

## § 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych (dalej jako: „OWS”) znajdują zastosowanie w odniesieniu do usług serwisowych świadczonych przez spółkę „MULTIVAC” Sp. z o.o. z siedzibą w Natalinie, adres: Natalin, ul. Ziemska 35, 21-002 Jastków, NIP 7130207625, KRS 0000049594, akta rejestrowe: Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, kapitał zakładowy 10.000.000 zł – opłacony w całości, BDO 000045719, (dalej jako: „MULTIVAC”).

2. Niniejsze OWS obowiązują w odniesieniu do wszystkich umów dotyczących usług serwisowych świadczonych przez MULTIVAC (dalej jako: „Umowy”) na rzecz podmiotów niebędących konsumentami. Za „Usługi serwisowe” uważa się: instalowanie maszyn i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie usterek, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie i na miejscu), a także szkolenia techniczne, relokację maszyny i inne.

3. Wszystkie oferty złożone przez MULTIVAC mają charakter niewiążący i mogą ulec zmianie, chyba że wyraźnie postanowiono inaczej. Zapytania ofertowe/zamówienia Klientów nie są wiążące dla MULTIVAC do momentu ich wyraźnej akceptacji/potwierdzenia przez MULTIVAC w formie pisemnej lub dokumentowej. MULTIVAC może odpowiadać na zapytania ofertowe/zamówienia od Klientów w ciągu trzydziestu dni od ich otrzymania. Upływ terminu nie oznacza przyjęcia zapytania ofertowego/zamówienia do realizacji.

4. Każda Umowa pomiędzy MULTIVAC a Klientem musi mieć formę pisemną lub dokumentową. Umowa może zostać zawarta również poprzez potwierdzenie przez MULTIVAC zamówienia złożonego przez Klienta. Umowa wraz z OWS stanowią całość uzgodnień/umowy pomiędzy MULTIVAC a Klientem w odniesieniu do przedmiotu umowy i zastępują wszelkie wcześniejsze umowy, porozumienia lub zobowiązania między MULTIVAC a Klientem, zarówno pisemne, jak i ustne, chyba że w umowie wyraźnie postanowiono inaczej.

5. OWS będą nadal miały zastosowanie do wszystkich przyszłych usług lub ofert składanych Klientowi przez MULTIVAC, nawet jeśli nie są wyraźnie powtarzane ani wymienione w przyszłych umowach. Zmiany i modyfikacje umowy i/lub OWS będą ważne i skuteczne tylko wtedy, gdy zostaną dokonane w formie pisemnej i zawierają wyraźne odniesienie do odpowiedniej umowy i/lub postanowienia OWS.

6. Wszelkie informacje dostarczone przez MULTIVAC w odniesieniu do usług lub towarów (np. wartości, specyfikacje techniczne itp.) są informacjami przybliżonymi i nie są wiążące, chyba że dokładna zgodność jest wymagana do celu określonego w umowie i została wyraźnie potwierdzona przez MULTIVAC. Wszelkie tego rodzaju informacje przekazane przez MULTIVAC nie mają charakteru gwarancji, lecz informacji/opisu. W każdym czasie MULTIVAC jest uprawniony do wprowadzenia zmian właściwości, cech i specyfikacji, w szczególności wynikających z wymagań obowiązującego prawa, zwyczaju lub wiedzy technicznej, w tym zakresie.

7. Ogólne warunki zakupu Klienta lub osób trzecich nie mają zastosowania, nawet jeśli MULTIVAC nie zaprzecza w wyraźny sposób ich obowiązywaniu. Wszelkie odniesienia MULTIVAC do korespondencji zawierającej lub odwołującej się do ogólnych warunków Klienta lub jakiegokolwiek strony trzeciej, nie będzie uważane za zgodę MULTIVAC na zastosowanie tych ogólnych warunków.

## § 2

1. MULTIVAC wykonuje usługi serwisowe urządzeń marki MULTIVAC, MUMI, TVI, FRITSCH, BIZERBA.

2. MULTIVAC może także podjąć się świadczenia usług serwisowych urządzeń producentów innych marek.

3. Usługi serwisowe dzielą się na serwis gwarancyjny i pogwarancyjny.

4. Usługami serwisu gwarancyjnego objęte są wyłącznie usługi objęte warunkami gwarancji udzielonej przez MULTIVAC. Świadczenie usług serwisu gwarancyjnego jest nieodpłatne, chyba że co innego wynika z warunków gwarancji lub postanowień Ogólnych Warunków.

