

OGÓLNE WARUNKI SERWISU, NAPRAW ORAZ SPRZEDAŻY CZĘŚCI

Toyota Material Handling Polska Sp. z o.o. z dnia 1 października 2022

I. DEFINICJE I POSTANOWIENIA OGÓLNE

„Zleceniobiorca” – Toyota Material Handling Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Jaktorowie, ul. Potockiego 1A, 96-313 Jaktorów, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000046001, o kapitale zakładowym 437 500 zł, mająca status dużego przedsiębiorcy.

„Zleceniodawca” – osoba prawna, jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osoba fizyczna wskazana w ofercie, zamówieniu, potwierdzeniu zamówienia lub umowie jako zlecający usługę serwisu lub naprawy na rzecz TOYOTA Material Handling Polska Sp. z o.o.

„Usługi serwisowe” – dojazd samochodu serwisowego do lokalizacji Zleceniodawcy, przeglądy okresowe, konserwacje, weryfikacje usterek, naprawy urządzeń, dostawa części zamiennych w ramach zawartej umowy na usługi serwisowe („Umowa serwisowa”) lub w ramach Pełnej Obsługi Serwisowej przy najmie długoterminowym, świadczone przez Zleceniobiorcę.

„Naprawa” lub „Usługa Naprawcza” – dojazd samochodu serwisowego do lokalizacji Zleceniodawcy, weryfikacja awarii/usterki, naprawa zgłoszonej lub/i ustalonej przez Zleceniobiorcę awarii/usterki wykonywana poza zawartą Umową serwisową, świadczone przez Zleceniobiorcę wraz z dostawą i montażem części zamiennych.

„Sprzedaż nowych części” – sprzedaż nowych części zamiennych lub innych akcesoriów przez Zleceniobiorcę.

„Urządzenia” – urządzenia transportu bliskiego wraz z osprzętem, w szczególności: przemysłowe wózki roładunkowe i załadunkowe, podesty ruchome, ładowarki teleskopowe, inne urządzenia, systemy lub części oferowane przez Zleceniobiorcę.

„Cennik” – Cennik Usług serwisowych.

Niniejsze Ogólne Warunki Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Nowych Części stosuje się do wszelkich zamówień, ofert i umów zawieranych przez Zleceniobiorcę ze Zleceniodawcą. Wyłącza się stosowanie jakichkolwiek ogólnych warunków Zleceniodawcy. W przypadku zawarcia odrębnej umowy (Umowy serwisowej), zawarta umowa ma pierwszeństwo przed niniejszymi Ogólnymi Warunkami Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Nowych Części o ile nie stanowi inaczej. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Warunkach Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Części stosuje się postanowienia Ogólnych Warunków Gwarancji i Dostaw oraz Ogólnych Warunków Przetwarzania Danych Osobowych w Związku z Zawieraniem i Wykonywaniem Umów.

II. PŁATNOŚCI

1. Stawki netto dotyczące przeglądów okresowych, weryfikacji usterek, napraw, części zamiennych, usług oraz dojazdu samochodu serwisowego do lokalizacji Zleceniodawcy określa Cennik lub Umowa serwisowa.
2. Aktualny Cennik znajduje się na stronie www.toyota-forklifts.pl. Cennik może ulec zmianie stosownie do decyzji Zleceniobiorcy. Zmiana Cennika obowiązuje od daty poinformowania o zmianie Zleceniodawcy lub umieszczenia zmienionego Cennika na stronie www.toyota-forklifts.pl. O ile zawarta umowa lub przedłożona oferta nie stanowi inaczej, przeglądy, weryfikacja usterek, naprawy, dojazd do klienta będą rozliczane zgodnie ze zmienionym Cennikiem.
3. Z każdej z wykonywanych prac Zleceniobiorca sporządza protokół powykonawczy (elektroniczny Protokół Serwisowy), który po potwierdzeniu przez Zleceniodawcę, jak również jego pracownika lub pełnomocnika stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.
4. Płatności wyrażone w walucie będą przeliczane na PLN według kursu średniego ogłaszanego przez NBP z dnia poprzedzającego dzień wystawienia każdorazowej faktury, jeżeli w umowie nie zastrzeżono inaczej.
5. Dla umów zawartych na okres dłuższy niż 12 miesięcy, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do indeksowania stawek wynikających z Cennika lub Umowy serwisowej o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych GUS za rok poprzedzający indeksację w razie wzrostu tego wskaźnika. Zindeksowane stawki obowiązują od dnia

1 stycznia roku, w którym następuje indeksacja bez konieczności zawierania aneksu do Umowy serwisowej lub uzyskiwania dodatkowej zgody Zleceniodawcy.

6. Należności za wykonanie przedmiotu umowy będą opłacane przez Zleceniodawcę przelewem bankowym na konto Zleceniobiorcy w BANK CITI HANDLOWY, ul. Senatorska 16, 00-930 Warszawa, waluta PLN, Nr 55 1030 1508 0000 0008 0342 0009 w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT. Nieuregulowanie należności w powyższym terminie upoważnia Zleceniobiorcę do naliczenia odsetek umownych za opóźnienie w wysokości odsetek maksymalnych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Odsetki będą naliczane począwszy od dnia następującego po terminie płatności wskazanym w umowie do dnia zapłaty należności, tj. do dnia jej wpływu na rachunek bankowy Zleceniobiorcy. Aktualny numer konta jak i komunikaty o jego ewentualnej zmianie umieszczane są na stronie internetowej TMHPL: <https://toyota-forklifts.pl/pliki-do-pobrania/>. Zleceniodawca jest zobligowany do potwierdzenia numeru nowego rachunku bankowego z informacją zamieszczoną na stronie: <https://toyota-forklifts.pl/pliki-do-pobrania/> przed dokonaniem płatności na rzecz Zleceniobiorcy.
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie przez Zleceniodawcę Zleceniobiorca ma prawo do powstrzymania się od świadczenia usług na ryzyko Zleceniodawcy do czasu zapłaty.
8. Faktury będą przysyłane w oryginale na adres Zleceniodawcy lub elektronicznie na wskazany przez Zleceniodawcę w Umowie serwisowej adres e-mail.
9. Zleceniobiorca jest płatnikiem podatku VAT, nr NIP: 522-10-06-096.

III. KONSERWACJE I NAPRAWY

1. Przeglądy okresowe i konserwacje oraz naprawy każdego z Urządzeń będą miały miejsce na terenie Zleceniodawcy. Zleceniodawca zobowiązuje się do zapewnienia miejsca z wentylacją oraz dostępem do energii elektrycznej 230V (50Hz), wody i toalety, opróżnionego z wszelkich przedmiotów i uporządkowanego, w którym Zleceniobiorca będzie mógł w sposób bezpieczny, swobodny i niezakłócony dokonywać przeglądów okresowych, konserwacji i napraw Urządzenia oraz zobowiązuje się na własny koszt i odpowiedzialność doprowadzić Urządzenie do tak przygotowanego miejsca lub zapewnić takie miejsce tam, gdzie w danej chwili Urządzenie się znajduje.
2. Interwały przeglądów okresowych i konserwacji poszczególnych urządzeń oraz zakres prac określają umowy lub też instrukcje obsługi dostarczone wraz z Urządzeniem.
3. Zleceniobiorca zapewnia wykonanie usług serwisowych w jak najkrótszym czasie, w godzinach pracy (tj. między godz. 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy).
4. W niedziele, soboty, święta i dni ustawowo wolne od pracy oraz poza godzinami pracy, wskazanymi w ppkt. 3 powyżej stawka za robociznę wynosi 200% stawki podstawowej.
5. W przypadku zawarcia Umowy serwisowej, w tym umowy ramowej, Zleceniodawca celem zapewnienia odpowiedniej jakości usług i standardu będzie unikał i nie będzie zezwalał na jakąkolwiek ingerencję techniczną w odniesieniu do sprzętu objętego umową przez osoby trzecie, inne niż ze strony Zleceniobiorcy.

IV. SPRZEDAŻ NOWYCH CZĘŚCI

1. W przypadku sprzedaży nowych części zamiennych lub akcesoriów, parametry techniczne takich elementów określa oferta Zleceniobiorcy złożona Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za błędne zamówienie/zapotrzebowanie Zleceniodawcy w zakresie części zamiennych lub akcesoriów, w tym sytuację kiedy zamówione części zamienne lub akcesoria nie pasują do Urządzenia, chyba że winą za to ponosi Zleceniobiorca.
3. Zleceniobiorca może zażądać przedpłaty w przypadku większej wartości lub nietypowych elementów. W takim przypadku warunkiem realizacji zamówienia jest wpłata przedpłaty.

4. W przypadku rezygnacji przez Zleceniodawcę z zamówionej części lub akcesoriów po dacie przyjęcia zamówienia przez Zleceniobiorcę, Zleceniobiorca może obciążyć Zleceniodawcę kosztami anulacji takiego zamówienia, w tym potrącić te koszty z przedpłaty.
5. W ciągu 5 dni roboczych od daty odbioru zakupionych części zamiennych, Zleceniodawca może je zwrócić lub wymienić, jeżeli nie były rozpakowane lub używane. Warunkiem dokonania zwrotu jest uzyskanie wcześniejszej zgody Zleceniobiorcy.
6. W przypadku zwrotu Urządzenia, wszelkie koszty dodatkowe, w tym transport Urządzenia, ponosi Zleceniodawca.

V. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Umowy zawierane są na dokonanie danej usługi serwisowej lub na świadczenie usług serwisowych w danym okresie (umowy ramowe). Postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Nowych Części mają również zastosowanie do innych napraw lub czynności serwisowych nie objętych zawieranymi umowami jakie wykonuje Zleceniobiorca na rzecz Zleceniodawcy.
2. W przypadku umów ramowych zawartych na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, chyba że umowa stanowi inaczej.
3. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym z uzasadnionych przyczyn, za które druga strona ponosi odpowiedzialność, po uprzednim pisemnym wezwaniu do usunięcia naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego do tego odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 14 dni.
4. W każdym przypadku rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji i oświadczają, że zobowiązanie do jej zachowania uwzględnią:
 - a) obowiązek zachowania w tajemnicy wszystkich uzyskanych informacji, a w szczególności dokumentów, notatek, materiałów utrwalonych metodą elektroniczną,
 - b) zakaz ujawniania uzyskanych informacji, a także
 - c) zakaz korzystania z tych informacji w interesie własnym lub osoby trzeciej.

VI. ZGŁOSZENIE AWarii

1. W przypadku awarii, Zleceniodawca winien niezwłocznie ją zgłosić do autoryzowanego serwisu.
2. Zleceniodawca zabezpieczy Urządzenie w sposób zapewniający ograniczenie wystąpienia dodatkowych uszkodzeń.

VII. PRAWA I OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY

1. Zleceniodawca zobowiązany jest udostępnić Urządzenie zgodnie z umówionym terminem wykonania usługi serwisowej. W przypadku opóźnienia w udostępnieniu Urządzenia, czas oczekiwania i dojazd będą rozliczane według stawek serwisu zgodnie ze stawką roboczogodziny wskazanej w Cenniku dodatkowo, niezależnie od wynagrodzenia za usługę.
2. Zleceniobiorca zapewnia, że praca jest wykonywana przez odpowiednio wykwalifikowanych pracowników, wyposażonych w odpowiednie narzędzia.
3. Przyjmowanie zgłoszeń usług serwisowych lub zleceń naprawy Urządzeń odbywać się będzie poprzez infolinię czynną od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00-17:00 tel.: 801 366 900 lub też poprzez e-mail wysłany na adres: serwis@pl.toyotaindustries.eu.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZLECENIODAWCY

Zleceniodawca jest odpowiedzialny za:

1. Używanie Urządzeń wyłącznie przez operatorów z odpowiednimi uprawnieniami.
2. Poinformowanie serwisu o awarii i wszelkich usterkach możliwie niezwłocznie, tak by ograniczyć szkodę. Zleceniodawca jest zobowiązany do natychmiastowego zaprzestania używania Urządzenia, jeśli dalsze używanie może zwiększyć rozmiar szkody.
3. Serwisowanie Urządzeń według zaleceń opublikowanych w instrukcji obsługi użytkownika, w szczególności za codzienne i cotygodniowe uzupełnianie poziomu płynów i olejów oraz smarowanie.

4. Przestrzeganie, aby wszystkie okresowe przeglądy oraz naprawy Urządzeń w całym okresie trwania umowy nie były wykonywane przez osoby trzecie, inne niż Zleceniobiorca.
5. Udostępnienie Urządzenia oczyszczonego z błota, jak i innych zanieczyszczeń tak, aby stan czystości umożliwił prace serwisowe.
6. Używanie tylko części zamiennych dostarczanych przez Zleceniobiorcę.
7. W przypadku wątpliwości co do bezpieczeństwa eksploatacji Urządzenia, Zleceniodawca niezwłocznie wstrzyma pracę Urządzenia i poinformuje o tym serwis Zleceniobiorcy.
8. Po wykonaniu naprawy lub usługi serwisowej Urządzenia, Zleceniodawca, pracownik lub wskazana przez niego osoba oraz przedstawiciel Zleceniobiorcy podpisują elektroniczny Protokół Serwisowy (protokół powykonawczy).
9. Zleceniodawca zapewni obecność osoby uprawnionej od odbioru prac serwisowych lub naprawczych i podpisania protokołu na czas trwania usługi serwisowej lub naprawczej. W przypadku nieobecności lub niezapewnienia takiej osoby potwierdzeniem wykonania prac będzie jednostronnie podpisany elektroniczny protokół serwisowy.
10. Elektroniczny Protokół Serwisowy wysyłany jest pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Zleceniodawcę.
11. Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego zbadania części w momencie ich wydania albo dostawy za pośrednictwem przewoźnika oraz niezwłocznego zgłoszenia wad ilościowych, jakościowych lub niezgodności z umową, jednak nie później niż w ciągu 5 dni roboczych po odbiorze lub dostawie części.
12. W przypadku dostawy za pośrednictwem przewoźnika Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia przewoźnikowi uszkodzenia przesyłki, uszkodzenia przedmiotu przesyłki wad ilościowych lub jakościowych pod rygorem utraty roszczeń w stosunku do Zleceniobiorcy. Zgłoszenie to musi zostać udokumentowane protokołem przewoźnika.

