



OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

przez MM System Sp. z o.o.

Obowiązują od 01.02.2022.

§ 1

Obowiązki Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Serwisowych MM System Sp. z o.o.

1. Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych (dalej: OWŚU) MM System Sp. z o.o. (dalej: MM SYSTEM) wiążą MM SYSTEM i każdy podmiot prawa działający w obrocie profesjonalnym, który zawiera z MM SYSTEM umowę (dalej: Umowa) o serwis lub naprawę urządzenia i/lub instalacji (dalej: Klient). MM SYSTEM i Klient będą dalej zwani łącznie Stronami.
2. OWŚU wiążą MM SYSTEM i Klienta od chwili zawarcia Umowy, jeżeli Klient najpóźniej równocześnie z zawarciem Umowy dowiedział się lub z łatwością, zwłaszcza za pośrednictwem strony internetowej MM SYSTEM, mógł dowiedzieć się o treści OWŚU, aż do chwili, gdy pomiędzy MM SYSTEM a Klientem nie istnieją żadne zobowiązania w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, nr 16, poz. 93 ze zm. – dalej: KC).
3. W przypadku, gdy treść oferty pochodzącej od Klienta jest sprzeczna z postanowieniami niniejszych OWŚU, stosuje się postanowienia OWŚU, chyba że Strony postanowią w Umowie inaczej.
4. W każdym wypadku treść OWŚU jest integralną częścią Umowy z Klientem.
5. Przez Usługi Serwisowe uważa się: instalacje różnego typu, instalowanie maszyn, urządzeń i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie awarii, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu, udzielanie konsultacji technicznych, oraz szkolenia

§ 2

Oświadczenia woli

1. Do składania oświadczeń woli w imieniu MM SYSTEM oprócz właściciela MM SYSTEM, są upoważnieni wyłącznie ustanowieni pełnomocnicy.
2. Personel pomocniczy MM SYSTEM, w tym zwłaszcza monterzy, mechanicy i operatorzy sprzętu nie są upoważnieni do składania oświadczeń woli w imieniu MM SYSTEM.

§ 3

Wycena kosztów świadczenia Usług

1. Przed rozpoczęciem usługi MM SYSTEM przesyła Klientowi informację dotyczącą przewidywanego czasu trwania Usługi i kosztów jej wykonania. Informacja taka ma charakter wyłącznie orientacyjny i nie jest wiążąca.
2. Jeżeli Usługa nie może zostać przeprowadzona w granicach kosztów określonych w informacji, o której mowa powyżej, lub jeżeli w trakcie trwania Usługi okaże się, że do osiągnięcia celu Umowy niezbędne są dodatkowe prace – w tym zwłaszcza konieczne jest zaangażowanie partnera serwisowego lub podwykonawcy – zgoda Klienta na dokonanie naprawy lub przedsięwzięcie odpowiednich czynności musi być uzyskana, jeżeli różnica w wysokości kosztów ostatecznych i kosztów określonych w informacji, o której mowa w ustępie pierwszym, przekracza 25 %.
3. Klient może zażądać przeprowadzenia wiążącej wyceny kosztów Usługi przed jej rozpoczęciem. Wycena taka musi zostać sporządzona na piśmie i zawierać wyraźne określenie, że jest wiążąca. Cena określona w wycenie wiąże MM SYSTEM, jeżeli Klient złożył zlecenie naprawy w terminie do 2 tygodni od dnia przedstawienia wyceny.
4. MM SYSTEM może odmówić sporządzenia wyceny, o której mowa w powyższym ust. 3, jeżeli charakter Usługi nie pozwala na dokładne sprecyzowanie ceny Usługi.
5. Cennik usług MM SYSTEM dostępny jest po złożeniu zapytania na adres info@mmsys.pl

§ 4

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy mogą być stałe usługi serwisowe świadczone przez MM SYSTEM na rzecz Klienta lub pojedyncze zlecenie naprawy udzielone MM SYSTEM przez Klienta oraz usługi diagnostyczne.