5. Serwis pogwarancyjny obejmuje przypadki usterek maszyny po okresie gwarancyjnym oraz usterek nie objętych gwarancją lub serwisowania maszyny, na którą MULTIVAC nie udzielał gwarancji lub wobec której gwarancja wygasła, w szczególności z uwagi na naruszenie warunków

gwarancji. Serwis pogwarancyjny rozliczany jest zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych – zwanym dalej „Cennikiem”.

4. Procedury zgłoszeń serwisowych oraz sposób świadczenia usług serwisowych jest wspólny dla serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego.

## § 3

1. Klient zgłasza zamówienia na usługę serwisu (zgłoszenie serwisowe) w jeden z poniższych sposobów:

a) pocztą elektroniczną (e-mail) na adres [serwis@multivac.pl](mailto:serwis@multivac.pl);

b) faksem pod numerem telefonu podanym na stronie [www.multivac.pl](http://www.multivac.pl);

2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, numerze seryjnym, roku produkcji oraz możliwie najbardziej szczegółowy opis usterki oraz informację o producencie maszyny, jeśli jest on inny niż MULTIVAC, nazwisko osoby zlecającej oraz osoby kontaktowej z jej numerem telefonu, adres ustawienia maszyny, dane nabywcy.

3. Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 15:00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 08:00 rano najbliższego dnia roboczego (za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

4. Klient zobowiązany jest podać w zgłoszeniu serwisowym okoliczności faktyczne zgodne z prawdą.

5. MULTIVAC skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia przyczyny usterki i warunków jej usunięcia nie dłużej niż w przeciągu 2 dni roboczych od dokonania zgłoszenia serwisowego.

6. Ogólne Warunki oraz Cennik usług serwisowych, stanowią element przyjęcia zgłoszenia serwisowego, bez konieczności powtarzania treści OWS lub Cennika w potwierdzeniu przyjęcia usług serwisowych.

## § 4

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej MULTIVAC uzgadnia z Klientem warunki i termin rozpoczęcia prac.

2. MULTIVAC doloży wszelkich starań, aby wykonanie usługi serwisowej nastąpiło w najszybszym możliwym terminie.

3. MULTIVAC zobowiązuje się do wykonania usługi serwisowej z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.

4. Klient zobowiązany jest udostępnić maszynę serwisantom MULTIVAC oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych (np. narzędzia, media, urządzenia, pomocnicy) wskazane przez MULTIVAC podczas uzgadniania warunków i terminu prac. Klient ma obowiązek udostępnić materiały do testów maszyny podczas serwisu (np. folie, etykiety, produkt itp.).

5. Pracownik serwisu MULTIVAC po zakończeniu usługi serwisowej poinformuje Klienta o przeprowadzonych czynnościach, wymienionych częściach zamiennych, sporządzając protokół serwisowy. Klient zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych zawartych w protokole serwisowym. Klient potwierdza wykonanie usługi serwisowej swym podpisem w protokole serwisowym.

6. W razie odmowy podpisania protokołu przez klienta lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta serwisant MULTIVAC czyni o tym wzmiankę w protokole serwisowym podając przyczyny braku możliwości uzyskania podpisu Klienta.

7. Diagnoza uszkodzenia maszyny stanowi samodzielną usługę serwisową, także wówczas, gdy w ramach usług serwisowych nie dokonano pełnego usunięcia tego uszkodzenia.

8. W razie stwierdzenia na miejscu wykonywania usługi serwisowej potrzeby wykonania dodatkowej usługi serwisowej Serwisanci MULTIVAC na życzenie Klienta mogą podjąć się jej wykonania pod warunkiem przesłania przez Klienta zgłoszenia serwisowego do siedziby MULTIVAC. W takim przypadku Serwisant sporządzi oddzielny protokół serwisowy i opisie czynności wchodzące w skład dodatkowej usługi serwisowej, które klient potwierdza podpisując ten protokół dodatkowy.

