

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА СЕРВИЗНИ ПОРЪЧКИ ОТ МЕГАТРОН ЕАД

1. Страни

Страни по настоящите Общи условия са **МЕГАТРОН ЕАД**, от една страна, и **КЛИЕНТЪТ**, от друга. За Клиент се приема всяко лице (физическо, юридическо, неперсонифицирано дружество), което предоставя машина или друго оборудване на МегаТрон ЕАД за извършване на сервизни услуги. Настоящите условия са в сила и по отношение на всякакви трети лица, различни от лицето, предоставило машината или оборудването на МегаТрон ЕАД, които имат отношение към машината или оборудването, включително, но не ограничаващи се до собственици, пазители, държатели, кредитори.

2. Предмет

Сервизни услуги, в някои случаи те или предоставянето им наричани Сервиз, представляват извършване на професионални проверки, ремонтни и/или възстановителни работи. Настоящите условия са валидни и относно всяка машина или оборудване, както и до всеки Клиент, който е предоставил машина или оборудване за сервиз или на отворено пазене в база на МегаТрон ЕАД, както и до всеки Клиент, който е предоставил машина или оборудване за сервиз извън база на МегаТрон ЕАД, освен ако в подписан между страните договор е уговорено друго.

3. Приемане на машината за сервиз и сключване на договор за изработка:

3.1. При приемане на машината или оборудването за сервиз се извършва проверка на системите за безопасност на машината или оборудването и се подписва от страните приемно-предавателен протокол и се изготвя Поръчка.

3.2. В приемно-предавателния протокол се записват:

3.2.1. Твърдените оплаквания и, ако е възможно, поръчаните ремонтни и/или възстановителни работи, резултатите от проверката на системите за безопасност, както и евентуалното приемане на машината или оборудването на отворено пазене в очакване доставката на резервни части.

3.2.2. В случай, че при приемането не бъдат посочени точно всичките или част от ремонтни и/или възстановителни работи, необходимите операции, резервни части, които ще бъдат вложени, освен само твърдените оплаквания, предмет на сервизната поръчка са и всички необходими ремонтни и/или възстановителни работи, необходимите операции, резервни части, нужни за отстраняване на твърдените оплаквания и евентуалния ремонт на системите за безопасност.

3.3. В случай, когато машината или оборудването са докарани за сервиз за отстраняване на твърден дефект, който не се проявява в момента и не може да бъде демонстриран, МегаТрон ЕАД не носи отговорност за свои действия и извършени ремонтни работи, които по негово усмотрение и преценка са подходящи за случая, а рискът относно всички евентуални рецидиви и разходи се носи от Клиента.

3.4. При приемане и/или предаване на машината или оборудването, по преценка на МегаТрон ЕАД се изготвят снимки, които се считат за доказателство относно техническото състояние на машината или оборудването, възникнал му вид и неговото оборудване.

3.5. Клиентът, преди предаване на машината или оборудването, е длъжен да вземе със себе си всички лични вещи и предмети от тях, така, че да останат само със заводската си окомплектовка. В противен случай, МегаТрон ЕАД не носи никаква отговорност относно изправността, целостта, годността и/или наличността на тези вещи (лични вещи, превозван товар и пр. под.).

3.6. При предаване на машината или оборудването за сервиз (по повреда или какъвто и да е друг ремонт) е желателно (и ако атмосферните условия позволяват) те да бъдат чисти. В противен случай, МегаТрон ЕАД не носи отговорност относно невидими поради замърсено щети.

4. Изпълнение на сервизната поръчка:

4.1. МегаТрон ЕАД изпълнява сервизните работи с доставени от него резервни части, консумативи и аксесоари. МегаТрон ЕАД не носи отговорност за неизвършване на сервиз извън посоченото в приемно-предавателния протокол за приемане на машината или оборудването.

4.2. Клиентът се съгласява сервизът да бъде извършен съгласно предписанията на завода-производител, предписанията или препоръчани от последния технологични похвати и решения, включително да бъдат извършени проби по преценка на МегаТрон ЕАД. Клиентът упълномощава МегаТрон ЕАД, чрез посочено от последния лице, да управлява машината при извършване на проби и/или премествания от една база в друга.

4.3. Клиентът се съгласява МегаТрон ЕАД да се отклони от първоначално записаното в приемно-предавателния протокол за приемане на машината или оборудването в случаите, когато това е необходимо за извършването на ремонт и не е било възможно да се вземе неговото съгласие. Съгласието се счита получено и когато Клиентът го е дал по телефона на служител на МегаТрон ЕАД.

4.4. МегаТрон ЕАД не носи отговорност за сигурността на машината или оборудването и за качеството на вече извършените работи, ако Клиентът откаже да поръча изпълнението на допълнителните работи.

