

1. Serwis gwarancyjny

- 1.1. Okres gwarancji: Wszystkie maszyny objęte są standardową gwarancją producenta na okres 12 miesięcy od daty dostawy.
- 1.2. Zakres gwarancji: Gwarancja obejmuje wady materiałowe, produkcyjne oraz awarie wynikające z normalnego użytkowania.
- 1.3. Zakres wyłączeń: Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych wynikających z błędów użytkownika, zaniedbań konserwacyjnych oraz eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem.
- 1.4. Warunki naprawy: Naprawy gwarancyjne są całkowicie bezpłatne. Koszt dojazdu serwisanta do 200 km od siedziby Certus – bezpłatny. Powyżej – naliczana stawka kilometrowa wg cennika.
- 1.5. Czas reakcji: Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie serwisowe wynosi 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
- 1.6. Części zamienne: W przypadku konieczności wymiany części – zapewniane są oryginalne części zamienne.

2. Serwis pogwarancyjny

- 2.1. Klienci mają możliwość korzystania z usług pogwarancyjnych w preferencyjnych stawkach.
- 2.2. Cennik usług: Opłaty za serwis są naliczane zgodnie z aktualnym cennikiem. W skład wchodzi koszt roboczogodziny, dojazdu oraz ewentualnych części zamiennych.
- 2.3. Umowy serwisowe: Istnieje możliwość podpisania rocznych umów serwisowych gwarantujących priorytetową obsługę i niższe koszty usług.
- 2.4. Stawka ustalona z góry, związana z wcześniej przedstawioną ofertą przesłaną do zamawiającego, która została przez niego zaakceptowana pisemnie lub e-mailowo jest kwotą wiążącą obowiązkiem zapłaty za wykonaną usługę tj.m.in instalacje maszyn, szkolenia etc.
- 2.5. Stawka za czas pracy serwisu i przerw spowodowanych z winy zamawiającego w sobotę oraz dni świąteczne tj. +50% stawki obowiązującej w dni robocze, chyba że strony uzgodniły inaczej.

3. Przeglądy okresowe

- 3.1. Rekomendowany harmonogram: Przeglądy co 6 miesięcy lub po przepracowaniu 1000 roboczogodzin – w zależności co nastąpi wcześniej.
- 3.2. Zakres przeglądu: Diagnostyka kluczowych podzespołów, kontrola osi, systemów chłodzenia, układów smarowania, napędów i elektroniki.
- 3.3. Koszt: Przeglądy są płatne zgodnie z cennikiem. Dla klientów z podpisaną umową serwisową – 20% zniżki.
- 3.4. Raport serwisowy: Każdy przegląd kończy się sporządzeniem raportu i rekomendacjami.

4. Warunki wyceny w serwisie pogwarancyjnym

4.1. W przypadku serwisu pogwarancyjnego, całkowity koszt usługi ustalany jest indywidualnie i może obejmować:

- a) czas pracy serwisanta (według aktualnej stawki godzinowej),
- b) koszty przejazdu,
- c) koszt części zamiennych oraz materiałów serwisowych,
- d) koszt czynności diagnostycznych, jeśli są wymagane przed naprawą.

4.2. Diagnoza techniczna stanowi pełnoprawny element usługi i jest rozliczana zgodnie z aktualnym cennikiem – niezależnie od tego, czy naprawa zostanie wykonana.

4.3. Jeżeli podczas serwisu konieczne okaże się użycie dodatkowych części lub wykonanie dodatkowych czynności przekraczających pierwotny zakres, klient zostanie niezwłocznie poinformowany o szacowanych kosztach. Kontynuacja prac nastąpi po akceptacji nowego zakresu.

4.4. Ostateczne rozliczenie usługi następuje na podstawie łącznego czasu pracy, potwierdzonego raportu serwisowego oraz kosztów użytych części i materiałów.

4.5. CERTUS zastrzega sobie prawo do dokonania korekty kosztorysu końcowego w przypadku ujawnienia się ukrytych usterek lub konieczności przeprowadzenia dodatkowych testów po naprawie.

5. Czas reakcji serwisowej (SLA)

Pakiet : Czas reakcji Uwagi

Standard (gwarancja) - do 5 dni roboczych

Pogwarancyjny - do 7 dni roboczych czas zależny od obciążenia serwisu

Certus Premium Care - do 48h gwarantowany czas reakcji,

1. Serwis gwarancyjny

- Obowiązuje w okresie 12 miesięcy od daty uruchomienia maszyny (lub 24 miesięcy w opcji rozszerzonej).
- Koszt usługi: 0 zł
- Dojazd serwisanta: 0 zł (do 200 km; powyżej – według stawki z pkt 3)
- Czas reakcji: do 5 dni roboczych
- Wymiana wadliwych części: bezpłatna
- Uwaga: serwis nie obejmuje uszkodzeń wynikających z niewłaściwej eksploatacji, zaniedbań konserwacyjnych, przeciążeń.

2. Serwis pogwarancyjny

- Stawka godzinowa serwisanta: 240 zł netto/h
- Minimalny czas pracy: 1h (liczony od przyjazdu)
- Koszt części zamiennych: wg indywidualnej wyceny
- Czas reakcji: do 5 dni roboczych (lub priorytetowo – patrz pkt 5)
- Stawka ustalona z góry, związana z wcześniej przedstawioną ofertą przesłaną do zamawiającego, która została przez niego zaakceptowana pisemnie lub e-mailowo jest kwotą wiążącą obowiązkiem zapłaty za wykonaną usługę tj.m.in. instalacje.
- Diagnostyka z dojazdem (bez naprawy): traktowana jest jako pełnoprawna usługa

3. Koszt dojazdu

Stawka za każdy kilometr wynosi 2,50 zł netto. Odległość pomiędzy siedzibą firmy Certus i miejscem wykonania usługi wyznaczana jest z użyciem map Google.

Łączny koszt dojazdu obliczany jest jako dwukrotność stawki kilometrowej (tam i z powrotem).

4. Przeglądy okresowe

Zalecane raz na 6 lub 12 miesięcy – w zależności od intensywności użytkowania maszyny.

Typ maszyny	Przegląd standardowy	Przegląd rozszerzony
Maszyna 3-osiowa	1000 zł netto	1600 zł netto
Maszyna 5-osiowa	1400 zł netto	2200 zł netto

Zakres standardowy: czyszczenie prowadnic, kontrola luzów, wymiana filtrów, smarowanie, diagnostyka.

Rozszerzony: + pomiary geometrii, kalibracja, testy pod obciążeniem, raport PDF.

5. Usługi dodatkowe

- Priorytetowy serwis (do 48h): + 400 zł netto
- Zdalna diagnostyka online: 100 zł netto / każde rozpoczęte 30 min
- Szkolenie operatora (na miejscu): 1200 zł netto / dzień
- Instalacja maszyny (na miejscu): wg umowy / ok. 1500–2500 zł netto
- Transport maszyny: wg wyceny spedycyjnej

6. Warunki płatności i rozliczeń

- Faktura wystawiana na podstawie podpisanego raportu serwisowego.
- Klient zobowiązany jest potwierdzić ilość godzin na miejscu.
- Raport bez podpisu (nieobecność klienta) uznawany za wiążący po 24h.
- Nowi klienci: płatność z góry na podstawie faktury Proforma.
- Termin płatności: 7 dni od wystawienia faktury (chyba, że ustalono inaczej).
- Brak wpłaty skutkuje windykacją zewnętrzną na koszt klienta.

7. Uwagi końcowe

- Wszystkie ceny podane są netto.
- Możliwość zawarcia umowy serwisowej z ryczałtem dla dużych klientów (stały miesięczny koszt, krótszy czas reakcji).
- Certus zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w zależności od zakresu prac lub dostępności serwisu.
- Usługa serwisu nie może zostać wykonana w przypadku zaległości finansowych.
- Maszyna musi być przygotowana do przeglądu (oczyszczona, dostępna).
- Klient zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnego sprzętu pomocniczego (np. podnośnik).
- CERTUS zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w zależności od sytuacji rynkowej.
- Wszelkie spory rozpatrywane są przez sąd właściwy dla siedziby CERTUS.