodawcę - tj. 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy sprzedaży.	✗	✓	✓	✓
5. Monitorowanie stanu zużycia Sprzętu w trakcie trwania Umowy na podstawie wieku Sprzętu, liczby przepracowanych przez Sprzęt godzin i sposobu jego eksploatacji - Usługodawca biorąc pod uwagę powyższe czynniki oraz wytyczne producenta i charakterystykę Sprzętu będzie przekazywał Usługobiorcy na bieżąco rekomendacje działań dotyczących Sprzętu mających zapewnić jego prawidłową pracę i optymalną wydajność.	✗	✓	✓	✓
6. Wymiana filtrów w Sprzęcie - 2 razy w roku.	✗	✓	✓	✓
7. Przegląd Sprzętu (zgodnie z definicją w części. I. art. 2. poniżej) - 2 razy w roku.	✗	✓	✓	✓
8. Diagnoza telefoniczna nieznanego problemu ze Sprzętem – podjęcie próby określenia na czym polega problem na podstawie opisu objawów przedstawionych w drodze rozmowy przez telefon oraz podjęcie próby rozwiązania tego problemu w drodze rozmowy przez telefon, przekazanie rekomendacji co do dalszego postępowania w przypadku braku możliwości zdalnego zdiagnozowania lub rozwiązania problemu ze Sprzętem.	✗	✓	✓	✓
9. Jednorazowe szkolenie operatorów Sprzętu obejmujące podstawowe zasady korzystania ze Sprzętu - podczas zaplanowanej wizyty w ramach Serwisu u Usługobiorcy, prowadzone maksymalnie	✗	✓	✓	✓

przez godzinę i dla 5 osób wskazanych przez Usługobiorcę - zapewnienie miejsca oraz sprzętu do szkolenia po stronie Usługobiorcy.				
10. Pomoc online – możliwość uzyskania informacji dotyczących Sprzętu i jego funkcjonowania oraz określenie na czym polega problem na podstawie opisu objawów przedstawionych online i próba rozwiązania problemu online, tj. za pomocą programu - komunikatora wskazanego przez Usługodawcę.	×	☑	☑	☑
11. Szkolenia operatorów Sprzętu obejmujące podstawowe zasady korzystania ze Sprzętu – w przypadku zmiany dotychczasowego operatora Sprzętu, jednak nie częściej niż 4 razy w ciągu roku obowiązywania Umowy, pkt. 9. powyżej stosuje się odpowiednio.	×	×	☑	☑
12. Rabat 10% na części i usługi Serwisowe nieobjęte danym pakietem, naliczony od aktualnie obowiązującego cennika Usługodawcy	×	×	☑	☑
13. Wizyta diagnostyczna, tj. wzrokowa i słuchowa weryfikacja prawidłowości pracy Sprzętu pomiędzy Przeglądami - jeden raz na każdy rok obowiązywania Umowy.	×	×	☑	☑
14. Bezpośredni kontakt do Działu Serwisu Usługodawcy, w godzinach 8:00 - 16:00 w dni robocze, w tym do serwisanta, który bezpośrednio obsługuje Usługobiorcę - w szczególności który odbywał już wizytę i świadczył usługi Serwisu w miejscu, w którym znajduje się Sprzęt (jeżeli doszło już do świadczenia przedmiotowych usług na miejscu u Usługobiorcy).	×	×	☑	☑
15. Bezpośredni kontakt do Działu Inżynierskiego Usługodawcy, w godzinach 8:00 - 16:00 w dni robocze, z możliwością złożenia zapytania o możliwość przygotowania i wykonania rozwiązań niestandardowych, indywidualnych na potrzeby Usługobiorcy.	×	×	☑	☑
16. Infolinia 24/7 - możliwość skontaktowania się z Działem Serwisu Usługodawcy 24 godziny 7 dni w tygodniu.	×	×	×	☑
17. Monitoring stanu zużycia materiałów i części eksploatacyjnych do Sprzętu - Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o zauważonych przez Usługodawcę oznakach, które sugerują konieczność wymiany materiałów i części eksploatacyjnych z wyprzedzeniem - o ile będzie to możliwe - aby umożliwić Usługobiorcy przygotowanie się do wymiany.	×	×	×	☑
18. Monitoring i analiza wydajności Sprzętu - określenie czy Sprzęt pracuje z wydajnością 100% na podstawie wiedzy i dokumentacji producenta oraz doświadczenia i wiedzy profesjonalnej Usługodawcy oraz wskazanie przyczyn, dla których wydajność Sprzętu jest mniejsza niż 100%.	×	×	×	☑
19. Obsługa i monitorowanie czasu pracy Sprzętu - tj. wskazanie ile czasu Sprzęt pracował oraz nie pracował.	×	×	×	☑
20. Urządzenie zastępcze na wypadek awarii uniemożliwiającej korzystanie ze Sprzętu na czas naprawy - niezwłocznie po zgłoszeniu.	×	×	×	☑