IX. GWARANCJA

1. Na naprawę wózków Toyota, BT i CESAB, dostarczone oryginalne części zamienne zastosowane do napraw Zleceniobiorca udziela gwarancji jakości na okres 6 miesięcy lub 1000 motogodzin pracy Urządzenia, w zależności od tego co nastąpi pierwsze. Okres gwarancji rozpoczyna się licząc od daty podpisania elektronicznego protokołu serwisowego lub wydania lub dostawy części.
2. W ramach gwarancji Zleceniobiorca wykona nieodpłatnie naprawę, usunie wadę, wymieni wadliwą część o ile ujawni się ona w materiałach i częściach dostarczonych przez Zleceniobiorcę lub w pracach wykonywanych w ramach zleconej usługi serwisowej bądź naprawy.
3. Wada musi zostać zgłoszona w terminie 3 dni roboczych od dnia jej ujawnienia pod rygorem utraty roszczeń z tytułu gwarancji.
4. Gwarancją nie są objęte usterki powstałe wskutek normalnego zużycia lub niewłaściwego użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi urządzenia lub Ogólnymi Warunkami Serwisu, Napraw i Sprzedaży Części.
5. Wyłączona jest odpowiedzialność Zleceniobiorcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne za wykonane usługi serwisowe i naprawy, jak również w zakresie sprzedaży nowych części.
6. W przypadku używania części zamiennych lub materiałów serwisowych innych niż dostarczanych przez Zleceniobiorcę bądź wykonywania napraw lub usług serwisowych przez inne niż Zleceniobiorca osoby odpowiedzialność Zleceniobiorcy jako gwaranta jest w całości wyłączona.
7. W przypadku nowych wózków widłowych gwarancja obejmuje wady materiałowo-produkcyjne stwierdzone i uznane przez Zleceniobiorcę stosownym protokołem. Gwarancją nie są objęte części szybkozyszywające się wskutek normalnej eksploatacji tj.: ogumienie, okładziny hamulcowe, paski klinowe, przewody hydrauliczne, filtry, szczotki, gumy zbierające, koła, świece, bezpieczniki, łożyska, płyny i środki smarujące, żarówki itp.
8. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy za wady ograniczona jest do postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Części. Zleceniodawcy nie przysługują żadne inne uprawnienia ani roszczenia, w tym odszkodowawcze.
9. Warunkiem utrzymania gwarancji na naprawę lub oryginalne części zamienne zastosowane do napraw jest dokonywanie czynności konserwacyjnych przez autoryzowany serwis zgodnie z wytycznymi producenta Urządzenia.
10. Gwarancja ma zastosowanie jedynie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Toyota Material Handling Polska Sp. z o.o.

ul. Potockiego 1A • 96-313 Jaktorów • Polska • T.: +48 22 753 20 00 • F.: +48 22 753 20 01

Infolinia: 801 366 900 • www.toyota-forklifts.pl • info@pl.toyota-industries.eu

NIP: 522-10-06-096 • NIP UE: PL5221006096 • BDO 000021117 • Kapitał zakładowy: 437 500 zł

Numer KRS: 0000046001 • Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi KRS

X. REKLAMACJE

1. Zleceniodawca może zgłaszać reklamacje używając formularza kontaktowego na stronie internetowej Zleceniobiorcy: <https://toyota-forklifts.pl/reklamacje/>
2. Zleceniobiorca usunie zgłoszone przez Zleceniodawcę wady w terminie do 30 dni od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez Zleceniobiorcę. Czas usunięcia wady może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności sprowadzenia komponentów od producenta lub z innych przyczyn niezależnych od Zleceniobiorcy.

XI. KLAUZULE KOŃCOWE

1. Wyłącza się możliwość dokonania przez Zleceniodawcę potrącenia jego roszczeń z roszczeń Zleceniobiorcy oraz cedowania takich roszczeń na osoby trzecie.
2. Wszelkie zmiany i ustalenia między Zleceniobiorcą i Zleceniodawcą, odstąpienia od zawartych umów, niniejszych Ogólnych Warunków Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Części wymagają, pod rygorem nieważności, formy pisemnej i podpisu obu stron.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Serwisu, Napraw oraz Sprzedaży Części stanowią integralną część, obowiązującą w każdej Umowie serwisowej, zleceniu naprawy, ofercie w zakresie sprzedaży nowych części chyba, że Strony postanowią inaczej.
4. Umowa podlega prawu polskiemu, a wszelkie spory wynikłe z niej lub jej realizacji rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.
5. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.