4.5. Клиентът се съгласява, че в случаите, когато един симптом може да бъде проявление на дефект или промяна в техническото състояние на един или няколко технологично свързани детайла, се прилага подхода на елиминирване на вероятните причини чрез последователна замяна на различни детайли. Работата на МегаТрон ЕАД продължава до елиминирване проявлението на твърдения симптом. Разходите по прилагането на подхода и последователната замяна на различни детайли е изцяло за сметка на Клиента. Същият подход е приложим и когато няколко допустими сами за себе си изменения на различни параметри, породжат кумулативно недопустимо изменение в даден технически параметър.

4.6. Ремонтът се извършва от МегаТрон ЕАД. При невъзможност, затруднение на МегаТрон ЕАД или друга причина по негово усмотрение, същият може да извърши ремонта, целия или част от него, като го възложи на трето лице. Третото лице се избира по преценка на МегаТрон ЕАД. В този случай МегаТрон ЕАД отговаря за действията на третото лице като за свои.

4.7. С предоставяне на машината или оборудването в база на МегаТрон ЕАД, Клиентът дава съгласието си за извършване на ремонта и предоставяне на машината или оборудването (ведно с прилежащите му ключ, и дистанционно на допълнителна имобилайзър (катога такъв е монтиран), свидетелство за регистрация и други за извършване на проба на/от трето лице).

5. Преминаване на риска:

5.1. МегаТрон ЕАД не носи отговорност за повреди, липси и други подобни, които машината или оборудването са претърпели преди приемането им за сервиз, такива които не са констатирани от приемника/служителя на МегаТрон ЕАД или показани от Клиента (например твърдна повреда, която в момента не може да бъде демонстрирана), а също за такива, които биха настъпили и без машината или оборудването да са предадени за сервиз (скрити дефекти, чието проявление може да настъпи по време на престоя на машината или оборудването в сервиза).

5.2. Рискът от погиването на вещта, повреди или липси по машината или оборудването преминава върху МегаТрон ЕАД от момента на приемането му в база на МегаТрон ЕАД, като отговорността на МегаТрон ЕАД се ограничава до ангажираните да го съхранява с грижата на добрия търговец и изключва отговорност за рискове, които могат да бъдат покрити от застраховка каско (включително рисковете ПТП, природни бедствия, палежопожар, кражба, крабег, отнемане с цел ползване на цяло или част от ППС), както и за всеки друг риск, който би могъл да бъде покрит от застраховка.

5.3. Клиентът е изцяло отговорен и задължен за застраховане на машината или оборудването му. За машини или оборудване, които нямат такава застраховка каско или тя не покрива всички стандартни рискове, отговорността се носи изцяло от Клиента, освен в случаите, когато се отнася за виновни действия на служител на МегаТрон ЕАД.

6. Срок за изпълнение, предаване:

6.1. Страните договарят свободно срока за изпълнение.

6.2. МегаТрон ЕАД не отговаря за забава, когато тя се дължи на завода-производител, на необходимите процедури (отворено техническо досие, прелиска със застрахователна компания, наличие на следствие на компетентни органи и др. под.) или се отнася за доставката на резервни части/софтуер. В този случай МегаТрон ЕАД може с едностранно уведомление до Клиента да продължава срока за изпълнение.

6.3. Клиентът е длъжен да получи машината или оборудването си не по-късно от един работен ден след уведомяването му, както в случай, че е готов, респ. след изтичане на срока по договор/приемо-предавателния протокол, така и в случай на изрично отравено уведомление от страна на МегаТрон ЕАД по какъвто и да било друг повод. Ако Клиентът забави вземането на машината или оборудването повече от 7 (седем) дни, то същият дължи и такса паркинг в размер на 20 (двадесет) лв. за всеки ден забава.

6.4. При издаване на машината или оборудването, когато сервизът е извършен в база на МегаТрон ЕАД, се подписва работна карта и приемно-предавателен протокол за издаване на машина от сервиз. При издаване на машината или оборудването, когато сервизът е извършен извън база на МегаТрон ЕАД, се подписва работна карта.

6.5. Клиентът е длъжен да прегледа машината или оборудването в момента на получаването му и да направи всички възражения относно извършения ремонт като ги запише в работната карта/приемо-предавателния протокол за издаване на машината от сервиз, освен ако се касае за скрити недостатъци. В този случай се прилагат разпоредбите на чл. 264 от ЗЗД. Ако Клиентът не направи възражения, работата се счита за приета. Когато не е подписан нарочен приемно-предавателен протокол, за такъв се счита подписаната от двете страни фактура. Когато и таква не е подписана, а машината не е в държане на МегаТрон ЕАД и възвращение не е направено в деня на приключване на ремонта, се счита, че таква няма, а Клиентът губи право да направи.

