

## OGÓLNE WARUNKI NAPRAW

1. Firma MAKAR zwana dalej Wykonawcą przyjmuje zgłoszenia naprawy lub przeglądu silnika w formie:
  - telefonicznej pod numerem 507354946 lub 664451193, 326703072
  - pisemnej na adres email [serwis@asomakar.pl](mailto:serwis@asomakar.pl) lub fax 326703072
2. Firma MAKAR pracuje od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 – 15.00
3. Telefoniczne zgłoszenia awarii przyjmowane są 24/h
4. W przypadku zgłoszenia awarii po godzinie 15.00, zleceniodawca ma obowiązek potwierdzić i uzupełnić zgłoszenie w formie pisemnej najpóźniej do godziny 10.00 dnia następnego.
5. Prawidłowo złożone zlecenie naprawy silnika powinno zawierać następujące informacje:
  - typ i numer seryjny silnika,
  - liczbę przepracowanych motogodzin,
  - krótki opis usterki, kody błędów o ile występują,
  - adres postoju maszyny,
  - imię i nazwisko, numer telefonu do osoby decyzyjnej,
  - imię i nazwisko, numer telefonu do osoby będącej przy maszynie,
  - pełne dane płatnika.
6. Po otrzymaniu zlecenia serwisu Wykonawca w korespondencji zwrotnej przedstawi aktualnie obowiązujące stawki serwisowe oraz zaproponuje termin przyjazdu Technika Serwisu i warunki płatności.
7. W przypadku zlecenia usługi serwisowej w miejscu wykonywania pracy odległym o ponad 250 km w jedną stronę od siedziby, Wykonawcy, Wykonawca w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracy Technika Serwisu organizuje i wysyła zespół dwuosobowy.
8. Podstawą do wysłania serwisu jest akceptacja OGÓLNYCH WARUNKÓW NAPRAW, stawek serwisowych, oraz warunków płatności w formie pisemnej na email, sms, fax itp.
9. Zaakceptowanie przez Zleceniodawcę OGÓLNYCH WARUNKÓW NAPRAW, w formie pisemnej jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług zgodnie z art. 750 ustawy Kodeksu Cywilnego. Do umowy o świadczenie usług odpowiednio mają zastosowanie przepisy art. 734-751 Kodeksu Cywilnego.
10. Podczas prowadzenia prac serwisowych przez Wykonawcę przy silniku powinien być obecny przedstawiciel Zleceniodawcy, lub osoba wyznaczona, uprawniona do podpisania protokołu z wykonanej naprawy bądź przeglądu silnika.
11. Zleceniodawca ma obowiązek poinformować Wykonawcę o wszelkich dodatkowych wymaganiach jakie nakłada na Wykonawcę aby było możliwe wykonywanie prac serwisowych.
12. Zleceniodawca ma obowiązek zapewnić możliwość bezpiecznego wykonania pracy Technikowi Serwisu to znaczy:
  - maszyna udostępniona do naprawy powinna pozostawać w miejscu nie zagrażającym bezpieczeństwu pracy Technika Serwisu,
  - stan techniczny maszyny nie powinien zagrażać bezpieczeństwu pracy Technika Serwisu,
  - warunki atmosferyczne oraz środowisko otoczenia maszyny powinny być uwzględnione podczas pracy Technika Serwisu.
13. MAKAR jako Wykonawca usługi oferuje możliwość wykonania naprawy na dwa sposoby:
  - Weryfikacja usterki, wycena wstępna usługi na miejscu, akceptacja wyceny przez osobę upoważnioną w imieniu zleceniodawcy, usunięcie usterki, zakończenie prac.
  - Weryfikacja usterki, zakończenie prac, powrót do siedziby wykonawcy. Sporządzenie wstępnej oferty na naprawę przesłaną na email, ponowny przyjazd do maszyny po zaakceptowaniu oferty przez zleceniodawcę, usunięcie usterki, zakończenie prac
14. Wszystkie oferty sporządzone (nawet po weryfikacji wykonanej podczas pobytu Technika Serwisu przy silniku), są ofertami orientacyjnymi i nie stanowią końcowych kosztów naprawy.
15. Wystawiona końcowa faktura VAT za usługę, może finalnie różnić się od sporządzonej oferty po weryfikacji. Zmiana w górę ze względu na możliwą konieczność wykonania dodatkowych czynności serwisowych wynikłych w czasie prowadzonych prac (np. urwana szpilka kolektora wydechowego, konieczność czyszczenia zbiornika paliwa, wymiana dodatkowych nie przewidzianych części w ofercie) lub zmiana w dół ze względu na brak konieczności wymiany uwzględnionych części, lub poświęcenia mniejszej ilości roboczogodzin na wykonanie usługi uwzględnionych w ofercie.
16. Technik Serwisu nie jest osobą decyzyjną w kwestii rozwiązywania zastrzeżeń, ani negocjacji cenowych. Osobami decyzyjnymi są:
  - Dyrektor Techniczny: Pan Mikołaj Bagiński
  - Kierownik Serwisu: Pan Kamil Walczak
17. Wszelkie zastrzeżenia lub nieprawidłowości stwierdzone przez Zamawiającego po wykonanej naprawie powinny być zgłaszane przez Zleceniodawcę lub jego upoważnionego przedstawiciela do osób decyzyjnych, przed podpisaniem protokołu z wykonanej naprawy. Niezgłoszone zastrzeżenia lub nieprawidłowości nie będą uwzględniane.
18. W przypadku akceptacji kosztorysu naprawy silnika w trakcie jej trwania, wszelkie negocjacje cenowe powinny nastąpić z

- osobami decyzyjnymi, przed podpisaniem wykonanego kosztorysu. W innym przypadku ceny nie podlegają negocjacji.
19. W przypadku gdy diagnoza usterki silnika wykaże, że usterka jest jednak poza silnikiem, a zarazem wykraczająca poza kompetencje Technika Serwisu, usługa jest w pełni odpłatna, bez względu czy silnik jest objęty gwarancją czy też nie.
  20. W przypadku silników objętych gwarancją, jeśli Technik Serwisu uzna wezwanie serwisu za nieuzasadnione wszelkie koszty związane z wykonaniem usługi ponosi Zleceniodawca.
  21. Technik Serwisu przed przystąpieniem do pracy ma obowiązek wykonać diagnostykę komputerową silnika wyposażonego w sterowniki: EMR1, EMR2, EMR3, EMR4, EMR5, MD1. Diagnostyka komputerowa jest odpłatna w zależności od sterownika od 350,00pln netto dla sterowników EMR1, EMR2, EMR3 do 450,00pln netto dla pozostałych typów sterowników.
  22. Aktualizacja oprogramowania sterownika silnika jest usługą odpłatną. Koszt aktualizacji to 450,00pln netto
  23. Prace serwisowe silnika powinny być wykonywane na zimnym silniku. Dopuszczalna maksymalna temperatura silnika może wynosić 40 stopni Celsjusza.
  24. Silnik przed przystąpieniem do prac serwisowych nie powinien być uruchamiany, chyba że zostanie to zalecane przez Wykonawcę usługi.
  25. W przypadku gdy Technik Serwisu zostanie gorący, uniemożliwiający podjęcie pracy silnik, czas oczekiwania na wystygnięcie silnika będzie doliczony jako odpłatne roboczogodziny.
  26. Silnik do prac serwisowych powinien być na tyle czysty, aby można było demontować poszczególne elementy silnika, bez obawy przedostania się niepożądanych zanieczyszczeń do wnętrza silnika.
  27. W przypadku stwierdzenia przez Technika Serwisu, że stan silnika nie nadaje się do prowadzenia prac, ma obowiązek doprowadzić silnik do takiego stanu, aby było możliwe bezpieczne prowadzenie prac serwisowych. Czas potrzebny do przygotowania silnika do stanu umożliwiającego bezpieczne jego otwarcie, jest wliczany do odpłatnych roboczogodzin.
  28. Czas pracy Technika Serwisu liczony jest od momentu przyjazdu Technika do maszyny, aż do czasu zakończenia i opuszczenia terenu wykonywania pracy.
  29. Roboczogodziny są naliczane według schematu: do 0 – 29 minut pracy Technika Serwisu = 0,5 roboczogodziny, 30 minut i więcej pracy Technika Serwisu jako cała roboczogodzina.
  30. Czas oczekiwania Technika Serwisu na udostępnienie maszyny do wykonywania czynności serwisowych, jak również oczekiwanie na podjęcie decyzji w sprawie kontynuacji naprawy po wykonanej weryfikacji, jest wliczany do odpłatnych roboczogodzin.
  31. Wykonawca naprawy lub obsługi silnika nie odpowiada za powstałe uszkodzenia części podczas ich demontażu. Odnosi się to w szczególności do elementów takich jak: skorodowane lub częściowo uszkodzone elementy złączne silnika (śruby, szpilki, nakrętki), wtyczki elektryczne, paski klinowe, filtry, uchwyty plastikowe lub gumowo-metalowe, olej silnikowy, ciecz chłodząca, wszelkie czujniki itp. Wymiana uszkodzonych elementów odbywa się na koszt Zleceniodawcy.
  32. W przypadku gdy podczas demontażu zostanie urwana śruba bądź szpilka, Technik Serwisu podejmie próbę wykręcenia uszkodzonej śruby lub szpilki. Warunkiem podjęcia próby wykręcenia śruby lub szpilki jest, wystawanie resztek śruby lub szpilki ponad miejsce wkręcenia na tyle, aby było możliwe podjęcie próby jej wykręcenia. Urwanie się śruby lub szpilki wewnątrz gwintu lub na równo z powierzchnią powoduje konieczność demontażu elementu w celu wykręcenia pozostałości po śrubie lub szpilce w warunkach warsztatowych.
  33. Wszelkie demontowane elementy silnika są montowane ponownie do silnika przy użyciu nowych uszczelnień.
  34. Wykonawca ma obowiązek wszelkie naprawy przeprowadzać zgodnie z procedurą przewidzianą przez producenta silnika.
  35. Podczas wykonywania prac serwisowych Technik Serwisu ma obowiązek wykonania dokumentacji zdjęciowej oraz video z prowadzonych prac serwisowych.
  36. Wykonawca nie udziela gwarancji, ani nie ponosi odpowiedzialności za części powierzone od Zleceniodawcy.
  37. Technik Serwisu ma prawo odmówić zamontowania części zamiennych powierzonych przez Zleceniodawcę.
  38. Technik Serwisu ma prawo odmówić wykonania czynności serwisowych w przypadku, gdy miejsce postoju maszyny, stan techniczny maszyny, lub warunki atmosferyczne będą zagrażały bezpieczeństwu podczas wykonywania pracy.
  39. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za straty materialne i niematerialne Zamawiającego wynikające z czasu przestoju maszyny do momentu usunięcia awarii.
  40. Wykonawca ma prawo do przełożenia terminu przyjazdu serwisu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy np.: awaria samochodu serwisowego, choroba pracownika, warunki atmosferyczne w danym dniu itp.
  41. Odwołanie zamówienia serwisu przez Zleceniodawcę powinno odbyć się nie później niż na 12 godzin przed umówionym terminem przyjazdu serwisu.
  42. Jeśli odwołanie serwisu przez Zleceniodawcę nastąpi w momencie gdy Technik Serwisu już wyjedzie, będzie naliczana opłata związana z pokryciem kosztów wyjazdu serwisu do Zamawiającego, zgodnie z ilością kilometrów przejechanych do momentu zawrócenia Technika Serwisu z drogi. Podstawą do obciążenia będzie wyciąg z mapy GPS pojazdu, którym porusza się Technik Serwisu.
  43. Stawki serwisowe za roboczogodzinę, diagnostykę komputerową, aktualizację oprogramowania, oraz dojazd, są na bieżąco aktualizowane, o czym Wykonawca ma obowiązek poinformować Zleceniodawcę w korespondencji zwrotnej potwierdzającej przyjęcie zlecenia serwisowego.
  44. Stawki serwisowe za roboczogodzinę, diagnostykę komputerową, aktualizację oprogramowania, oraz dojazd NIE PODLEGAJĄ NEGOCJACJI.
  45. Wszelkie czynności serwisowe są objęte przez Wykonawcę gwarancją zgodnie z warunkami gwarancyjnymi zamieszczonymi na stronie [www.asomakar.pl](http://www.asomakar.pl) w zakładce SERWIS.
  46. Zamawiający ma obowiązek zapoznać się z warunkami gwarancyjnymi przed zaakceptowaniem OGÓLNYCH WARUNKÓW NAPRAW.
  47. OGÓLNE WARUNKI NAPRAW dostępne do pobrania są na [www.asomakar.pl](http://www.asomakar.pl) w zakładce SERWIS.