



## Warunki świadczenia usług serwisowych i napraw przez firmę Eurowater Sp. z o.o.

### 1. Preambuła

1.1. Niniejsze Warunki Świadczenia Usług Serwisowych i Napraw dotyczą prac i usług serwisowych wykonywanych na rzecz Zleceniodawcy przez firmę Eurowater Sp. z o.o., zwaną dalej Eurowater, na rzecz Zleceniodawcy.

1.2. Niniejsze Warunki Świadczenia Usług Serwisowych i Napraw obowiązują dla obecnie świadczonych usług, ale także dla wszystkich przyszłych umów, kolejnych zleceń i dostaw części zamiennych, bez konieczności ponownego ich przywoływania.

### 2. Obowiązki Zleceniodawcy

2.1. W przypadku zlecenia firmie Eurowater świadczenia usług serwisowych lub napraw u Zleceniodawcy, jest on zobowiązany do zapewnienia:

- wszelkich możliwych informacji pozwalających na jak najbardziej precyzyjne określenie zakresu prac, usterek do usunięcia itp. a tym samym umożliwienie Eurowater właściwe przygotowanie się do świadczonych usług,
- wszelkich niezbędnych informacji w momencie zlecenia usługi, dotyczących wewnętrznych przepisów BHP i p.poż. oraz wszelkich innych zasad mogących mieć wpływ na ilość pracowników Eurowater, ich wymagane wyposażenie oraz sposób prowadzenia prac,
- przeszkolenia pracowników Eurowater w zakresie lokalnych przepisów BHP i p.poż. oraz poinformowania ich o wszelkich wewnętrznych przepisach mogących mieć wpływ na sposób prowadzenia przez nich prac,
- wydelegowania swojego przedstawiciela, który towarzyszyć będzie pracownikom Eurowater i udzieli odpowiedzi na pytania związane z bieżącą eksploatacją urządzeń, obserwowanymi problemami itp.
- umożliwienia swobodnego wjazdu pojazdem serwisowym Eurowater w miejsce możliwie najbliższe urządzeniu, w obrębie których prowadzone będą prace,
- swobodnego dostępu do urządzeń oraz instalacji układu uzdatniania wody pracownikom serwisu Eurowater przez cały czas prowadzenia prac serwisowych,
- zakończenia wszelkich innych prac prowadzonych w pomieszczeniu, w którym zlokalizowane są urządzenia poddawane przeglądowi lub naprawie. Dotyczy to wszelkich prac budowlanych, konserwacyjnych, instalacyjnych, remontowych itp. chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej,
- możliwości umycia się i korzystania z sanitariatów oraz udostępnienia zamkniętego pomieszczenia, dla przechowywania narzędzi i ubrań personelu serwisowego,
- ogrzewania, oświetlenia, energii elektrycznej, wody i odbioru ścieków, wraz z niezbędnymi przyłączami, chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej,
- umożliwienia rozpoczęcia prac niezwłocznie po przybyciu pracowników serwisu Eurowater, jak również jak najszybszego ich wykonania,
- umożliwienia wyłączenia produkcji wody przez serwisowane urządzenia, chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej,
- pojemników na zużyte złoże filtracyjne, membrany lub wypełnienia jonowymiennego, w przypadku, gdy w trakcie prowadzenia prac serwisowych będzie ono wymieniane,
- prawidłowej, bezpiecznej dla środowiska naturalnego i zgodnej z przepisami prawnymi utylizacji zużytych materiałów, części zamiennych, wypełnień jonowymiennych i ziół filtracyjnych,

- potwierdzenia wykonanych przez Eurowater prac poprzez złożenie podpisu na raporcie serwisowym,
- stosowania się do zaleceń i pouczeń przekazanych ustnie lub zawartych w raporcie serwisowym.

### 3. Czas pracy

Tygodniowy wymiar czasu pracy pracowników Eurowater (od poniedziałku do piątku) wynosi 40 godzin. Dzienny wymiar czasu pracy wynosi 8 godzin i trwa pomiędzy godziną 8:00 a 16:00, chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej.

### 4. Wynagrodzenie

4.1. Za wykonane usługi serwisowe i naprawy Eurowater będzie naliczał wynagrodzenie według godzinowej stawki podstawowej za każdą rozpoczętą godzinę pracy na obiekcie Zleceniodawcy w wysokości:

- PLN 150,- (sto pięćdziesiąt złotych + należny podatek VAT) w przypadku prowadzenia prac w dni robocze (poniedziałek – piątek) w godzinach 8:00 – 18:00,
- PLN 300,- (trzysta złotych + należny podatek VAT) w przypadku prowadzenia prac w dni wolne od pracy lub pomiędzy godzinami 18:00 – 8:00, chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej,

4.2. Płatny czas wykonywania usług serwisowych i naprawczych liczony jest od momentu zgłoszenia pracownika Eurowater w recepcji Zleceniodawcy do momentu opuszczenia siedziby Zleceniodawcy.

4.3. W płatny czas wykonywania usług serwisowych wliczone są:

- wszystkie wewnętrzne szkolenia BHP i p.poż.,
- czas oczekiwania na możliwość przystąpienia do wykonywania prac, niezależny od pracowników Eurowater,
- czas oczekiwania na odbiór przez przedstawiciela Zleceniodawcy wykonanych prac.

4.4. Koszty podróży do miejsca świadczenia usług i drogi powrotnej pokrywa Zleceniodawca. Koszt podróży wyrażony jest w km i liczony w oparciu o odległość pomiędzy oddziałem Eurowater, który wykonuje usługę a miejscem wykonywania prac i obejmuje zarówno dojazd jak i powrót. Stawka za 1 km wynosi PLN 2,4 (dwa złote 4 groszy + należny podatek VAT).

4.5. Koszty noclegów Techników Serwisu pokrywa Eurowater chyba, że w momencie zlecenia usługi serwisowej obydwie strony uzgodniły inaczej,

4.6. Zleceniodawca ponosi koszty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych użytych do naprawy danego urządzenia według zaakceptowanej oferty serwisowej a w wypadku jej braku, aktualnego cennika Eurowater.

### 5. Naprawy instalacji uzdatniania wody oraz urządzeń w okresie gwarancyjnym

5.1. W przypadku stwierdzenia wady lub usterki urządzenia bądź elementu instalacji dostarczonej przez Eurowater, Zleceniodawca zobowiązany jest niezwłocznie do kontaktu drogą mailową z najbliższym oddziałem Eurowater.

5.2. Zgłoszeniu towarzyszyć może rozmowa telefoniczna, ale jedynie formę pisemną (fax lub mail) uważa się za wiążącą.

5.3. Zgłoszenie wady lub usterki powinno zawierać:

- możliwie dokładny opis stwierdzonej wady lub usterki wraz z dokumentacją fotograficzną, gdy zgłoszenie dotyczy nieszczelności, wycieku, pęknięcia lub innego uszkodzenia mechanicznego,
- nazwę, model i numer seryjny wadliwego lub uszkodzonego urządzenia,

- dane kontaktowe osoby, która będzie w stanie udzielić dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonej wady lub usterki.

- skan karty gwarancyjnej instalacji, gdy została ona wydana.

- skany wypełnionych kart dobowej kontroli urządzeń układu uzdatniania wody.

5.4. Na podstawie przesłanych dokumentów oraz rozmowy ze Zleceniodawcą, Eurowater zdecydował czy naprawa odbędzie się w siedzibie Zleceniodawcy czy uszkodzone lub wadliwe urządzenie powinno zostać przesłane do siedziby Eurowater.

5.5. W przypadku decyzji o naprawie bądź wymianie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Eurowater, Zleceniodawca przśle element/urządzenie na koszt Eurowater w miejsce wskazane przez Eurowater.

5.6. W przypadku decyzji o naprawie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Zleceniodawcy, zostanie obustronnie uzgodniony termin wykonania naprawy bądź wymiany elementu/urządzenia.

5.7. Podczas wykonywania naprawy gwarancyjnej w siedzibie Zleceniodawcy, zobowiązany jest on przestrzegać zasad określonych w punkcie 2.

5.8. W przypadku stwierdzenia, że zaistniała awaria lub usterka elementu/urządzenia spowodowana została wskutek jego wadliwego zainstalowania przez Zleceniodawcę lub osobę trzecią albo wskutek eksploatacji niezgodnej z instrukcjami obsługi Zleceniodawca zobowiązany jest pokryć wszelkie koszty związane z naprawą, według zasad określonych w pkt 4.

### 6. Naprawy instalacji uzdatniania wody oraz urządzeń po okresie gwarancyjnym

6.1. W przypadku stwierdzenia wady lub usterki urządzenia bądź elementu instalacji dostarczonej przez Eurowater po okresie gwarancyjnym, obowiązuje tok postępowania jak w punktach 5.1 – 5.4.

6.2. W przypadku decyzji o naprawie bądź wymianie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Eurowater, Zleceniodawca przśle element/urządzenie na własny koszt w miejsce wskazane przez Eurowater.

6.3. W przypadku decyzji o naprawie wadliwego elementu/urządzenia w siedzibie Zleceniodawcy, zostanie obustronnie uzgodniony termin wykonania naprawy bądź wymiany elementu/urządzenia.

6.4. Podczas wykonywania naprawy gwarancyjnej w siedzibie Zleceniodawcy, zobowiązany jest on przestrzegać zasad określonych w punkcie 2.

### 7. Potwierdzenie wykonania usługi serwisowej lub naprawy

Zleceniodawca zobowiązany jest bezzwłocznie potwierdzić rzeczywisty czas pracy Technika Serwisu, niezależnie od tego, czy przedmiotem była usługa płatna czy świadczenie realizowane w ramach gwarancji lub innego porozumienia. W przypadku braku takiego potwierdzenia ze strony Zleceniodawcy (np. ze względu na nieobecność osoby upoważnionej do podpisania protokołu), podstawą do rozliczenia czasu pracy i wartości zlecenia będzie jednostronne oświadczenie Technika Serwisu Eurowater.

### 8. Warunki płatności

Zleceniodawca zobowiązany jest do terminowej zapłaty należności przysługujących Eurowater za wykonaną usługę lub naprawę na podstawie wystawionej faktury VAT.