21. Wszystkie części zamienne do Sprzętu za darmo – za wyjątkiem uszkodzeń Sprzętu lub jego części wynikających z przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy lub nieprawidłowej lub niezgodnej z Umową eksploatacji Sprzętu.	X	X	X	☑
22. Gwarancja udzielona przez Usługodawcę przy sprzedaży Sprzętu Usługobiorcy zostaje przedłużona na cały okres obowiązywania Umowy - przy czym warunkiem przedłużenia na dany miesiąc jej obowiązywania jest uiszczenie wynagrodzenia za dany miesiąc oraz niezaleganie z innymi płatnościami na rzecz Usługodawcy. Gwarancja w żadnym wypadku nie może trwać dłużej niż okres 5 lat od momentu sprzedaży Sprzętu przez Usługodawcę.	X	X	X	☑
23. Bezpłatny dojazd w przypadku niezaplanowanych czynności Serwisu.	X	X	X	☑
24. Naprawy Sprzętu.	X	X	X	☑

## I. Zasady ogólne

- Usługodawca może świadczyć na rzecz Usługobiorcy wszystkie czynności Serwisu określone w powyższej tabeli (dalej: „**Tabela**”) oraz usługi naprawy Sprzętu na zasadach określonych w części II. poniżej, a także inne usługi - po wcześniejszym ustaleniu szczegółów oraz odpłatności za daną usługę. W przypadku, gdy dana czynność serwisowa wchodzi w skład danego pakietu – tj. pakietu „Podstawowego”, „Utrzymanie”, „Prewencja i szkolenia” lub „Pełne bezpieczeństwo” (dalej odpowiednio: „**Pakiet**” lub „**Pakiety**”, przy czym czynność serwisowa wchodzi do danego Pakietu, gdy jest zaznaczona - „☒”), jest ona świadczona w ramach wynagrodzenia określonego dla danego Pakietu, bez dodatkowych kosztów – za wyjątkiem przekroczenia Standardowej Liczby Godzin Pracy Sprzętu i z uwzględnieniem godzin pracy Działu Serwisu i Działu Inżynieryjnego i ewentualnych dodatkowych kosztów Serwisu określonych w niniejszym załączniku (np. nocleg serwisanta). W przypadku, gdy dany Pakiet nie obejmuje danej czynności (brak zaznaczenia – „☐”) oraz z uwzględnieniem pracy nadgodzinowej czynność ta jest świadczona odpłatnie, odpowiednio za wynagrodzeniem i pokryciem kosztów oraz zapłatą ceny zgodnie z obowiązującym w danym czasie cennikiem Usługodawcy.
- Przegląd Sprzętu obejmuje czynności mające na celu serwis, przegląd oraz zapewnienie optymalnej pracy Sprzętu (dalej: „**Przegląd**”). W zależności od rodzaju i modelu Sprzętu, Przegląd może obejmować następujące czynności:
  - wymiana filtrów urządzenia (komplet) po upływie zalecanego czasu pracy (1500 godzin roboczych drukarki pigmentowe, 2000 godzin roboczych drukarki nie pigmentowe),
  - 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,
  - kontrola działania układu pomiaru lepkości,
  - kontrola prawidłowości działania zaworów systemu atramentowego,
  - kontrola układu przed wyciekami (kontrola wizualna),
  - kontrola stanu technicznego oraz zużycia pompy ciśnienia,
  - kontrola stanu technicznego oraz zużycia pompy podciśnienia,
  - kontrola ciśnienia układu hydraulicznego,
  - kontrola układu odzyskiwania atramentu,
  - kontrola jakości znakowania,
  - uzupełnienie rozpuszczalnika,
  - aktualizacja oprogramowania urządzenia do najnowszej wersji (zalecane),



