

REGULAMIN PROGRAMU OPIEKI SERWISOWEJ UNI-TROL

(zwany dalej Regulaminem)

1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa:

Ogólne warunki i zasady zamawiania przez Klientów oraz realizacji przez Uni-Trol usług dotyczących serwisowania urządzeń w ramach Programów Opieki Serwisowej;

Celem Programów Opieki Serwisowej jest zwiększenie dostępności usług serwisowych świadczonych przez Uni-Trol i propagowanie wykonywania Przeglądów Eksploatacyjnych Maszyn oraz zachęcanie do korzystania z usług serwisowych.

2. Definicje

2.1 Uni-Trol - Uni-Trol sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Estrady 56, kod pocztowy 01-932, REGON 008132994, NIP 527-020-52-46, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, nr KRS 0000111731 o kapitale zakładowym w wysokości 300.000 złotych,

2.2 Klient – firma posiadająca Maszynę Uni-Trol,

2.3 Maszyna – urządzenie produkowane lub dystrybuowane przez Uni-Trol, które podlega możliwości objęcia programem opieki serwisowej.

2.4 Program Opieki Serwisowej (zwany dalej Programem lub Programem Serwisowym) – komplet usług związanych z Maszyną, świadczonych przez Uni-Trol na rzecz Klienta, o z góry określonym zakresie (w zależności od typu programu), sprecyzowany w niniejszym Regulaminie;

2.5 Technik – pracownik Uni-Trol, legitymujący się kwalifikacjami, niezbędnymi do wykonania m.in. pierwszego uruchomienia Maszyny, szkolenia i przeprowadzenia Przeglądu Eksploatacyjnego Maszyny, jak również wykonania czynności diagnostycznych i naprawy Maszyny;

2.7 Przegląd Eksploatacyjny – szereg czynności niezbędnych do zachowania sprawności technicznej Maszyny, w tym do utrzymania udzielonej na Maszynę gwarancji, zależny od rodzaju/typu Urządzenia oraz okresu jego eksploatacji, wykonywany jeden lub dwa razy w roku przez Technika, w terminie określonym wspólnie z Klientem;

2.8 Bezpłatny Dojazd – brak konieczności ponoszenia przez Klienta kosztów dojazdu Technika wykonującego usługę Przeglądu Eksploatacyjnego lub naprawy do miejsca zainstalowania Maszyny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

2.9 Wydłużona Gwarancja – ochrona pogwarancyjna Maszyny udzielana przez Uni-Trol, Klientom posiadającym aktywny Program Opieki Serwisowej, na warunkach i zasadach opisanych w ust.5 niniejszego Regulaminu.

3. Programy Opieki Serwisowej

3.1 Użytkownik po spełnieniu wszystkich warunków określonych w niniejszym Regulaminie, może dokonać zakupu jednego z następujących Programów Opieki Serwisowej dla Maszyny: BASIC lub PREMIUM.

3.2 W ramach Programu BASIC, Uni-Trol oferuje następujące usługi:

- Jeden Przegląd Eksploatacyjny Maszyny rocznie wykonany w ciągu 10 dni roboczych od zgłoszenia,
- Bezpłatny Dojazd,
- Bezpłatne części zamienne do wykonania przeglądu,
- Rabat 10% na usługę i części zamienne przy naprawach,
- Telefoniczna pomoc techniczna,
- Bezpłatna aktualizacja oprogramowania Maszyny.

3.3 W ramach Programu PREMIUM, Uni-Trol oferuje następujące usługi:

- Dwa Przeglądy Eksploatacyjne Maszyny w ciągu roku wykonany w ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia,
- Bezpłatny Dojazd,
- Bezpłatne części zamienne niezbędne do wykonania Przeglądu Eksploatacyjnego,
- Bezpłatna naprawa wszystkich elementów z wyjątkiem podlegających naturalnemu zużyciu oraz uszkodzonych w wyniku eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta,
- Rabat 20% na naprawę wszystkich elementów podlegających naturalnemu zużyciu oraz uszkodzonych w wyniku eksploatacji niezgodnej z zaleceniami producenta,
- Czas naprawy – 3 dni robocze,
- Maszyna zastępcza przy przedłużających się naprawach,
- Wydłużona Gwarancja na Maszynę, na zasadach określonych w ust. 5; na okres wykupiony przez Klienta (od 1 roku do 3 lat),
- Telefoniczna pomoc techniczna,
- Bezpłatna aktualizacja oprogramowania Maszyny.

