

REGULAMIN USŁUG SERWISU FIRMY BROKER MASZYNY Sp. z o.o.:

(wersja 5. 01 a z 12.06.2017 - unieważnia wszelkie poprzednie)

1. Usługi wykonywane są na żądanie klienta na podstawie zlecenia. Za zlecenie uznaje się zlecenie pisemne przesłane fax. (+4842 71745 85); e-mail: info@yanmar-centrum.pl oraz serwis@yanmar-centrum.pl, dostarczone pisemnie do siedziby zleceniobiorcy, oraz zgłoszenie telefoniczne jeśli nastąpił po nim przyjazd serwisu na budowę lub pisemne potwierdzenie przyjęcia do realizacji. Zlecenie lub protokół serwisowy potwierdzający jego przyjęcie i wykonanie stanowią podstawę obciążenia zleceniodawcy fakturą. Zleceniobiorca wymaga zlecenia tak dla napraw jak i przeglądów wykonywanych odpłatnie jak i dla bezpłatnych napraw gwarancyjnych. W przypadku stwierdzenia, że zleceniodawca zalega z jakimkolwiek płatnościami na rzecz zleceniobiorcy ten ma prawo odmówić wysłania serwisu do maszyny niezależnie czy naprawa jest odpłatna czy nie. W przypadku zleceń gwarancyjnych wykonywanych bezpłatnie zakres odpowiedzialności gwaranta zależy od typu sprzętu którego dotyczy naprawa oraz każdorazowo od decyzji gwaranta, w przypadku nieodpowiedniej dokumentacji usterki lub nie uznania przez gwaranta lub producenta / importera maszyny naprawy za gwarancyjną, zleceniobiorca ma prawo obciążyć zleceniodawcę kosztami naprawy. W przypadku jeśli uznanie zasadności naprawy gwarancyjnej wymaga dodatkowych opinii biegłych lub badań laboratoryjnych a pierwsza decyzja gwaranta wskazuje na odmowę pokrycia świadczenia zleceniobiorca obciąży kosztami zleceniodawcę a po zaakceptowaniu kosztów przez gwaranta zwróci koszty naprawy. W przypadku uchylania się zleceniodawcy od płatności za jakiegokolwiek zlecenia zleceniobiorca ma prawo poinformować o tym fakcie inne autoryzowane stacje serwisowe na terenie UE jak również wstrzymać wszelkie usługi na rzecz zleceniodawcy do momentu uregulowania płatności.
2. **Czas reakcji i naprawy:** Zleceniobiorca zapewnia szybką 24h reakcję; serwisu na zgłoszenie usterki rozumianą jako potwierdzenie zgłoszenia i konsultacja telefoniczna usterki w ciągu 24 h w dni robocze. Zapewnia też że dołoży wszelkich starań do usunięcia usterki w ciągu 48 h roboczych od przyjęcia zlecenia przy czym serwis pracuje w trybie 8/24 h czyli jedna doba równa się, 8h roboczych. Finalny czas naprawy zależy od dostępności części z magazynów producenta i stanu rozliczeń zleceniodawcy. W przypadku zleceń standardowych czas naprawy wynosi 1-30 dni roboczych zależnie od ustaleń z szefem serwisu zleceniobiorcy na co wpływ ma jedynie dostępność części. Przez czas naprawy rozumie się, dni robocze z wyłączeniem okresu oczekiwania na akceptację, wyceny przez zleceniodawcę. W przypadku maszyn pochodzących z regionu RP lub wyposażonych w części z tego regionu czas naprawy wynosi równowartość czasu dostawy części plus 7 dni roboczych
3. **Przygotowanie Maszyny do naprawy:** Maszyna powinna być przygotowana do wykonania czynności obsługowych lub naprawczych. Za przygotowanie Maszyny uważa się postawienie do dyspozycji serwisu w terenie na budowie lub dostarczenie do wskazanego punktu serwisowego Maszyny umytej, z załączonym osprzętem którego dotyczy zlecenie, w przypadku osprzętu należy dostarczyć go wraz z nośnikiem lub źródłem zasilania. Jeśli maszyna wyposażona jest w zamykaną kabinę lub rozrusznik powinna być wyposażona w kluczyki, a w przypadku prac na budowie konieczne jest pozostawienie do dyspozycji serwisanta operatora maszyny jako osoby najbardziej poinformowanej o usterekach i stanie technicznym sprzętu. W przypadku jeśli maszyna jest dostarczona zabrudzona lub w inny sposób nieprzygotowana a stan nieprzygotowania uniemożliwia naprawę zgodną z zasadami BHP zleceniobiorca ma prawo żądać należytego przygotowania maszyny lub też obciążyć zleceniodawcę kosztami przygotowania sprzętu oraz obciążyć zleceniodawcę kosztami pracy serwisantów w tym zakresie. W przypadku konieczności dostarczenia maszyny do serwisu stacjonarnego koszt transportu każdorazowo pokrywa zleceniodawca. W przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych uniemożliwiających bezpieczną pracę mechaników na budowie zleceniodawca zapewni ogrzewaną halę do wykonania naprawy lub pokryje koszty dostarczenia maszyny do serwisu stacjonarnego.