2. Usługi diagnostyczne świadczone przez MM SYSTEM, stanowią zawsze odrębną usługę i są płatne zgodnie z cennikiem.
3. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać następujące informacje:
 - nazwa producenta, typ maszyny, numer seryjny oraz data produkcji;
 - model sterowania;
 - numer alarmu, treść wyświetlanego komunikatu;
 - krótki opis awarii.- w przypadku instalacji maszyn i urządzeń zakres czynności do wykonania.

§ 5

Cena i sposób jej zapłaty

1. Klient zobowiązany jest zapłacić MM SYSTEM cenę za Usługę w wysokości ustalonej Umową w pełnej wysokości w terminie określonym w fakturze.
2. Cena zawiera podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości.
3. Płatność ceny powinna być dokonana w wysokości ustalonej Umową – na rachunek bankowy wskazany w fakturze lub w gotówce - jeżeli Umowa tak stanowi.

§ 6

Obowiązek Klienta do wsparcia MM SYSTEM podczas naprawy dokonywanej poza zakładem MM SYSTEM

1. W trakcie świadczenia Usług Klient, na żądanie MM SYSTEM, powinien udzielić, na swój koszt, wsparcia personelowi MM SYSTEM, jeżeli jest to uzasadnione względami technicznymi a ten tego zażąda. Powyższe odnosi się zwłaszcza do udzielania personelowi MM SYSTEM wszelkich niezbędnych wyjaśnień oraz dostarczania rysunków i planów technicznych przedmiotu Umowy.
2. Klient zobowiązany jest podjąć wszelkie środki, których podjęcie jest wymagane dla ochrony życia i zdrowia ludzi oraz mienia w miejscu świadczenia usług. Musi on także poinformować przedstawicieli MM SYSTEM o obowiązujących regulacjach szczególnych w zakresie BHP, jeżeli ich znajomość ze względu na specyfikę zakładu Klienta, jest istotna dla personelu MM SYSTEM.
3. Klient zobowiązuje się powiadomić MM SYSTEM o wszelkich przypadkach naruszeniach regulacji dotyczących BHP przez personel MM SYSTEM. W przypadku, gdy naruszenia te mają charakter poważny, Klient, w porozumieniu z MM SYSTEM, może odmówić osobie naruszającej takie regulacje wstępu na miejsce świadczenia Usług.
4. Na żądanie MM SYSTEM lub jej personelu, Klient jest zobowiązany zapewnić na swój koszt wsparcie techniczne, w szczególności w postaci:
 - a) Dostarczenia personelu pomocniczego we właściwej liczbie i na czas niezbędny do dokonania napraw. Personel pomocniczy powinien podporządkować się poleceniom przedstawiciela MM SYSTEM. MM SYSTEM nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności za działania personelu pomocniczego.
 - b) Przeprowadzenia wszelkich prac konstrukcyjnych, związanych z przygotowaniem miejsca świadczenia Usług, w tym zwłaszcza stabilizacji podłoża i/lub budowy rusztowania.
 - c) Dostarczenia specjalistycznych dla danego urządzenia narzędzi i materiałów niezbędnych do świadczenia Usługi, chyba że Strony w Umowie postanowiły inaczej.
 - d) Zapewnienia ogrzewania, oświetlenia, źródła energii oraz wody bieżącej do miejsca świadczenia Usługi w zakresie wymaganym charakterem Usługi.
 - e) Udostępnienie zamkniętych pomieszczeń do przechowywania narzędzi MM SYSTEM, znajdujących się w rozsądnej odległości od miejsca świadczenia Usługi.
 - f) Ochrony miejsca świadczenia Usługi oraz materiałów użytych do świadczenia Usługi przed zagrożeniami wszelkiego rodzaju.
 - g) Zapewnienia odpowiedniego dostępu do bezpiecznych pomieszczeń dla personelu MM SYSTEM oraz do miejsc wykonywania pracy, wyposażonych w szczególności w ogrzewanie, oświetlenie oraz stosowne urządzenia sanitarne, jak również do zapewnienia pierwszej pomocy medycznej personelowi MM SYSTEM.
 - h) Dostarczenia materiałów, paliw, smarów i innych niezbędnych substancji do przeprowadzenia Usługi.
 - i) Poniesienia wszelkich kosztów związanych z zarządzaniem odpadami.



5. Wsparcie techniczne musi być udzielane przez Klienta w taki sposób, aby świadczenie Usług mogło rozpocząć się niezwłocznie po przybyciu personelu MM SYSTEM na miejsce świadczenia Usługi i aby mogły być one prowadzone bez opóźnień, aż do przyjęcia Usługi przez Klienta.

§ 7

Transport i ubezpieczenie w razie naprawy w zakładzie MM SYSTEM

1. O ile Strony nie postanowiły inaczej, dostarczenie przedmiotu świadczenia Usługi do zakładu MM SYSTEM i jego odbiór z tego zakładu następuje na koszt i ryzyko Klienta, włączając w to jego pakowanie i załadunek na środek na transport. Ubezpieczenie przedmiotu świadczenia Usługi, zwłaszcza od kradzieży, wody, ognia i zniszczeń na czas transportu do i z zakładu MM SYSTEM, jak też na czas naprawy obciąża Klienta.
2. Jeżeli Klient spóźnia się z odbiorem przedmiotu naprawy, MM SYSTEM może obciążyć go opłatą magazynową za okres magazynowania przedmiotu w swoim zakładzie. Przedmiot naprawy może być wówczas przechowywany także w innym miejscu, jeżeli MM SYSTEM tak zdecyduje. Koszty i ryzyko magazynowania leżą po stronie Klienta.

§ 8

Czas trwania świadczenia Usług

1. Informacja w kwestii okresu świadczenia Usługi udzielona Klientowi przez MM SYSTEM ma charakter niewiążący, chyba że Strony w Umowie postanowiły inaczej.
2. Jeżeli po rozpoczęciu świadczenia Usługi Klient zamawia usługi dodatkowe, rozszerza zakres zamówionych usług lub też okazuje się, że konieczne jest dokonanie prac dodatkowych, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy, okres naprawy ulega stosownemu przedłużeniu.
3. Okres naprawy ulega przedłużeniu także w razie zaistnienia okoliczności niezależnych od MM SYSTEM, co dotyczy w szczególności strajków i zawieszenia działalności zakładu MM SYSTEM lub Klienta w wyniku strajku, lub wskutek pojawienia się innych okoliczności, za które MM SYSTEM lub Klient nie jest odpowiedzialny.

§ 9

Odbiór przedmiotu Usługi

1. Formalny odbiór przedmiotu Usługi przeprowadza się jedynie, jeżeli tak postanowiono w Umowie. W takim przypadku MM SYSTEM powiadomi Klienta na piśmie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną o gotowości do przeprowadzenia odbioru.
2. Odbiór powinien nastąpić w terminie do 3 dni od otrzymania przez Klienta powiadomienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
3. Klient nie może odmówić odbioru z powodu drobnych wad, które nie wpływają na prawidłową funkcjonalność przedmiotu świadczenia Usługi.
4. Jeżeli z przyczyn niezależnych od MM SYSTEM odbioru nie przeprowadzono w terminie 14 dni po powiadomieniu o gotowości do odbioru, uważa się, że odbiór nastąpił z upływem tego terminu.
5. Przyjmuje się także, że odbiór nastąpił z chwilą, gdy Klient rozpoczął ponowne użytkowanie przedmiotu świadczenia Usługi.

§ 10

Niewykonanie zobowiązań przez Klienta.

1. Jeżeli Klient nie wypełnia należycie swoich zobowiązań w zakresie zapłaty ceny, lub jej części, w tym zwłaszcza nie dokonuje zapłaty ceny lub jej części w umówionej wysokości w ustalonym terminie lub jeżeli zapłata ceny, albo jej części przez Klienta jest wątpliwa ze względu na jego stan majątkowy, wiarygodności MM SYSTEM wobec Klienta stają się natychmiast wymagalne. MM SYSTEM może w takim przypadku powstrzymać się od spełnienia świadczeń Umownych do czasu przedstawienia przez Klienta stosownego zabezpieczenia lub zapłaty całości ceny z góry.
2. W określonych w powyższym ust. 1 przypadkach naruszeń przez Klienta swoich zobowiązań MM SYSTEM może także:
 - a) Po wyznaczeniu rozsądnego terminu na zaniechanie naruszeń odstąpić od Umowy.
 - b) Żądać od Klienta naprawienia szkody powstałej wskutek niewypełnienia przez niego zobowiązań Umownych.



- c) Żądać od Klienta zapłaty odsetek w wysokości odsetek maksymalnych, określonych w art. 359 § 2¹ kodeksu cywilnego.

§ 11

Odpowiedzialność MM SYSTEM za wady przedmiotu świadczenia Usługi

1. Wady wykonanych Usług, spowodowane wykorzystaniem niewłaściwego materiału lub niewłaściwym wykonaniem prac powinny być usunięte przez MM SYSTEM na następujących warunkach:
 - a) Wady muszą być zgłoszone MM SYSTEM niezwłocznie, przy czym wady oczywiste należy zgłosić w terminie do 14 dni od odbioru przedmiotu świadczenia Usługi w zakładzie Klienta, lub od przeprowadzenia testów przedmiotu świadczenia Usługi, jeżeli ustalono, że testy takie zostaną przeprowadzone, a w ich trakcie nie ujawniono żadnych wad.
 - b) Jeżeli wada wykonanej Usługi ujawni się później, Klient zobowiązany jest do zgłoszenia wady w terminie 14 dni od jej ujawnienia.
2. Roszczenia wynikające z wad przedmiotu świadczenia Usługi wygasają z upływem 1 roku od odbioru przedmiotu Usługi, chyba że terminy dłuższe wynikają z przepisów prawa. Jeżeli uzgodniono przeprowadzenie testów przedmiotu Usługi, bieg powyższego terminu rozpoczyna się po ich zakończeniu, o ile w ich trakcie nie wykryto żadnych wad. Jeżeli odbiór przedmiotu naprawy w zakładzie MM SYSTEM jest opóźniony, albo jeżeli zakończenie testów przedmiotu naprawy opóźnia się o więcej niż 14 dni, z przyczyn, za które MM SYSTEM nie ponosi odpowiedzialności, to okres odpowiedzialności MM SYSTEM za wady jest skrócony o czas opóźnienia.
3. Klient powinien umożliwić MM SYSTEM usunięcie wad w rozsądnym czasie i udostępnić przedmiot naprawy w rozsądnym zakresie.
4. Roszczenia wynikające z wad nie przysługują, jeżeli wady wynikły z nieodpowiedniego obchodzenia się przez Klienta z przedmiotem świadczenia Usługi, z przechowywania go w nieodpowiedni sposób, albo jeżeli przeprowadzono jego modyfikacje lub naprawy bez pisemnej zgody MM SYSTEM. Klientowi nie przysługują także roszczenia wynikające z wad powstałych wskutek zwykłego używania przedmiotu świadczenia Usługi.
5. Części przedmiotu świadczenia Usługi wymienione w trakcie usuwania wad stają się własnością MM SYSTEM z chwilą ich wymiany, chyba że Strony w Umowie postanowiły inaczej.
6. MM SYSTEM ponosi odpowiedzialność za wady w wykonaniu prac służących usunięciu wad w takim samym zakresie, w jakim jest odpowiedzialna za wykonane Usługi, aż do chwili wygaśnięcia roszczeń wynikających z wad w wykonaniu przedmiotu Usługi.
7. MM SYSTEM odpowiada za wadliwe wykonanie prac przez personel zapewniony przez Klienta wyłącznie jeżeli wykonanie to jest skutkiem zastosowania się przez ten personel do instrukcji pochodzących od przedstawicieli MM SYSTEM.
8. Klientowi nie przysługują wobec MM SYSTEM roszczenia z tytułu szkód wywołanych spadkiem produkcji, spadkiem użyteczności przedmiotu naprawy, a także z tytułu utraconych korzyści. Powyższego nie stosuje się w przypadku winy umyślnej, rażącego niedbalstwa i rażącego naruszenia podstawowych postanowień umownych przez MM SYSTEM.