3.4 Wybrany Program może zostać zakupiony przez Klienta w każdym czasie w ciągu pierwszych 4 lat eksploatacji Maszyny.

3.5 Poszczególne Programy Serwisowe, po spełnieniu przez Klienta wszystkich warunków określonych niniejszym Regulaminem, mogą obejmować następujące okresy:

- Program Serwisowy BASIC – od 1 do 5 lat, od daty pierwszego uruchomienia Maszyny
- Program Serwisowy PREMIUM – od 1 do 5 lat, daty pierwszego uruchomienia Maszyny

3.6 Program Serwisowy obejmuje również Maszynę wolną od wad, wydaną Klientowi w miejsce maszyny dotychczasowej, jeżeli w okresie obowiązywania umowy na Program, nastąpi wymiana Maszyny w ramach gwarancji. Maszyna wolna od wad, o której mowa w zdaniu poprzednim, jest objęta Programem, który obejmował Maszynę dotychczas użytkowaną przez Klienta, na okres jaki pozostał do zakończenia okresu obowiązywania Programu Serwisowego.

3.7 Ceny Programów są publikowane na stronie www.unitrol.pl. Uni-Trol zastrzega sobie prawo zmiany cen Programów Serwisowych w każdym czasie, poprzez publikację nowego cennika na wskazanej wyżej stronie internetowej. Zmiana cen nie wpływa na ceny zamówionych już przez Klienta Programów (decyduje data złożenia przez Klienta zamówienia na Program).

3.8 Przy objęciu Programem 3-4 urządzeń Klientowi zostanie udzielony rabat w wysokości 5%. Dla minimum 5 Maszyn przyznany rabat to 10%.

3.9 Aktualne ceny materiałów eksploatacyjnych są publikowane w cenniku dostępnym na stronie internetowej Uni-Trol pod adresem www.unitrol.pl. Uni-Trol zastrzega sobie prawo zmiany cen materiałów eksploatacyjnych w każdym czasie, poprzez publikację nowego cennika na wskazanej wyżej stronie internetowej.

4. Przegląd Eksploatacyjny

4.1 Przegląd Eksploatacyjny w ramach danego Pakietu Serwisowego jest wykonywany zgodnie z listą czynności przeglądowych określaną przez Uni-Trol, w miejscu zainstalowania Maszyny (tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej), w terminie uzgodnionym telefonicznie lub e-mailowo z Klientem.

4.2 Szczegółowy wykaz czynności wykonywanych w ramach Przeglądu Eksploatacyjnego dla danej Maszyny można sprawdzić na stronie www.unitrol.pl

4.3 Przegląd Eksploatacyjny jest dokumentowany przez Technika poprzez sporządzenie protokołu Przeglądu Eksploatacyjnego oraz wpisanie go do systemu zarządzania serwisem Uni-Trol.

4.4 W protokole Przeglądu Eksploatacyjnego podawana jest informacja, które części eksploatacyjne wymieniono podczas Przeglądu Eksploatacyjnego oraz o ewentualnych kosztach dodatkowych, które nie są pokrywane w ramach wykupionego przez klienta Programu Serwisowego (np. koszty części, które nie uwzględnia Program Serwisowy).

4.5 W terminie 7 dni od daty wykonania Przeglądu Eksploatacyjnego Uni-Trol wyśle Klientowi fakturę VAT za koszty dodatkowe, o których mowa w pkt. 4.4. powyżej.

4.6 Termin płatności za koszty dodatkowe związane z wykonanym Przeglądem Eksploatacyjnym, o których mowa w pkt.4.4 i 4.5. powyżej, wynosi 7dni od daty otrzymania faktury.

5. Wydłużona Gwarancja

5.1 Użytkownikowi, który wykupi Program Serwisowy PREMIUM, oraz spełnia wszystkie warunki określone w niniejszym Regulaminie, Uni-Trol udziela Wydłużonej Gwarancji na Maszynę, z zastrzeżeniem pkt. 5.7 poniżej, według zasad opisanych w ust. 5 niniejszego Regulaminu.

5.2 Wydłużona Gwarancja zapewnia ochronę pogwarancyjną Maszyny, po upływie okresu obowiązywania gwarancji fabrycznej udzielonej przez Uni-Trol.