9. Wytwórcą odpadów powstałych w wyniku wykonania usługi serwisowej, w szczególności w postaci zużytych materiałów eksploatacyjnych, jest Klient i na nim spoczywają określone w przepisach obowiązki związane z zagospodarowaniem/utyliczacją odpadów.

## § 5

1. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją są płatne według ustalonego Cennika.
2. Podstawą do wystawienia przez MULTIVAC faktury za usługę serwisową jest potwierdzenie przez Klienta po zakończeniu prac protokół serwisowy. W razie bezzasadnej odmowy podpisania protokołu lub braku możliwości uzyskania podpisu Klienta podstawą do wystawienia faktury jest protokół zaopatrzonej we wzmiankę o przyczynach braku podpisu klienta.
3. Wszystkie kwoty w Cenniku są opłatami netto. Do kwot tych zostaną doliczone wszystkie podatki, cła, koszty dojazdu i inne opłaty, które wiążą się z faktem zawarcia lub wykonania umowy, chyba że obowiązek ich poniesienia spoczywać będzie bezpośrednio na Kliencie. W razie dłuższego niż jednodniowy okres wykonywania usługi serwisowej do usługi serwisowej nie są doliczane koszty zakwaterowania serwisantów MULTIVAC przez okres wykonywania usługi serwisowej.
4. Jeżeli nie uzgodniono odmiennych warunków płatności wynagrodzenie za usługę serwisową płatna jest w terminie 14 dni od wystawienia faktury.
5. Wszelkie płatności należne MULTIVAC od Klienta, w tym wynagrodzenie za usługi serwisowe, zostaną uregulowane przelewem bankowym na konto wskazane przez MULTIVAC. Wszelkie opłaty za przelewy bankowe pokrywa Klient. Płatność jest uznana za dokonaną z chwilą, gdy zostanie ona w całości zaksięgowana na rachunku bankowym MULTIVAC.
6. MULTIVAC może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty na poczet usługi serwisowej w następujących przypadkach:
  - a) w przypadku otrzymania zgłoszenia serwisowego od Klienta, który wcześniej nie dokonywał zakupu Produktów lub usług od MULTIVAC;
  - b) w przypadku, gdy usługę serwisową zamawia Klient, który już wcześniej zalegał z jakimikolwiek płatnościami na rzecz MULTIVAC.
7. Wysokość przedpłaty określa się według przewidywanych kosztów usługi serwisowej. Przedpłata stanowić może część lub całość wynagrodzenia MULTIVAC należnego za wykonanie usługi serwisowej. W razie zgłoszenia żądania przedpłaty, uregulowanie przedpłaty stanowi warunek rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej.
8. Wystąpienie kolejnego problemu z maszyną po wykonaniu usługi serwisowej nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty za wykonaną usługę serwisową.
9. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz MULTIVAC, w tym należnymi jeszcze przed dniem zgłoszenia serwisowego, MULTIVAC ma prawo wstrzymać się z wykonaniem usługi serwisowej, w tym usługi serwisu gwarancyjnego, do czasu uregulowania zaległych płatności.
10. W przypadku zgłoszenia serwisowego, obejmującego usługi serwisowe objęte gwarancją, MULTIVAC ma prawo zażądać od Klienta kaucji na pokrycie kosztów wyjazdu serwisanta i ustalenia przyczyny powstania usterki. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej jeżeli naprawa zostanie uznana jako objęta gwarancją. W przypadku realizowania naprawy jako usługi serwisu pogwarancyjnego kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem.
11. Jeżeli w trakcie wykonywania usługi serwisowej okaże się, że usterka zgłoszona przez Klienta do usunięcia w ramach gwarancji nie mieści się w granicach gwarancji, Klient jest zobowiązany do uregulowania wynagrodzenia za usługę serwisową – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
12. Jeżeli po dokonaniu w ramach usługi serwisu gwarancyjnego wymiany części zamiennej, producent tej części wykaże, że w stosunku do wymienionej części nie zostały spełnione warunki gwarancji udzielonej przez MULTIVAC, Klient zobowiązany jest ponieść koszt wymienionej części zamiennej oraz usługi serwisowej związanej z jej wymianą – tak jak za usługę serwisową serwisu pogwarancyjnego.
13. Klient jest zobowiązany do zapłaty kwoty wynagrodzenia za usługę serwisową także wówczas, gdy, pomimo stawiennictwa serwisanta MULTIVAC u Klienta lub poniesienia przez MULTIVAC jakichkolwiek innych kosztów związanych z zamówioną usługą serwisową, z przyczyn leżących po stronie Klienta nie dojdzie do wykonania usługi serwisowej. Dotyczy to w szczególności przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe było bezzasadne (np. z uwagi na sprawność maszyny) albo gdy serwisanci MULTIVAC nie zostali dopuszczeni do wykonania usługi serwisowej w ustalonym miejscu. W takim przypadku kwota wynagrodzenia za usługę serwisową stanowi odszkodowanie umowne z tytułu utrudnień w wykonaniu usługi serwisowej leżących po stronie Klienta. Zasady wyrażone w niniejszym punkcie odnoszą