- m) kontrola napięć zasilania,
  - n) kontrola połączeń elektroniki / identyfikacja uszkodzeń,
  - o) kontrola i czyszczenie wentylatorów chłodzących oraz wentylatora układu odzyskiwania rozpuszczalnika,
  - p) czyszczenie głowicy,
  - q) kontrola mechanizmu mocowania głowicy,
  - r) kontrola sensora otwarcia kłapy głowicy znakującej,
  - s) kontrola i/lub korekta strumienia atramentu,
  - t) kontrola i regulacja napięcia ładowania kropli,
  - u) kontrola poziomu wysokiego napięcia odchyłania kropli – Hvmin, HVmax.
3. Przegląd może być wykonany wyłącznie w dniach roboczych, w godzinach od 8:00 do 16:00. W przypadku potrzeby Usługobiorcy Strony mogą ustalić wykonanie Przeglądu także w innych dniach i godzinach, za zapłatą dodatkowego wynagrodzenia Usługodawcy, zgodnie z cennikiem Usługodawcy za pracę nadgodzinową.
  4. Wykonanie usług odbywa się w dniach ustalonych w harmonogramie zawartym w Zamówieniu. W przypadku, gdy termin ten nie zostanie ustalony w Zamówieniu, Strony ustalą go na bieżąco, przy czym konieczne jest ustalenie go z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem przed dniem wykonania usługi, chyba że Usługodawca wyraźnie zgodzi się na odstępstwo od tej reguły.
  5. Liczba godzin pracy serwisanta dziennie w ramach Serwisu – łącznie z dojazdem – nie może przekroczyć 8 godzin. W przypadku, gdy łączna liczba godzin prac przekracza 8 godzin dziennie – łącznie z podróżą na miejsce świadczenia usługi, Strony uwzględnią to w harmonogramie przez ustalenie odpowiedniej liczby kolejnych dni świadczenia Przeglądu. W przypadku braku ustalenia powyższego w harmonogramie serwisant zaprzestaje Przeglądu z momentem upływu 8 godzin pracy – łącznie z podróżą na miejsce świadczenia usługi - za wyjątkiem sytuacji, w której Strony zgodnie ustalą kontynuację prac przez serwisanta, w którym to przypadku Usługobiorca pokryje koszty dalszej pracy zgodnie z cennikiem Usługodawcy oraz pokryje koszty noclegu serwisanta - jeżeli będzie on konieczny dla wykonania Przeglądu. W przypadku przekroczenia czasu pracy serwisanta określonego w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu rozpoczyna się praca w nadgodzinach, która jest odpłatna zgodnie z obowiązującym w danym czasie cennikiem Usługodawcy. W przypadku Serwisu trwającego dłużej niż jeden dzień, Usługobiorca obciąży Usługodawcę kosztami zakwaterowania serwisanta - noclegu itp.
  6. O zakresie Przeglądu decyduje każdorazowo Usługodawca, biorąc pod uwagę stan Sprzętu w momencie przystąpienia do Przeglądu.
  7. Sprzęt przeznaczony do serwisowania musi być przygotowany do przeprowadzenia Przeglądu w dniu ustalonym w harmonogramie lub ustalonym przez Strony. 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 przeprowadzenie Serwisu będzie niemożliwe w dniu wyznaczonym w harmonogramie lub ustalonym przez Strony:
    - 8.1. a Usługobiorca nie poinformował Usługodawcy o braku możliwości przeprowadzenia Przeglądu w dniu określonym w harmonogramie z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych – dany Przegląd przepada, a Usługobiorcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia, w tym o obniżenie wynagrodzenia;
    - 8.2. a Usługobiorca poinformował Usługodawcy o braku możliwości przeprowadzenia Przeglądu w dniu określonym w harmonogramie z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych – Strony podejmą negocjacje w dobrej wierze w celu wyznaczenia nowego terminu Przeglądu, nie dalej niż w terminie 2 tygodni od dnia pierwotnie przewidzianej Przeglądu; w przypadku gdy Strony z przyczyn obiektywnych nie dojdą do porozumienia, dana Przegląd przepada, a Usługobiorcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia, w tym o obniżenie ceny.
  9. Wynagrodzenie z tytułu Serwisu nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych. Serwis zostanie przeprowadzony wyłącznie przy użyciu oryginalnych materiałów eksploatacyjnych producenta lub

Usługodawcy. W celu przeprowadzenia Serwisu przez Usługodawcę Usługobiorca musi dysponować odpowiednimi materiałami eksploatacyjnymi, zakupionymi u Usługodawcy. W przypadku braku tych materiałów ust. 8. powyżej stosuje się odpowiednio.

10. Usługodawca zapewnia, że podjęte prace serwisowe przeprowadzono w sposób fachowy i zastosowano części zamiennie wolne od wad, w związku z czym przez okres 12 miesięcy od chwili zakończenia Przeglądu (ponownego uruchomienia Sprzętu) nie wystąpią żadne wady lub problemy wynikające z przeprowadzonego Przeglądu. 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 roszczenia Usługobiorcy z tytułu wad lub problemów, o których mowa w niniejszym ust. 10.

## II. Naprawy Sprzętu

1. Naprawa obejmuje usunięcie wad Sprzętu poprzez przywrócenie go do stanu zgodnego z odpowiednią dla danego Sprzętu dokumentacją, z uwzględnieniem stopnia dotychczasowego zużycia. 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 z uwzględnieniem stopnia dotychczasowego zużycia (dalej: „**Wada**”). Naprawy Sprzętu w ramach wsparcia technicznego obejmują usuwanie Wad („**Naprawa**”).
2. Usługodawca dokonuje Napraw na zasadach określonych w niniejszej części II. załącznika nr 1.
3. Zgłoszenie Wady do Naprawy odbywa się w sposób lub sposoby określone dla właściwego Pakietu przy użyciu odpowiednich danych kontaktowych wskazanych w Zamówieniu. Następnie stosowana jest następująca procedura:
  - 3.1. 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**”; Strony ustalają, czy Naprawa odbędzie się na miejscu czy u Usługodawcy (Sprzęt zostanie przewieziony do Usługobiorcy na koszt Usługodawcy) - w przypadku, gdy Strony nie ustalą miejsca naprawy w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia, Sprzęt zostanie przewieziony do Usługobiorcy na koszt Usługodawcy;
  - 3.2. Usługodawca przystępuje do usunięcia Wady zgodnie z udzieloną Usługobiorcy informacją oraz odpowiednim Pakietem;
  - 3.3. po usunięciu Wady Usługodawca zgłasza ten fakt Usługobiorcy;
  - 3.4. 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 7 dni albo innym ustalonym przez Strony po weryfikacji Wady przez serwisanta Usługodawcy. Zadeklarowany termin może zostać wydłużony, gdy do usunięcia Wady konieczne jest sprowadzenie części zamiennych - o czas niezbędny do sprowadzenia i dostarczenia oraz zamontowania tych części. 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.

**Załącznik nr 2 do OWU – ogólne warunki świadczenia usług serwisu drukarek  
Wzór Zamówienia**

<b>ZAMÓWIENIE nr _____</b>  <b>z dnia _____</b>	
złożone w ramach ogólnych warunków świadczenia usług serwisu urządzeń znakujących z dnia 17 stycznia 2021 r., wersja 4	
<b>Usługobiorca (dane, w szczególności firma, adres siedziby, nr KRS, NIP):</b>  Usługobiorca jest czynnym podatnikiem VAT (TAK/NIE):	
<b>Sprzęt:</b>	
<b>Serwis (PODSTAWOWY/UTRZYMANIE/PREWENCJA I SZKOLENIA/PEŁNE BEZPIECZEŃSTWO):</b>	
<b>Koordynatorzy Umowy (i dane kontaktowe, tj. nr tel. i e-mail):</b>  - ze strony Usługodawcy:  - ze strony Usługobiorcy:	
<b>Wynagrodzenie (za okres rozliczeniowy, za cały Sprzęt i odpowiedni Pakiet):</b>	
<b>Adres e-mail Usługobiorcy do przesyłania faktur VAT:</b>	
<b>Okres rozliczeniowy – usługi Serwisu (MIESIĘCZNIE/KWARTALNIE/INNY):</b>	
<b>Okres obowiązywania Umowy:</b>	
<b>Miejsce Serwisu Sprzętu:</b>	
<b>Harmonogram usług Serwisowych:</b>	
<b>Uwagi Stron:</b>	
Składając podpis Usługobiorca oświadcza, że został poinformowany i zapoznał się z treścią OWU oraz wszystkich warunkach, które są wymienione powyżej, jako integralne części Umowy, a także, że zapoznał się z nimi i wyraźnie je akceptuje, oraz że nie ma zastrzeżeń co do treści Umowy. Osoba podpisująca niniejsze Zamówienie oświadcza, że jest umocowana do działania w imieniu i na rzecz Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do złożenia niniejszego Zamówienia.	
<b>Podpisy Stron:</b>	
_____ Usługodawca	_____ Usługobiorca

OWU Serwisowe są dostępne na stronie internetowej: [www.kbcpl.pl](http://www.kbcpl.pl)