5.3 W ramach Wydłużonej Gwarancji Klient uzyskuje prawo do bezpłatnej naprawy Maszyny dotkniętej wadą materiałową lub wykonawczą powstałą z przyczyn tkwiących w Maszynie w momencie jej wydania Klientowi.

5.4 Okres Wydłużonej Gwarancji, w ramach Pakietu Serwisowego PREMIUM przypada na trzeci lub trzeci i czwarty lub trzeci, czwarty i piąty rok użytkowania Maszyny.

5.5 Klienci chcący objąć swoje Maszyny Wydłużoną Gwarancją w okresie po ustaniu gwarancji fabrycznej, muszą zawrzeć umowę na Pakiet Serwisowy PREMIUM na każdy rok Wydłużonej Gwarancji.

5.6 Wydłużona Gwarancja wygasa, jeżeli:

- numer fabryczny Maszyny został zmieniony, usunięty przez Klienta albo w wyniku postępowania Klienta jest nieczytelny,
- Maszyna była serwisowana lub naprawiana przez osoby nieautoryzowane przez Uni-Trol,
- Podzespoły w Maszynie zostały zamienione.

5.7 Wydłużona Gwarancja nie obejmuje wad Maszyny wynikających w szczególności z następujących okoliczności:

- a) nieprzestrzegania przez Klienta instrukcji i montażu i obsługi,
- b) stosowania przez Klienta podczas eksploatacji Maszyny elementów / materiałów eksploatacyjnych niezgodnych z instrukcją,
- c) niezgodnego z instrukcją składowania i transportowania Maszyny przez Klienta,
- d) uszkodzenia podzespołów Maszyny poprzez zastosowanie przez Klienta niezgodnego z instrukcją napięcia. W przypadku zasilania Maszyny bezpośrednio lub pośrednio przez agregaty prądotwórcze, systemy lub urządzenia UPS Użytkownik powinien skonsultować parametry urządzeń zasilających Maszynę z Uni-Trol,
- e) modyfikacji Maszyny przez Klienta w sposób niezgodny z Uni-Trol,
- f) uszkodzeń wynikających z warunków przechowywania i pracy Maszyny (wilgotność, temperatura) a także działania gryzoni oraz innych zwierząt.

5.8 Zgłoszenie reklamacyjne z tytułu Wydłużonej Gwarancji, Klient powinien dokonać niezwłocznie, najlepiej w terminie 3 dni od daty stwierdzenia wady. Zgłoszenie reklamacyjne można złożyć telefonicznie pod numerem serwisu lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.unitroil.pl

5.9 Zaleca się nie korzystanie z wadliwego urządzenia.

5.10 Jeśli niezbędne jest wykonanie czynności serwisowych w miejscu zainstalowania Maszyny, termin przyjazdu Technika będzie ustalany z Klientem telefonicznie lub e-mailowo. Klient powinien zapewnić swobodny dostęp do Maszyny w ustalonym z Uni-Trol terminie.

5.11 Wykonanie obowiązków wynikających z Wydłużonej Gwarancji, nastąpi w terminach określonych dla pakietu PREMIUM.

5.12 W przypadku, w którym z przyczyn technicznych, w szczególności na skutek konieczności sprowadzenia części zamiennych, termin naprawy nie może zostać zachowany, Uni-Trol powiadomi o tym Klienta.

5.13 Zależnie od zakresu naprawy, może ona być wykonana u Klienta, w miejscu montażu Maszyny albo w serwisie Uni-Trol. Koszty demontażu, transportu oraz powtórnego montażu Maszyny ponosi Uni-Trol.

5.14 W przypadku stwierdzenia przez Uni-Trol wystąpienia uszkodzenia Maszyny, ale w zakresie nieobjętym Wydłużoną Gwarancją, Technik poinformuje Klienta o kosztach naprawy takiego uszkodzenia, a Klient będzie miał prawo zlecić Uni-Trol odpłatną naprawę Maszyny.

5.15 Pozostałe po naprawie części, które zostały wymontowane z Maszyny i wymienione na wolne od wad w ramach Wydłużonej Gwarancji, stają się własnością Uni-Trol.

6. Zamawianie Programów Opieki Serwisowej.

6.1. Klient może zamówić Program Serwisowy w następujący sposób:

- a) dokonując zgłoszenia poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.unitrol.pl,
- b) dokonując zgłoszenia telefonicznie pod numerem (+48) 22 817 94 22 w. 131
- c) dokonując zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Uni-Trol: serwis@unitrol.pl.