6.6. Клиентът може да получи само старите резервни части, които са били заменени с нови такива и последните са заплатени от него и ако това негово желание е записано в приемно-предавателния протокол за приемане на машина предварително. В противен случай, заменените стари резервни части се унищожават. Резервните части, представляващи изцяло или частично обект на гаранцията, се запазват от МегаТрон ЕАД, а при ремонт по застрахователни събития - остават на разпореджение на застрахователя, като му се предават съгласно допълнителна договорност между него и МегаТрон ЕАД.

7. Гаранции:

7.1. Клиентът има право на извършване на ремонт по гаранция единствено след представяне на дневник за поддръжка, удостоверяваща валидността на търговската или удължена гаранция. В случай, че машината или оборудването е с електронен дневник, валидността се доказва по информационен път чрез специализирана

диагностичната апаратура.

7.2. За резервните части Гаранционния сертификат представяват оригиналните фактури за частта и нейното вграждане, издадени от МегаТрон ЕАД.

7.3. Един ремонт може да бъде признат за гаранционен единствено ако през гаранционния период на машината или оборудването или на частта, те са били поддържани по предписанията на завода-производител и това е отразено в дневника за поддръжка. Когато машината или оборудването са с електронен дневник, отразяването се извършва посредством специализираната диагностична апаратура.

7.4. Ремонтите, признати за гаранционни и извършени по машини или оборудване с валидна търговска гаранция, се осъществяват на основание на гаранционните условия на производителя, представяващи неразделна част от документацията на машината или оборудването при неговото предаване на клиента. Клиентът декларира, че е запознат с гаранционните условия на производителя и е съгласен с тях.

7.5. Ремонтите, признати за гаранционни и извършени по машини или оборудване с влязла в сила и валидна удължена гаранция или гаранция PowerGard се осъществяват на основание на гаранционните условия "Удължена гаранция или PowerGard Клиентът декларира, че е запознат и съгласен с тях.

7.6. Решението за извършване на ремонт по гаранция се взема от Сервизния инженер на МегаТрон ЕАД. Неговото решение е окончателно и не подлежи на преразглеждане. В случай на отказ за извършване на даден ремонт по гаранция, Сервизният инженер вписва основанийето за отказ в поръчката и при необходимост издава писмено становище.

7.7. В случай, че Клиентът има претенции относно дефект, проявил се в гаранционния срок на машината, същият се третира съгласно гаранционните условия на производителя. Ако съгласно тези условия дефектът не се покрива от гаранцията на производителя, отстраняването на дефекта се заплаща от Клиента. В случай, че проявяващ дефект се покрива от гаранцията на производителя, отстраняването на дефекта е безплатно за Клиента.

7.8. Резервните части и аксесоари, закупени и вложени от МегаТрон ЕАД по изпълнение на сервизната поръчка, се ползват с гаранцията при условията на съответния производител.

7.9. Частите, сменени по гаранция, носят гаранция само до изтичане на гаранцията на машината или оборудването или до изтичането на гаранцията на фактурираната част, която те заменят.

8. Застрахователни отношения:

8.1. МегаТрон ЕАД не участва в спорове между Клиента и Застрахователя.

8.2. МегаТрон ЕАД има право на обезщетение в размер на пълната цена на извършения сервиз ако Застрахователят откаже да плати. Цената се заплаща от Клиента и е дължима в срок до 3 (три) работни дни от получаване на писменото уведомление от страна на МегаТрон ЕАД. Клиентът няма право да претендира машината или оборудването да му бъде предоставени за ползване преди приключване на ремонтните дейности и заплащането им.

8.3. МегаТрон ЕАД не носи отговорност за забава, когато тя е следствие на спазването от него процедури (включително изчакване на документи, извършване на действия) на Застрахователя.

9. Цени и Ставки:

9.1. Стойността на вложения труд се фактурира според норморемента /препоръчителните сервизни времена/ за извършване на съответната операция на производителя или норморемента за извършване на съответната операция на МегаТрон ЕАД, и/или цената на МегаТрон ЕАД за един час сервизен труд и/или вид операция, действателна към момента на съставяне на ПОРЪЧКАТА.

9.2. Времето за калкулиране на ремонтни, подготвителни и възстановителни операции, за които няма посочено нормореме, се определя от сервизния инженер съобразно употребеното време от МегаТрон ЕАД за извършване на операции, включително и времето за транспорт, ако ремонтът се извършва извън база на МегаТрон ЕАД.

9.3. Стойността на вложените Резервни части и консумативи се фактурират съгласно официалната ценова листа на МегаТрон ЕАД.

9.4. Клиентът дължи на МегаТрон ЕАД цената за извършената сервизна услуга по установяване и калкулиране на разглобяване на машината, изготвянето на предварителната оценка на щетите, доказването на топълана щета. Цената се определя съгласно времето за работа на МегаТрон ЕАД по реда на настоящия и следващите раздели.

9.5. Когато сервизът е извършен извън база на МегаТрон ЕАД, Клиентът дължи на МегаТрон ЕАД заплащане на транспорт от най-близката база на МегаТрон ