

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ROCKFIN S.A. Z SIEDZIBĄ W MAŁKOWIE

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług stanowią integralną część wszystkich składanych ofert i zawieranych umów w zakresie świadczonych usług serwisowych przez spółkę: Rockfin Spółka Akcyjna.

§ 1 Definicje.

Pojęcia użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Świadczenia Usług mają następujące znaczenie:

- 1) OWŚU – niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług obowiązujące w spółce: Rockfin Spółka Akcyjna.
- 2) Rockfin – Rockfin Spółka Akcyjna adres: ul. Pałacowa 9, Małkowo 83-330 Żukowo, NIP: 5850205607, REGON: 003005759, KRS: 0000065856;
- 3) Usługi serwisowe – usługi serwisowe obejmujące usługi świadczone w ramach serwisu gwarancyjnego w miejscu wskazanym przez producenta wadliwego urządzenia oraz usługi świadczone w ramach serwisu komercyjnego w miejscu wskazanym przez Klienta lub w miejscu świadczenia usług przez Rockfin, obejmujące czynności m.in. z zakresu elektryki, spawania, instalacji mechanicznej, urządzeń pomiarowych, płukania/zalewania układów, regulacji, chłodzenia, w szczególności: demontaż i montaż rurociągów olejowych (smarny, hydrauliczny, lewarowy), oczyszczanie, płukanie i uruchamianie silników elektrycznych, układanie kabli sygnałowych i zasilających, montaż sprzęgła, osiowanie silnika pomp, wymiana filtrów, regulacja pracy stanowisk olejowych, ustawienia wartości przepływów, łączenie rurek impulsowych/pomiarowych (manometry, termometry, przetworniki), próby funkcjonalne urządzeń – sprawdzanie sygnałów wyjściowych i wejściowych, modernizacje, przeglądy, regulacje itp.;
- 4) Klient – podmiot, na rzecz którego Rockfin świadczy Usługi serwisowe;
- 5) Strony – Rockfin oraz Klient;
- 6) Umowa - umowa o świadczenie usług zawarta między Stronami, po przedstawieniu przez Rockfin oferty, w trybie złożenia przez Klienta zamówienia i potwierdzenia przez Rockfin przyjęcia zamówienia do realizacji.

§ 2 Postanowienia ogólne.

- 1) OWŚU określają zasady świadczenia usług serwisowych przez Rockfin. OWŚU stanowią integralną część wszystkich ofert i umów świadczenia usług zawieranych przez Rockfin.
- 2) OWŚU uznaje się za przyjęte w momencie złożenia przez Klienta zamówienia.
- 3) W przypadku gdy Klient pozostaje w stałych stosunkach handlowych z Rockfin i OWŚU zostały przyjęte w trybie wskazanym w pkt. 2 powyżej, przyjmuje się, że będą one stosowane w ciągu całego czasu pozostawania w stałych stosunkach handlowych.
- 4) Stosowany przez Klienta wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki zamówień nie wiążą Rockfin, chyba że zostaną zaakceptowane w formie pisemnej.
- 5) Rockfin zastrzega sobie wszelkie prawa autorskie i prawa własności przemysłowej do stworzonych dokumentacji i rozwiązań technicznych, rysunków technicznych oraz innych podobnych dokumentów wykonanych przez Rockfin. Klient nie ma prawa ich wykorzystywania, kopiowania czy też innego powielania oraz udostępniania podmiotom trzecim bez pisemnej zgody Rockfin.

§ 3 Procedura zgłoszenia serwisowego.

- 1) Klient zgłasza zapotrzebowanie na Usługę serwisową w jeden z poniższych sposobów:
 - a) pocztą tradycyjną na adres: Rockfin S.A. ; ul. Pałacowa 9, Małkowo 83-330 Żukowo (z dopiskiem SERWIS);
 - b) pocztą elektroniczną (e-mail) na adres **biuro@rockfin.pl** (z dopiskiem SERWIS w tytule);
 - c) telefonicznie pod numerem telefonu +48 694 205 832.
- 2) Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o:
 - a) numerze projektu (w przypadku reklamacji gwarancyjnej) i potwierdzeniu faktu usługi reklamacyjnej;
 - b) miejsce i opis usterki z dokładnymi danymi urządzenia;
 - c) przeprowadzone przez użytkownika dotychczasowo akcje jak: wstępna analiza usterki i ewentualne próby podjęte w celu usunięcia, sprawdzenie własnego stanu części zapasowych itp.;
 - d) proponowany termin usunięcia usterki
 - e) osobie odpowiedzialnej za reklamacje po stronie Klienta z podaniem danych kontaktowych (telefon, email).

- 3) Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 14:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 08:00 rano następnego dnia roboczego.
- 4) Rockfin skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia przyczyny usterki i warunków jej usunięcia nie dłużej niż w przeciągu 3 dni roboczych od dokonania zgłoszenia serwisowego.
- 5) Rockfin dostarcza klientowi potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§ 4 Zawarcie umowy.

- 1) Do zawarcia umowy dochodzi, po przedstawieniu przez Rockfin oferty, w trybie złożenia przez Klienta zamówienia (PO – z ang. Purchase Order) i potwierdzenia przez Rockfin przyjęcia zamówienia do realizacji. Umowa zostaje zawarta od dnia potwierdzenia przez Rockfin przyjęcia zamówienia Klienta do realizacji na warunkach podanych w potwierdzeniu ze strony Rockfin.
- 2) Wszelkie pisemne oświadczenia, informacje, zawiadomienia itp. dotyczące zamówień mogą być przesyłane drugiej Stronie za pośrednictwem poczty, firmy kurierskiej, lub pocztą elektroniczną, o ile Strony nie postanowią inaczej.
- 3) Przyjmuje się, że zamówienie (PO) jest złożone przez osobę upoważnioną do składania tego typu zamówień przez Klienta.
- 4) Klient nie może bez pisemnej zgody Rockfin dokonać cesji praw wynikających z zawartej umowy na rzecz osób trzecich.
- 5) Wszelkie zmiany lub uzupełnienia zawartej między Stronami umowy, w szczególności dotyczące zakresu technicznego przedmiotu umowy, wymagają dla swej skuteczności pisemnego aneksu bądź porozumienia podpisanego przez obie Strony.
- 6) W celu prawidłowej realizacji Umowy Klient zobowiązany jest przez rozpoczęciem realizacji umowy do przekazania Rockfin wszelkich niezbędnych informacji dla prawidłowego wykonania prac oraz, o ile zajdzie taka konieczność, udostępnienia posiadanej dokumentacji technicznej.

§ 5 Warunki świadczenia Usług serwisowych.

- 1) Usługi serwisowe dzielą się na usługi serwisowe gwarancyjne oraz usługi serwisowe komercyjne.

- 2) Usługami serwisowymi gwarancyjnymi objęte są wyłącznie usługi serwisowe świadczone w ramach obowiązywania gwarancji, które są objęte warunkami gwarancji udzielonej przez Rockfin. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego jest nieodpłatne, chyba że co innego wynika z warunków gwarancji.
- 3) Usługami serwisowymi komercyjnymi objęte są usługi serwisowe świadczone po okresie gwarancyjnym oraz w zakresie usterek nie objętych gwarancją, jak również w stosunku do produktów, na które Rockfin nie udzielał gwarancji lub wobec których gwarancja wygasła, w szczególności z uwagi na naruszenie warunków gwarancji. Serwis komercyjny obejmuje również serwis produktów niedostarczanych i nieobjętych gwarancją przez Rockfin. Świadczenie usług serwisu komercyjnego jest odpłatne.
- 4) Rockfin zastrzega sobie prawo do realizacji przedmiotowego zamówienia serwisowego z wykorzystaniem firm zewnętrznych. Rockfin gwarantuje, iż podwykonawca posiada odpowiednie kwalifikacje. Wszelkie roszczenia wynikające z błędów podwykonawcy obciążają Rockfin.
- 5) Czynności i prace serwisowe przeprowadzane będą zgodnie z ustalonymi przez Strony terminami realizacji.
- 6) Po wykonaniu Usługi serwisowej Rockfin sporządza protokołu z wykonania Usługi serwisowej i doręcza go Klientowi. Protokół winien być potwierdzony przez Klienta i przekazany do Rockfin w terminie do 7 dni od daty jego doręczenia.
- 7) W przypadku gdy protokół nie zostanie potwierdzony i kolejno przekazany w trybie wskazanym wyżej, protokół zostaje uznany za przyjęty i zaakceptowany przez Klienta, co uprawnia Rockfin do wystawienia faktury w oparciu o ten protokół. Protokół ten następnie zostanie dołączony do faktury.

§ 6 Warunki płatności.

- 1) Warunki płatności oraz ceny Usług serwisowych komercyjnych ustalane są indywidualnie, w oparciu o obowiązujące w Rockfin matryce cenowe usług krajowych i zagranicznych.
- 2) Podane przez Rockfin ceny są cenami netto.
- 3) Należności powinny być wpłacane na rachunek Rockfin podany w fakturze VAT w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT.
- 4) Potrącenie wierzytelności Klienta wobec Rockfin, za wyjątkiem tych uzgodnionych między Stronami, jest wyłączone.

- 5) Jakiegokolwiek reklamacje lub innego rodzaju roszczenia nie zwalniają Klienta od terminowej zapłaty należności.
- 6) Klient wyraża zgodę na przesyłanie przez Rockfin faktur, duplikatów faktur oraz faktur korygujących w formie elektronicznej poprzez wskazanie Rockfin elektronicznego adresu do doręczeń.
- 7) Faktury, duplikaty i faktury korygujące będą przesyłane w formacie PDF.

§ 7 Odpowiedzialność Rockfin.

- 1) Ewentualna odpowiedzialność odszkodowawcza Rockfin wobec Klienta z jakiegokolwiek tytułu ogranicza się do rzeczywistej straty Klienta i nie obejmuje szkód z tytułu utraconych lub spodziewanych korzyści, utraty renomy Klienta itp. i łącznie ze wszystkich tytułów nie przekroczy kwoty w wysokości ceny świadczonej Usługi serwisowej.
- 2) Rockfin nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań o ile ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie nie wynika z wyłącznej winy Rockfin, w szczególności było spowodowane okolicznościami leżącymi po stronie Klienta lub okolicznościami na które Rockfin nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). Za okoliczności, o których mowa wyżej, uznaje się w szczególności: działania sił przyrody, strajki, rozruchy, działania wojenne, działania urzędowe, zakłócenia wywołane przez inne urządzenia w zakresie uniemożliwiającym prawidłowe wykonanie zobowiązań przez Spółkę i inne niemożliwe do przewidzenia nieuchronne i poważne w skutkach zdarzenia. Wystąpienie takich zdarzeń zwalnia Rockfin od obowiązku dotrzymania zobowiązań na czas trwania przeszkody i w zakresie jego oddziaływania.

§ 8 Korespondencja.

- 1) Strony zobowiązują się do powiadamiania nawzajem o każdej zmianie adresu i osoby wyznaczonej do kontaktu w celu realizacji zawartej między Stronami umowy.
- 2) Wszelka korespondencja pomiędzy Rockfin a Klientem odbywająca się za pośrednictwem poczty elektronicznej jest uznawana za wywołującą skutki prawne pod warunkiem, że wiadomość będzie zawierać co najmniej: adres e-mail nadawcy, datę i godzinę wysłania wiadomości, imię i nazwisko nadawcy. Wiadomości anonimowe uznawane są za nieważne.

§ 9 Tajemnica handlowa.

- 1) Wszelkie informacje dotyczące działalności Rockfin, które nie są publicznie ujawnione, w tym postanowienia zawartych umów mają charakter poufny i stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Rockfin w rozumieniu art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 2) Klient zobowiązany jest do nieujawniania poufnych informacji osobom trzecim oraz do ich niewykorzystywania do celów innych niż wykonywanie umowy. Klient podejmie wszelkie uzasadnione i adekwatne kroki by uniemożliwić ujawnienie informacji poufnych.
- 3) Bez zgody Rockfin Klient nie będzie używał nazwy, znaków towarowych ani nazw handlowych Rockfin ani też powoływał się na związki gospodarcze z Rockfin w jakimkolwiek celu.

§ 10 Postanowienia końcowe.

- 1) Wyłącznym prawem właściwym jest prawo polskie.
- 2) Spory związane z wykonywaniem umowy oraz wszelkimi związanymi z nią roszczeniami rozstrzygać będzie sąd powszechny miejscowo właściwy dla siedziby Rockfin.
- 3) Wszelkie postanowienia odbiegające od treści OWŚU wymagają dla swej ważności pisemnego uzgodnienia z Rockfin.