się również do usługi serwisu gwarancyjnego, przy czym wówczas kwota odszkodowania umownego wyrażona jest według wynagrodzenia za usługi serwisu pogwarancyjnego określone w Cenniku.

14. Jeżeli z przyczyn nie leżących po stronie MULTIVAC konieczne stanie się powtórne stawiennictwo MULTIVAC w miejscu świadczenia wykonania usługi serwisowej, Klient zobowiązany jest pokryć koszty każdego kolejnego przyjazdu serwisu MULTIVAC na miejsce świadczenia usługi serwisowej.
15. W przypadku opóźnienia z jakimikolwiek płatnościami na rzecz MULTIVAC, MULTIVAC przysługują od Klienta ustawowe odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych.
16. Wszelkie, inne niż wynagrodzenia za usługę i cena za części zamienne, płatności należne MULTIVAC od Klienta płatne są do czternastego dnia od chwili ziszczenia się warunków, od których uzależnione jest powstanie obowiązku uregulowania tych płatności.
17. Nabywca odpowiada za terminowość płatności wobec Multivac także wówczas, gdy opóźnienie w płatności było spowodowane opóźnieniami z płatnościami należnymi Nabywcy od osób trzecich, jak i trudnościami w pozyskaniu zewnętrznego wsparcia finansowego z banków, instytucji kredytowych, instytucji dotujących czy innych podobnych podmiotów.
18. Do części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych użytych przy wykonaniu usługi serwisowej mają zastosowanie Ogólne Warunki Sprzedaży Towarów (Części Zamiennych Oraz Materiałów Eksploatacyjnych) przez MULTIVAC.

#### § 6

1. W zakresie, w jakim nie jest to sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa wszelka odpowiedzialność odszkodowawcza MULTIVAC, niezależnie od charakteru prawnego roszczenia i jego podstawy prawnej, w tym z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi serwisowej, niewykonania innego zobowiązania, wad jest ograniczona do strat, jakie zwykle występują w związku z zamierzonym użytkowaniem, przewidzianych lub dających się przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności w momencie zawarcia umowy sprzedaży oraz podlega ograniczeniom określonym w niniejszych OWS.
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza MULTIVAC za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi serwisowej ograniczona jest wyłącznie do szkód wynikłych z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa i nie obejmuje utraconych korzyści, ani strat w materiałach używanych w toku produkcji przez Klienta, ani też szkód związanych z przestojem produkcji w związku z wykonywaniem usługi serwisowej lub dostawą części zamiennych.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek poniesionych przez drugą Stronę pośrednich i/lub wtórnych strat, szkód i/lub utraconych korzyści (w tym między innymi utratę aktywów/majątku, utratę zamówień, utratę zysków, utratę możliwości biznesowych, utratę możliwości produkcyjnych, zapłacone kary i/lub odszkodowania na rzecz osób trzecich).
4. Górną granicę odpowiedzialności MULTIVAC z jakiegokolwiek tytułu, w szczególności związanego z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem obowiązków, a także ze wszystkich tytułów łącznie stanowi kwota odpowiadająca 5% (pięć procent) wynagrodzenia za wykonaną usługę serwisową.
5. Ograniczenie, o których mowa w ust. 3 i 4, nie dotyczy szkód, które zostały wyrządzone umyślnie.
6. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania, jeżeli takiej odpowiedzialności nie można wyłączyć lub ograniczyć na mocy obowiązującego prawa.

#### § 7

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie umowy sprzedaży, jeżeli powstało ono na skutek działania siły wyższej. Jako przyczyny siły wyższej uznaje się te okoliczności, które powstały po podpisaniu umowy z przyczyn niezależnych i nieprzewidzianych przez strony, w szczególności: wojna, stany nadzwyczajne, wewnętrzne niepokoje (w tym blokady dróg), powodzie, pożary, trzęsienia ziemi i inne katastrofy, stany epidemii, ograniczenia lub zakazy określonej działalności ustanowione przez władze, utrudnienia lub opóźnienia w transporcie, przerwy w dostawach surowca, materiałów bazowych, szczególnie w krajach produkujących ropę, a także trudności w uzyskaniu niezbędnych zezwoleń lub decyzji władz, brak dostawy lub opóźnienia w dostawach od poddostawców,

zmiany w produkcji ze względu na rynkowe czynniki techniczne, jeśli to utrudni lub uniemożliwi dostawę.

2. Strona, która na skutek siły wyższej nie może spełnić terminowo swoich zobowiązań, zobowiązana jest poinformować pisemnie drugą stronę o powstałych okolicznościach nie później niż w ciągu 7 dni. W tym samym terminie strona ta jest zobowiązana zawiadomić drugą stronę o ustaniu okoliczności siły wyższej. Okoliczności siły wyższej powinny być potwierdzone przez Krajową Izbę Gospodarczą.

3. Jeżeli z powodu siły wyższej, niespełnienie zobowiązań umownych jednej ze stron przeciągnie się ponad okres 3 miesięcy, druga ze stron ma prawo odstąpienia od Umowy bez odszkodowań. Zobowiązania umowne przedłużają się o czas trwania siły wyższej.

4. Natychmiast po ustaniu przeszkód związanych z siłą wyższą, strony zobowiązują się do bezzwłocznej dalszej realizacji postanowień umownych, chyba, że strona uprawniona skorzysta z prawa do odstąpienia od Umowy.

#### § 8

1. W razie przekazania Klientowi danych poufnych Klient zobowiązany jest zachować w tajemnicy pozyskane dane poufne. W szczególności Klient zobowiązany jest do nieujawniania danych poufnych oraz do nieużywania danych poufnych w celach innych niż wykonanie umowy lub normalne korzystanie z produktu.

2. Wszelkie oferty informacyjne, dokumenty, szkice, rysunki, plany, specyfikacje techniczne, oferty oraz inne pozycje i dane, które są wymieniane pomiędzy MULTIVAC a Klientem są uważane za poufne. W związku z tym Klient musi zachować ww. dokumenty i informacje w ścisłej tajemnicy, ponieważ nie mogą one zostać ujawnione osobom trzecim bez uprzedniej zgody.

3. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych poufnych trwa przez okres 10 lat od przekazania danych poufnych.

#### § 9

1. Wszelkie oświadczenia, powiadomienia, roszczenia i żądania związane z Umową muszą być sporządzane na piśmie, o ile inaczej nie zastrzeżono w Umowie lub OWS.

2. Klient jest uprawniony do cesji praw i przeniesienia obowiązków wynikających z Umowy wyłącznie za zgodą MULTIVAC udzieloną na piśmie pod rygorem nieważności.

3. W przypadku nieważności jakiegokolwiek postanowienia Umowy lub OWS, na jakiegokolwiek podstawie prawnej, Umowa lub OWS wiążą w pozostałym zakresie, a sama Umowa pozostaje ważna i skuteczna.

4. Postanowienia Umowy i OWS podlegają prawu polskiemu i jurysdykcji sądów polskich. Zastosowanie Konwencji Wiedeńskiej o Umowach Międzynarodowej Sprzedaży Towarów (CISG) jest wyłączone.

5. Wszelkie spory wynikające z OWS i Umowy będą rozpatrywane przez sąd właściwy miejscowo według siedziby MULTIVAC z zastrzeżeniem, że MULTIVAC zachowuje prawo do wytoczenia powództwa przed sądem właściwości ogólnej Klienta.

Natalin (Polska), luty 2023 r.

Zbigniew Zdunek  
Prezes Zarządu  
„MULTIVAC” Sp. z o.o.