6.2 W ramach procesu zamówienia Programu, Klient jest zobowiązany do podania swoich danych firmowych wraz z numerem telefonu oraz adresem e-mail a także danych dotyczących Maszyny:

- numer fabryczny,
- data pierwszego uruchomienia,
- data ostatniego Przeglądu Eksploatacyjnego,
- dane teleadresowe Klienta oraz dane niezbędne do wystawienia faktury VAT,
- miejsce zamontowania urządzenia,
- jaki Program Serwisowy zamawia (BASIC lub PREMIUM),
- wybrany sposób płatności za Program Serwisowy (płatność jednorazowa albo płatności comiesięczne)
- okres na jaki chce wykupić Program

6.3 Uni-Trol potwierdza przyjęcie zamówienia na Program Serwisowy jednocześnie uzgadniając datę wizyty Technika w celu weryfikacji stanu technicznego Maszyny a także przesyła Klientowi wzór umowy na Program Opieki Serwisowej.

6.4 Weryfikacja stanu technicznego maszyny dokonana przez Technika może skutkować:

- a) pozytywną opinią i podpisaniem Umowy,
- b) wskazaniem usterek, które należy usunąć, aby Maszyna mogła zostać objęta Programem,
- c) negatywną opinią i odmową podpisania Umowy ze strony Uni-Trol

6.5 W procesie weryfikacji stanu technicznego Maszyny, w sytuacji:

6.4.a – weryfikację można zaliczyć jako pierwszy Przegląd Eksploatacyjny i koszt przeglądu wliczony jest w Program Serwisowy (jeśli umowa nie zostanie podpisana, przegląd będzie płatny zgodnie z cenami uwidocznionymi w protokole serwisu). W tym przypadku Klientowi nie przysługuje już kolejny bezpłatny Przegląd Eksploatacyjny w okresie trwania Umowy. Można także dokonać odpłatnej weryfikacji Maszyny. Przy tej opcji, Klientowi przysługuje bezpłatny Przegląd Eksploatacyjny w trakcie trwania Umowy.

6.4.b – Technik może odpłatnie dokonać naprawy usterek aby podpisanie umowy było możliwe.

6.6.c – Klient zostanie obciążony kosztami Przeglądu wykonanego przez Technika.

7. Podpisanie Umowy na Program Opieki Serwisowej

7.1 Podpisanie umowy może nastąpić w siedzibie Klienta po pozytywnej technicznej weryfikacji dokonanej przez Technika. Technik ma pełnomocnictwo do reprezentowania Uni-Trol w zakresie podpisania Umowy.

7.2 Podpisanie Umowy może nastąpić także drogą korespondencyjną za pośrednictwem poczty.

7.3 W każdym przypadku umowa sporządzana jest w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron Umowy.

8. Płatność za Pakiet Serwisowy.

8.1 Klient dokonuje płatności za zamówiony Program Serwisowy za pomocą przelewu bankowego lub gotówkowo, jednorazowo lub w równych miesięcznych ratach, rozłożonych na cały okres obowiązywania Umowy na Program Serwisowy. Płatności dokonywane są na podstawie faktury VAT.

9. Rozwiązania umowy na Program Opieki Serwisowej.

9.1 W przypadku niedokonania przez Klienta płatności jednorazowej albo płatności za pierwszy miesiąc, Uni-Trol zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem

natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Klienta do dokonania płatności i wyznaczenia mu dodatkowego 7 dniowego terminu płatności.

9.2 Umowa na Program Serwisowy może być wypowiedziana przez każdą ze stron Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez drugą stronę Umowy warunków określonych w Umowie i nieusunięcia uchybień przez stronę naruszającą w wyznaczonym jej w tym celu terminie, nie krótszym niż 7 dni roboczych.

10. Postanowienia końcowe.

10.1 Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony [www Uni-Trol](http://www.uni-trol.pl).

10.2 Regulamin może ulec zmianie. O treści zmian Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Uni-Trol na stronie www.unitrol.pl wiadomości o zmianie Regulaminu.

10.3 Zapisy nowego Regulaminu nie są stosowane do umów zawartych przed datą wprowadzenia w życie nowego Regulaminu.

10.4 W przypadku powstania sporu dotyczącego zawarcia lub wykonania Umowy na Program Serwisowy, spór będzie rozstrzygany w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego