



## OGÓLNE WARUNKI SERWISU CROVORG GROUP

### 1. DEFINICJE

„**Zleceniobiorca**” – CROVORG Material Handling Group z siedzib.

z siedzibą w Warszawa 02 – 206, przy ul. Zadumana 3/5/102  
NIP: 526-256-31–32, REGON: 140823842,

„**Zleceniodawca**” - oznacza osobę zlecającą usługę serwisu na rzecz Crovorg Group., przy czym sformułowanie to obejmuje również przedstawicieli i osoby upoważnione przez przedstawicieli Zleceniodawcy.

### 2. PŁATNOŚCI

1. Stawki netto dotyczące przeglądów okresowych, napraw, części zamiennych oraz dojazdu samochodu serwisowego do lokalizacji Zleceniodawcy określa Kontrakt.
2. Cennik usług serwisowych obowiązuje do dnia wprowadzenia przez Zleceniobiorcę waloryzacji cen o wskaźnik zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany corocznie przez GUS. O zmianie cennika usług serwisowych Zleceniobiorca zobowiązuje się poinformować Zleceniodawcę pisemnie w terminie 30 dni przed dokonaniem zmian. Zleceniodawca ma prawo rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem na koniec kwartału obowiązywania dotychczasowych stawek.
3. Z każdej z wykonywanych prac Zleceniobiorca sporządza protokół powykonawczy, który po potwierdzeniu przez Zleceniodawcę stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.
4. Należności za wykonanie przedmiotu umowy będą opłacane przez Zleceniodawcę przelewem bankowym na konto wskazany na fakturze w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury VAT. Nieuregulowanie należności w powyższym terminie upoważnia Zleceniobiorcę do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.
5. Faktury będą dostarczane na adres Zleceniodawcy.
6. Zleceniobiorca jest płatnikiem podatku VAT, nr NIP: 526-256-31-32.
7. Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
8. Za czynności jednostek serwisu CROVORG GROUP, o których mowa w ust 9, ustala się stawkę za godzinę pracy, w wysokości określonej w pkt 11 załącznika do rozporządzenia.
9. Stawkę za godzinę pracy stosuje się w rozliczeniach za:
  - a) przeprowadzenie odbioru technicznego i uzupełniającego urządzenia technicznego u wytwórcy, łącznie ze sprawdzeniem dokumentacji;
  - b) przeprowadzenie badania odbiorczego i uzupełniającego urządzenia technicznego u eksploatującego, łącznie ze sprawdzeniem wymaganej dokumentacji;
  - c) przeprowadzenie badania doraźnego – eksploatacyjnego urządzenia technicznego;
  - d) uzgadnianie dokumentacji technicznej urządzenia w zakresie zgodności z przepisami i warunkami technicznymi do dozoru technicznego;
  - e) wykonanie czynności związanych z przeprowadzaniem postępowania uprawnającego przedsiębiorcę do wytwarzania materiałów, elementów lub urządzeń technicznych oraz do

wykonywania napraw, modernizacji i chemicznego czyszczenia i trawienia urządzeń;

- f) przeprowadzenie badania typu urządzenia technicznego oraz jego elementów;
  - g) wykonanie czynności związanych z dopuszczaniem urządzenia technicznego do obrotu;
  - h) przeprowadzenie specjalistycznych badań i ekspertyz dotyczących awarii urządzeń technicznych;
  - i) przeprowadzenie badania urządzeń zabezpieczających, bez jednoczesnego badania urządzenia podlegającego dozorowi technicznemu;
  - j) przeprowadzenie odbioru technicznego materiałów hutniczych;
  - k) przeprowadzenie badania diagnostyczno-ekspertyzowego;
  - l) uznawanie technologii spawania, przeróbki plastycznej i obróbki cieplnej;
  - m) uzgadnianie programów szkolenia osób obsługujących i konserwujących urządzenia techniczne;
  - n) wykonanie zastępczych badań lub czynności realizowanych w zamian za badania okresowe lub doraźne kontrolne w zakresie rewizji wewnętrznej oraz próby ciśnieniowej;
  - o) uzgadnianie warunków technicznych do dozoru technicznego.
10. Opłatę za czynności, o których mowa w ust. 9, oblicza się według stawki godzinowej, pomnożonej przez liczbę godzin zużytych w celu wykonania czynności (wraz z czasem dojazdu), oraz dolicza się koszty podróży służbowych.
  11. Czas zużyty na wykonanie czynności składa się z czasu przeznaczonego na bezpośrednie wykonanie czynności jednostek serwisu CROVORG GROUP oraz czynności przygotowawczo-zakończyeniowych poza miejscem pracy zleceniodawcy.
  12. Przy obliczaniu opłaty za czynności jednostek serwisu CROVORG GROUP każdą rozpoczętą godzinę liczy się jako pełną.

### 3. KONSERWACJE I NAPRAWY

1. Przeglądy okresowe i konserwacje oraz naprawy bieżące każdego z urządzeń będą miały miejsce na terenie Zleceniodawcy.
2. Czasookresy przeglądów okresowych i konserwacji poszczególnych urządzeń oraz zakres prac określają instrukcje obsługi dostarczone wraz z urządzeniami
3. Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Zleceniobiorcę, o każdym przypadku awarii lub niewłaściwego działania Urządzenia, lub o konieczności dokonania naprawy i konserwacji.
4. Zleceniobiorca zapewnia planowe konserwacje, w jak najszybszym czasie w normalnych godzinach pracy (tj. między godz. 8:00 - 16:00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy).
5. W niedziele i święta oraz w godzinach nocnych stawka za robocizn. wynosi 200 % stawki Podstawowej
6. Zleceniobiorca zapewni przystąpienia do usunięcia awarii urządzenia w ciągu 24 godzin roboczych, od poniedziałku



## CROVORG Material Handling Group

Al. Katowicka 11, Wolica, 05-830 Nadarzyn, POLSKA

Tel: +48 22 490 23 23 Fax: +48 22 724 42 41 email: [serwis@crovorg.pl](mailto:serwis@crovorg.pl)



do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy od chwili zgłoszenia przez Zleceniodawcę telefonicznie poprzez Telefoniczne Centrum Serwisowe 515 001150

7. Nie powierzania wykonania przedmiotu umowy osobie trzeciej, bez zgody Zleceniodawcy.
8. Zleceniodawca zobowiązuje się do zapewnienia w zakładzie należytego miejsca z wentylacją do dokonywania przeglądów okresowych i napraw z dostępem do energii elektrycznej 230V (50Hz), wody, toalety.
9. Przyjmowania zgłoszeń napraw urządzeń odbywać się będzie poprzez tel.: Telefoniczne Centrum Serwisowe 22 4902323, [www.cesab-wozki.pl](http://www.cesab-wozki.pl) lub [serwis@cesab-wozki.pl](mailto:serwis@cesab-wozki.pl)
10. Po wykonaniu przeglądu okresowego lub naprawy urządzenia, upoważniona osoba Zleceniodawcy i serwisant podpisują Protokół Serwisowy.
11. Protokół Serwisowy wystawiany jest na miejscu, oryginał protokołu serwisowego przekazywany jest Zleceniodawcy. Kopia protokołu serwisowego wysyłana jest wraz oryginałem faktury VAT.

#### 4. GWARANCJA

1. Gwarancja jest ważna na terenie Rzeczypospolitej Polskiej
2. W ramach gwarancji Zleceniobiorca wykona nieodpłatnie naprawę, usunie wady, o ile wada ujawni się w materiałach i częściach dostarczonych przez Zleceniobiorcę lub w pracach wykonywanych w ramach niniejszej umowy.
3. Wada musi być zgłoszona w terminie 3 dni robocze od dnia jej ujawnienia.
4. Gwarancją nie są objęte usterki powstałe wskutek normalnego zużycia lub niewłaściwego użytkowania.
5. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie.
6. Okres gwarancji na wózki widłowe wynosi wskazaną w umowie lub zamówieniu ilość miesięcy od daty dostawy z zastrzeżeniem, że jeżeli produkt w tym okresie przepracował wskazaną w umowie lub zamówieniu ilość motogodzin, okres gwarancji upływa wcześniej, z momentem ich przepracowania. Okres gwarancji na części zamienne zakupione w CROVORG Material Handling Group wynosi 6 miesięcy od daty sprzedaży (tj. od dnia wystawienia faktury lub rachunku przez CROVORG Material Handling Group). Nabywca części zamiennych traci uprawnienia gwarancyjne dotyczące tych części w przypadku dokonania samodzielnego ich montażu bądź dokonania montażu tych części poprzez inny podmiot niż CROVORG Material Handling Group.
7. Pod rygorem utraty przez Kupującego uprawnień z tytułu gwarancji, obsługę gwarancyjną sprzętu i części zamiennych zakupionych w CROVORG Material Handling Group mogą wykonywać wyłącznie pracownicy CROVORG Material Handling Group oraz osoby upoważnione przez CROVORG Material Handling Group.
8. Roszczenia dotyczące usunięcia usterek mogą być przyjmowane i usuwane wyłącznie przez CROVORG Material Handling Group
9. Każdą wadę należy niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od daty jej wykrycia, zgłosić pisemnie w dziale serwisu CROVORG Material Handling Group. Dane kontaktowe serwisu oraz wykaz lokalizacji znajduje się w

dokumentacji zakupionego produktu lub na stronie [www.cesab-wozki.pl](http://www.cesab-wozki.pl). Zgłoszenia reklamacyjne dokonane z niezachowaniem procedur i terminów, określonych w niniejszej gwarancji, powodują utratę praw z tytułu gwarancji i nie będą rozpatrywane.

10. Usunięcie stwierdzonej wady w ramach gwarancji nastąpi w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty dokonania zgłoszenia u Nabywcy lub w warsztacie CROVORG Material Handling Group w zależności od możliwości serwisowych CROVORG Material Handling Group.
11. CROVORG Material Handling Group nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe po stronie Nabywcy, nawet jeżeli powstały na skutek ujawnienia się wad sprzętu lub części zamiennych zakupionych w CROVORG Material Handling Group, w tym także nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty handlowe, utracone zyski ani inne straty pośrednie lub wtórne, będące konsekwencją wady.
12. Koszty napraw gwarancyjnych, w tym także koszt dojazdów oraz części zamiennych wymienianych na gwarancji w ramach stwierdzonej wady nie obciążają Nabywcy.
13. Części wymontowane w ramach usługi gwarancyjnej pozostają własnością CROVORG Material Handling Group.
14. Za naprawę gwarancyjną uważa się tylko i wyłącznie naprawę wadliwego Produktu dokonaną w okresie, o którym mowa w pkt. 4 i na warunkach określonych w niniejszej gwarancji. W szczególności nie stanowią napraw gwarancyjnych konserwacje, okresowe przeglądy, regulacje, sprawdzenia działania oraz czyszczenie Produktu.
15. Gwarancja nie obejmuje:
  - a) naturalnego zużycia części eksploatacyjnych takich jak: ogumienie, widły, filtry i wkłady filtrów, uszczelki, świece zapłonowe i żarowe, styki styczników, okładziny hamulcowe, żarówki, oleje, smary i inne płyny eksploatacyjne;
  - b) wad i uszkodzeń powstałych wskutek wypadku, przewrócenia, upadku produktu itp.;
  - c) wad i uszkodzeń powstałych wskutek oddziaływania sił przyrody jak np. gradu, pioruna, mrozu, wody, soli, oddziaływania substancji chemicznych itp.;
  - d) wad i uszkodzeń powstałych wskutek zastosowania niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych (np. paliwo, smary, oleje itp.);
  - e) wad i uszkodzeń powstałych wskutek dokonania zmiany pierwotnej formy oraz/lub funkcji produktu określonej w załączonej do produktu instrukcji obsługi;
  - f) prostowników, baterii oraz innych osprzętów, które posiadają oddzielną gwarancję, udzielaną na 12 miesięcy;
  - g) szkód powstałych podczas transportu i przeładunku;
  - h) wad spowodowanych niewłaściwym podłączeniem, użytkowaniem lub przechowywaniem Produktu.
16. Nabywca traci uprawnienia z tytułu gwarancji w przypadku:
  - a) niezgłoszenia wady niezwłocznie po jej wykryciu, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia jej wykrycia;



## CROVORG Material Handling Group

Al. Katowicka 11, Wolica, 05-830 Nadarzyn, POLSKA

Tel: +48 22 490 23 23 Fax: +48 22 724 42 41 email: serwis@crovorg.pl



- b) nieprzestrzegania „Instrukcji obsługi” w zakresie eksploatacji, konserwacji i regulacji Produktu;
  - c) nieprzestrzegania terminów obowiązkowych przeglądów gwarancyjnych produktu,
  - d) dokonywania modyfikacji Produktu bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody CROVORG Material Handling Group,
  - e) dokonywania napraw przez firmę nieautoryzowaną przez CROVORG Material Handling Group,
  - f) montażu części zamiennych przez inny podmiot niż CROVORG Material Handling Group.
17. CROVORG Material Handling Group ma prawo do odmowy wykonania naprawy gwarancyjnej w przypadku, gdy Nabywca zalega w stosunku do CROVORG Material Handling Group z wymagalnymi płatnościami, niezależnie od ich tytułu, w szczególności zalega z zapłatą za dostarczone Nabywcy towary lub świadczone na jego rzecz przez CROVORG Material Handling Group usługi. W przypadku, o którym mowa w niniejszym punkcie, CROVORG Material Handling Group może odmówić wykonania wszelkich świadczeń z tytułu udzielonej gwarancji i jest zwolniony z odpowiedzialności wobec Nabywcy z tytułu gwarancji.
18. Prawa gwarancyjne posiada wyłącznie Nabywca, który nabył produkt bezpośrednio od CROVORG Material Handling Group. Dalsze zbycie produktu nie powoduje przeniesienia praw przysługujących z mocy niniejszej gwarancji na kolejnego nabywcę.

### 19. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania kontraktu z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Strony dopuszczają możliwość, że zakończenie wykonywania usługi może nastąpić również po upływie okresu wypowiedzenia i pozostaje bez wpływu na ważność wypowiedzenia
2. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania kontraktu ze skutkiem natychmiastowym z uzasadnionych przyczyn leżących po drugiej stronie po uprzednim pisemnym wezwaniu do ich usunięcia. W każdym przypadku rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji i oświadczają, że zobowiązanie do zachowania w tajemnicy uwzględnia:
  - a. obowiązek zachowania w tajemnicy wszystkich uzyskanych informacji a w szczególności dokumentów, notatek, materiałów utrwalonych metodą elektroniczną
  - b. obowiązek zachowania tajemnicy obejmuje zakaz ujawniania uzyskanych informacji a także zakaz skorzystania z tych informacji w interesie własnym lub osoby trzeciej.
  - c. Strony zobowiązują się, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu, podejmą wspólnie w dobrej wierze rokowania w celu polubownego rozstrzygnięcia takiego sporu.
4. Jeżeli rokowania, o których mowa powyżej nie doprowadzą do wspólnego polubownego rozwiązania, spór taki Strony poddają rozstrzygnięciu przez właściwy rzeczowo Sąd.

### 20. PRAWA I OBOWIĄZKI

1. Zleceniodawca zobowiązany jest udostępnić sprzęt na czas wykonania prac. Jeżeli jest to niemożliwe, serwisant będzie oczekiwał, jednak nie godząc w interesy innych umówionych klientów. W takim przypadku należy umówić inny termin wizyty.
2. Wynikające z powyższych straty czasu i koszty dojazdu będą rozliczne według stawek serwisu, jako dodatkowe, oprócz cen ustalonych za usługę.
3. Zleceniobiorca zapewnia, że praca jest wykonywana przez odpowiednio wykwalifikowanych pracowników, wyposażonych w odpowiednie narzędzia.
4. Obie strony mogą powoływać się na siły wyższe w przypadku, gdy wystąpią zdarzenia, pozostające poza ich kontrolą,

### 21. ZLECENIODAWCA JEST ODPOWIEDZIALNY ZA:

1. Używanie wózków wyłącznie przez operatorów z odpowiednimi uprawnieniami.
2. Poinformowanie serwisu o awarii możliwie szybko, tak by ograniczyć szkodę. Natychmiast zaprzestać używania wózka, jeśli dalsze używanie szybko może powiększyć szkodę.
3. Serwisowania wózków według zaleceń opublikowanych w instrukcji obsługi i użytkowania, w szczególności do codziennego i cotygodniowego uzupełniania poziomu płynów i olejów oraz smarowania
4. Natychmiastowego informowania Zleceniobiorcy o wszelkich zauważonych usterkach.
5. Przestrzegania, aby wszystkie okresowe przeglądy oraz naprawy maszyn w całym okresie trwania kontraktu były wykonywane przez Zleceniobiorcę
6. Udostępnienia maszyny oczyszczonej z błota tak, aby stan czystości umożliwił pracę w dobrych warunkach oraz do zapewnienia dostępu do niezbędnych mediów.
7. Używania tylko i wyłącznie oryginalnych części zamiennych dostarczanych przez Zleceniobiorcę.

### 8. KLAUZULE KOŃCOWE

1. Wszelkie zmiany i ustalone między Zleceniobiorcą i Zleceniodawcą odstępstwa od kontraktu serwisowego oraz niniejszych Ogólnych Warunków Serwisu wymagają pod rygorem nieważności formy pisemnej i podpisu ustawowych przedstawicieli obu stron.
2. Niniejsze Ogólne Warunki Serwisu stanowi integralną część każdego Kontraktu Serwisowego.
3. Umowa podlega prawu polskiemu, a wszelkie spory wynikłe z niej lub jej realizacji rozstrzygane będą przez właściwe polskie sądy powszechne
4. Jedynym i wyłącznym kontrahentem Zleceniodawcy w zakresie wykonywania remontów i napraw oraz przeglądów okresowych i konserwacji urządzeń będzie Zleceniobiorca.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.