§ 12

Odpowiedzialność

1. O ile niniejsze OWŚU lub Umowa, włączając w to poniższe postanowienia, nie stanowią inaczej, MM SYSTEM jest odpowiedzialna za każdy przypadek naruszenia jej obowiązków umownych i pozaumownych, a wynikających postanowień Umowy lub z przepisów prawa.
2. MM SYSTEM jest zobowiązana do wyrównania szkody, na jaką naraziła Klienta w przedmiocie świadczenia Usługi, wyrządzoną z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa MM SYSTEM. W przypadku gdy szkoda jest spowodowana niedochowaniem należytej staranności MM SYSTEM, jej przedstawicieli, pracowników lub pełnomocników, MM SYSTEM jest odpowiedzialna jedynie:
 - a. Za szkodę spowodowaną śmiercią, uszkodzeniem ciała, lub uszczerbkiem na zdrowiu.
 - b. Za szkodę spowodowaną naruszeniem podstawowych postanowień Umowy. W takim wypadku odpowiedzialność MM SYSTEM jest ograniczona jedynie do wyrównania szkody, stanowiącej możliwe do przewidzenia, zwykle następstwo danego działania lub zaniechania.



3. Ograniczeń odpowiedzialności, o których mowa w ustępie 2 powyżej nie stosuje się w przypadku, gdy MM SYSTEM umyślnie zataiła wadę albo, gdy przyjęła odpowiedzialność za użyteczność przedmiotu naprawy ze względu na jego przeznaczenie.
4. W zakresie, w jakim odpowiedzialność MM SYSTEM jest wyłączona lub ograniczona, wyłączenia lub ograniczenia stosuje się także do osobistej odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez jej przedstawicieli, pracowników i pełnomocników.

§ 13

Prawo właściwe

Prawem właściwym dla wszystkich umów zawartych z wykorzystaniem niniejszych OWŚU jest prawo polskie.

§ 14

Właściwość sądu

We wszelkich sprawach wynikłych ze stosowania niniejszych OWŚU lub zawartych z ich wykorzystaniem jest sąd właściwy dla siedziby MM SYSTEM.

§ 15

Konflikt OWŚU i Umowy

W przypadku, gdy pomiędzy postanowieniami Umowy a postanowieniami niniejszych OWŚU zachodzi sprzeczność, stosuje się postanowienia Umowy.

§ 16

Informacje poufne

1. Wszelkie informacje, o jakich Strony dowiedziały się na etapie negocjowania, zawierania, lub wykonywania Umowy, a które zostały przekazane jednej Stronie przez drugą z zastrzeżeniem poufności, nie mogą być udostępniane osobom trzecim.
2. Powyższy obowiązek rozciąga się zwłaszcza na przedstawicieli, pełnomocników i pracowników Strony.
3. Postanowień ust. 1 niniejszego paragrafu nie stosuje się, jeżeli nakaz wyjawienia informacji przekazanych z zastrzeżeniem poufności wynika z przepisów prawa lub rozstrzygnięcia właściwego organu władzy publicznej, w tym zwłaszcza z wyroku sądu, jak też gdy informacje takie zostały wcześniej udostępnione do wiadomości publicznej przez Stronę, która je przekazała.
4. Naruszenie zakazu, o którym mowa w ustępie 1 niniejszego paragrafu rodzi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec drugiej Strony, jeżeli ta poniosła szkodę wskutek nieuprawnionego ujawnienia informacji. Szkada ta obejmuje zarówno stratę rzeczywistą, jak też utracone korzyści.