4. **Dokumentacja maszyny do zlecenia:** W zleceniu serwisowym dla napraw odpłatnych należy ująć dane zleceniodawcy wraz z danymi do fakturowania, dane operatora wraz z numerem kontaktowym, dane maszyny: producent, typ, przebieg, informacje o typie pracy wykonywanej w momencie zauważenia usterki oraz opis usterek do usunięcia lub czynności przeglądowych do wykonania, w przypadku napraw gwarancyjnych wykonywanych w siedzibie zleceniobiorcy należy dodatkowo dostarczyć kopią dowodu zakupu, kopię karty gwarancyjnej i książki gwarancyjnej z potwierdzonymi wpisami dotyczącymi obsługi serwisowych. W przypadku zlecenia napraw gwarancyjnych na budowie należy wraz ze zleceniem przelać w/w dokumenty i dołączyć na adres e-mail zdjęcia uszkodzonych elementów i opis usterek w celu wstępnej weryfikacji. W przypadku braku dokumentacji do zleceń gwarancyjnych (brak dokumentu zakupu, karty gwarancyjnej, książki przeglądów) zlecenia takie będą traktowane jako odpłatne, co zleceniodawca akceptuje. W przypadku braku wstępnej dokumentacji do zleceń gwarancyjnych na budowach zleceniobiorca ma prawo obciążyć zleceniodawcę kosztami dojazdu do weryfikacji i przygotowania dokumentacji dla gwaranta jeśli takowa była konieczna, nie dotyczy to sytuacji gdzie niezbędna jest diagnostyka. Jeżeli naprawa maszyny wykonywana jest w ramach ubezpieczenia niezbędne jest dostarczenie upoważnienia do odbioru odszkodowania podpisanego przez osobę upoważnioną do reprezentowania zleceniodawcy, w takiej sytuacji wszelkie rozliczenia obciążają zawsze zleceniodawcę a zleceniobiorca akceptuje cesje, wartości netto pomniejszonej o udział własny zleceniodawcy na rzecz ubezpieczyciela po przedstawieniu akceptacji kosztorysu. Kwota VAT od napraw w ramach ubezpieczenia zawsze regulowana jest przez zleceniodawcę, .
5. **USTERKI STWIERDZONE W MASZYNIE A NIE ZLECONE DO NAPRAWY W RAMACH ZLECENIA:** W przypadku stwierdzonych usterek, a nie zleconych do naprawy, wykonawca uprzedzi klienta o konieczności usunięcia takich usterek, które mają wpływ na bezpieczeństwo i funkcjonalność pracy maszyny. W wypadku odmowy przez klienta zlecenia naprawy takich usterek, klient zobowiązuje się podpisać oświadczenie o odmowie napraw, co zwalnia wykonawcę od odpowiedzialności z tytułu tych usterek. Odbiór maszyny przez klienta lub jego pełnomocnika, oznacza potwierdzenie wykonania wszystkich usług zleconych wykonawcy, zgodnie ze zleceniem.
6. **Zlecenia wykonywane w terenie (na budowie):** W związku z gabarytami maszyn oraz charakterystyką prac budowlanych niektóre usługi serwisowe mogą być wykonywane bezpośrednio na placu budowy jeśli technologia naprawy nie wymaga zapewnienia warunków warsztatowych. Wszelkie naprawy i przeglądy eksploatacyjne wykonywane odpłatnie rozliczane są w sposób następujący: Dojazd serwisu rozliczany jest w oparciu o kilometry podane przez mechanika w protokole serwisowym, liczone są kilometry na dojazd i powrót do maszyny. Stawka za 1 km dojazdu wynosi odpowiednio: 1,9 PLN netto / km dla dojazdu lekkich samochodów serwisowych do maszyn o masie poniżej 1 tony; 3,0 PLN netto / km dla dojazdu lekkich samochodów serwisowych do maszyn o masie poniżej 1 tony jeśli niezbędny jest transport tych maszyn do serwisu; 2,5 PLN

netto / km dla dojazdu ciężkich samochodów serwisowych do maszyn o masie powyżej 1 tony. W granicach administracyjnych aglomeracji Łódzkiej stawka dojazdu wynosi ryczałtowo zależnie dla małych samochodów serwisowych 50 zł netto i dla dużych 100 zł netto. W przypadku napraw gwarancyjnych niektórych maszyn koszt dojazdu obciąża zleceniodawcę, decyduje o tym polityka gwarancyjna gwaranta. Ryczałtowy koszt dowozu maszyny o masie w zakresie 1 – 4 ton wynosi 4 PLN netto / km liczone dojazd i powrót, powyżej 4 t do serwisu stacjonarnego zestawem niskopodwoziowym wynosi 8 PLN netto / km liczone dojazd i powrót. Przy dowozie maszyn zleceniodawca zapewnia załadunek – operatora lub jeśli jest taka potrzeba dźwig. W przypadku braku możliwości dokonania załadunku z przyczyn leżących po stronie zleceniodawcy zostanie on obciążony kosztami nie zrealizowanego transportu. Koszty rozładunku i załadunku z pomocą dźwigu w przypadku konieczności jego użycia ponosi zlecający.

7. Robocizna serwisu naprawczego: roboczogodzina serwisu rozliczana jest zależnie od typu sprzętu którego dotyczy naprawa. Stawka podstawowa dla sprzętu lekkiego wynosi 95 PLN/ rbg netto, dla sprzętu ciężkiego 130 PLN / rbg netto. Stawka podstawowa obowiązuje w dni powszednie od godz. 8 do 16 z opcją przekroczenia zakresu do 1 godz. przy czym czas dojazdu na budowę, naprawy i powrotu łącznie nie może przekraczać 10 h. Podane stawki dotyczą pracy 1 mechanika. W przypadku pracy zespołu 2 osób dolicza się 50% stawki podstawowej. Dla prac elektronika / hydraulika – diagnostyka elektroniczna stawka podstawowa wynosi 260 PLN / rbg netto. Powyżej tego zakresu i w soboty dla przekroczenia do 4 godz. wzrost stawki wynosi 50% a powyżej 4 godz. 100%. W przypadku pracy łącznej przekraczającej 12 godz. lub konieczności pozostania mechaników na kolejny dzień gdy praca nie jest kontynuowana po godz. 17.00 zleceniodawca ma obowiązek pokryć koszty noclegu. Uzupełnienie klimatyzacji na budowie ryczałt 400 PLN netto + dojazd + koszt czynnika chłodzącego. Koszty serwisu zewnętrznego i podwykonawców doliczane są niezależnie.
8. Ryczałty na przeglądy eksploatacyjne: Zgodnie z cennikiem obowiązują ryczałtowane stawki robocizny za przeglądy gwarancyjne. Ryczałt jeśli nie określa go inaczej umowa sprzedaży danej maszyny wynosi odpowiednio: 200 PLN netto mały / 500 PLN netto duży przegląd eksploatacyjny zagęszczarek i silników jedno cylindrowych o masie do 1 tony; 500 PLN netto mały / 1100 PLN netto duży przegląd eksploatacyjny ładowarek o masie do 15 ton, koparko ładowarek, koparek do 20 ton; 900 PLN netto mały / 1500 PLN netto duży przegląd eksploatacyjny ładowarek o masie 16 – 20 ton, koparek wielofunkcyjnych, koparek od 20 – 30 ton; 1450 PLN netto mały / 2000 PLN netto duży przegląd eksploatacyjny spycharek, woziła przegubowe i ładowarek powyżej 20 ton. W przypadku niektórych typów maszyn istnieją niższe stawki ryczałtowe określone osobnym cennikiem lub ofertą. Ryczałt dotyczy robocizny nie zawiera kosztów dojazdu i materiałów eksploatacyjnych i normaliów płatnych każdorazowo oddzielnie wg. Cennika lub oferty.
9. Ryczałty na naprawy (robocizna): Remonty serwisu stacjonarnego, niektóre naprawy ze względu na czasochłonność i powtarzalność zostały objęte stawkami ryczałtowymi. Dotyczy to serwisu stacjonarnego przy naprawach zagęszczarek, agregatów prądotwórczych i silników. Ryczałty są rozliczane wg. Cennika dostępnego u kierownika serwisu.
10. **PRZYJĘCIE SPRZĘTU DO SERWISU:** Przy przyjmowaniu maszyny wystawiane jest w zależności od sytuacji: a) zlecenie wykonania napraw wraz z wyszczególnieniem czynności naprawczych do wykonania; b) zlecenie sporządzenia jedynie kosztorysu; c) potwierdzenie przyjęcia pojazdu w oczekiwaniu na zlecenie dokonania naprawy. Uznaje się, iż osoba wstawiająca maszynę do naprawy jest pełnomocnikiem właściciela dysponenta maszyny uprawnionym do złożenia zlecenia jej naprawy i akceptacji kosztów – nie dotyczy sytuacji gdy maszyna dostarczana jest za pośrednictwem kuriera lub firmy transportowej. Podpisujący zlecenie lub protokół naprawy ponosi odpowiedzialność za zapłatę na rzecz zleceniobiorcy wynagrodzenia za wykonanie naprawy, jeżeli nie posiadał umocowania do działania w imieniu dysponenta maszyny. Podpis klienta, jego pełnomocnika lub osoby wstawiającej maszynę do naprawy na zleceniu oznacza: zgodę klienta na obowiązywanie niniejszego regulaminu serwisu w zakresie ogólnych warunków napraw i potwierdzenia, że klient się z nimi zapoznał oraz zawarcie umowy o wykonanie usługi. Jeżeli klient otrzymał jedynie potwierdzenie przyjęcia pojazdu w oczekiwaniu na zlecenie, niezbędne jest. w terminie 10 dni od potwierdzenia przyjęcia, wystawienie zlecenia zawierającego wyszczególnienie zakresu prac do wykonania lub odebranie w tym terminie maszyny i uregulowanie należności za przechowywanie urządzenia.
11. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRZEDMIOTY POZOSTAWIONE** w maszynie: Zleceniodawca zobowiązany jest usunąć z maszyny wszystkie przedmioty niezwiązane z jej pracą. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za akcesoria i urządzenia zainstalowane na stałe w urządzeniu oraz za inne przedmioty znajdujące się w pojeździe przekazane po ich uprzedniej inwentaryzacji i pisemnym pokwitowaniu przekazania, a także za poziom paliwa odnotowany protokolarnie przy przyjmowaniu pojazdu do naprawy.
12. **KOSZTORYS OSZACOWANIE:** Na życzenie klienta zostaną określone szacunkowe koszty naprawy lub zostanie sporządzony kosztorys naprawy maszyny. Koszty szacunkowe to forma określenia kosztów naprawy bez demontażu części, odnosząca się do istoty czynności do wykonania oraz orientacyjne koszty naprawy, kosztorys stanowi szczegółową listę czynności kosztów naprawy uwzględniającą ewentualny demontaż lub wstępną diagnozę. Koszty podane w kosztorysie są wiążące dla wykonawcy napraw, a wszelkie oświadczenia wymagają przesłania aktualizacji kosztorysu. Kosztorys jest bezpłatny, o ile zleceniodawca zleci wykonanie naprawy w innych przypadkach sporządzenie kosztorysu jest fakturowane na klientów według wywieszonego cennika usług. Żadna przewidywana naprawa nie będzie przez wykonawcę podjęta na podstawie kosztorysu, bez wystawienia przez klienta zlecenia wykonania usług zgodnie z kosztorysem (co jest jednocześnie ze zgodą na wykonanie usługi według kosztorysu).
13. **WYKONANIE USŁUGI:** W przypadku rozpoczęcia wykonywania usługi zależnej od opinii osoby trzeciej, która zostanie wskazana wykonawcy przez klienta w rubryce „Uwagi” ostateczny termin wydania maszyny zostanie wydłużony o okres między dniem podpisania zlecenia i dniem definitywnej opinii wspomnianej osoby trzeciej dotyczącej usług figurujących w zleceniu. Jeśli podczas wykonywania usług pojawi się konieczność wykonania dodatkowych czynności naprawczych, wykonawca będzie musiał poinformować o tym klienta. W takim wypadku, wykonanie czynności dodatkowych nastąpi dopiero po podpisaniu aneksu do wystawionego zlecenia. Wykonawca zwolniony jest od wszelkiej odpowiedzialności w tym przypadku od odpowiedzialności za skuteczność naprawy w przypadku odmówienia przez klienta zlecenia tych dodatkowych czynności naprawczych, co nie zwalnia zleceniodawcy z obowiązku zapłaty za już wykonane czynności serwisowe.
14. **UBEZPIECZENIE:** W razie zlecenia napraw powypadkowych, klient zobowiązany jest do zapłaty za wykonane czynności naprawcze, także w wypadku odpowiedzialności ubezpieczyciela. Zapłata za te naprawy nie jest uzależniona od wyniku ewentualnego sporu pomiędzy klientem a ubezpieczycielem, bez względu na jego przedmiot. Jeśli ubezpieczyciel odmówi zapłaty wynagrodzenia, zleceniodawca zobowiązany jest do jego bezpośredniej zapłaty na rzecz zleceniobiorcy.
15. **NOWE MASZYNY I MASZYNY UŻYWANE NA GWARANCJI:** Przypomina się że: czynności naprawcze wykonane zgodnie

- z warunkami gwarancji importera / producenta na nowe maszyny obejmują tylko bezpłatną naprawę lub wymianę części uznanych za wadliwe przez producenta lub jego przedstawiciela. Jeśli gwarant odmówi uznania naprawy za gwarancyjną, zleceniodawca zobowiązany jest do bezpośredniej zapłaty na rzecz zleceniobiorcy wynagrodzenia za wykonaną usługę.
16. **WYDANIE MASZYNY PO NAPRAWIE:** Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odbioru maszyny w terminie do 7 dni od daty zawiadomienia o zakończeniu naprawy. W razie uchybienia przez klienta tego terminu, klient ponosi konsekwencję nie odebrania maszyny. Klient zostanie obciążony karą umowną w wysokości 50 zł netto za każdy dzień zwłoki w odbiorze pojazdu, z tytułu pozostawienia nieodebranego pojazdu wykonawcy począwszy od 8 go dnia kalendarzowego liczonego od daty zawiadomienia o zakończeniu naprawy.
 17. **CZĘŚCI WYMIENNE:** Klient może zobaczyć wymienione części, jeśli zażądał tego na zleceniu; części te klient będzie mógł odebrać, za wyjątkiem tych, które wymienione są standardowo lub na gwarancji. Części nie zgłoszone do odbioru w momencie wydania pojazdu są niszczone.
 18. **PŁATNOŚCI:** Każda suma otrzymana od klienta przez wykonawcę z tytułu zlecenia naprawy przed wydaniem pojazdu / maszyny po naprawie stanowi zaliczkę odliczaną później przy wystawieniu faktury. Faktury sporządzane są według cenników obowiązujących w momencie składania zlecenia. Cennik robocizny oraz części zamiennych jest do dyspozycji klienta, który może na żądanie mieć do niego wgląd.
 19. **CZĘŚCI ZAMIENNE:** Wszelkie niezbędne części do naprawy lub przeglądu dostarcza zleceniobiorca. W przypadku jeśli części dostarcza zleceniodawca wykonawca nie udziela żadnej gwarancji na naprawę. Wykonawca po stwierdzeniu usterki przedstawia zleceniodawcy kalkulację części zamiennych do naprawy maszyny jedynie na wyraźne żądanie określone wpisem w protokole serwisowym. Jeśli zleceniodawca nie prosi o kalkulację zleceniobiorca podejmie naprawę w oparciu o cennik części zleceniobiorcy. W przypadku regeneracji części lub naprawy dokonywanej na żądanie zleceniodawcy z wykorzystaniem części nie pochodzących od ich autoryzowanego producenta (zamienniki), zleceniobiorca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skuteczność naprawy i nie udziela gwarancji, chyba że części podlegały regeneracji fabrycznej.
 20. **PRZESTÓJ MASZYN:** Zleceniobiorca odpowiada za sprawny i terminowy naprawę, sprzętu. W przypadku napraw Gwarancyjnych czas naprawy regulują warunki gwarancji. Zleceniobiorca nie odpowiada za przestój maszyn spowodowany opóźnieniem dostawy podzespołów przez producenta lub nie wywiązywaniem się gwaranta. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści zleceniodawcy związane z czasem naprawy maszyny.
 21. **GWARANCJA NA CZĘŚCI ZAMIENNE:** Poza gwarancją prawną, oryginalne części zamienne są sygnowane logo producenta maszyny lub podzespoły (części nowe lub po regeneracji pod kontrolą producenta) zafakturowane, zamontowane w maszynie wg instrukcji producenta przez członka sieci, objęte gwarancją umowną (części i robocizna) na odpowiednie wady stwierdzone przez producenta lub jego przedstawiciela. Gwarancja obowiązuje przez 6 miesięcy od daty wystawienia faktury. Gwarancja nie obowiązuje, jeżeli zleceniodawca nie uregulował faktury, lub uregulował ją z opóźnieniem przekraczającym 14 dni. Gwarancja obejmuje, po przedłożeniu f-ry, wymianę wadliwej części lub jej naprawę wg uznania producenta lub jego przedstawiciela, a także związane z tym koszty robocizny. Niniejsza gwarancja umowna nie obejmuje normalnego zużycia części, stosowania niezgodnego z przeznaczeniem oraz wadliwej eksploatacji, kosztów związanych z unieruchomieniem pojazdu / maszyny oraz utraconych korzyści. W przypadku remontu kapitalnego lub montażu nowego silnika, gwarancja umowna obowiązuje pod warunkiem, że silnik ten przejdzie przegląd przy przebiegu w granicach 50 i 250 mth w sieci producenta silnika, który zostanie potwierdzony przedłużeniem odpowiedniej faktury wystawionej przez sieć serwisową. W przypadku układów hydraulicznych gwarancja nie obowiązuje w przypadku stosowania nie oryginalnych olei i filtrów nie zatwierdzonych przez zleceniobiorcę lub producenta urządzenia, a także w przypadku napraw częściowych.
 22. **GWARANCJA NA USŁUGI:** Usługi serwisu objęte są, gwarancją wykonawczą na okres 6 miesięcy pod warunkiem że maszyna jest serwisowana przez wykonawcę, przeglądy wykonywane są terminowo, a usterka wynika z winy wykonawcy.
 23. Gwarancja nie obowiązuje jeśli do naprawy użyto części niezgodnych z zaleceniami wykonawcy na odpowiedzialność klienta lub użytkownik nie stosuje się do zaleceń po naprawczych wykonawcy. Gwarancja nie obowiązuje, jeżeli zleceniodawca nie uregulował faktury za naprawę, lub uregulował ją z opóźnieniem przekraczającym 14 dni.
 24. Broker Serwis / zleceniobiorca zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu bez powiadomienia, ze skutkiem do zdarzeń i zleceń serwisowych udzielanych po dokonaniu zmiany aktualny regulamin zawsze dostępny jest na stronie internetowej oraz w siedzibie firmy.
 25. **SPORY:** Wszelkie spory wynikłe z wykonania usług naprawy maszyn przez zleceniobiorcę, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę zleceniobiorcy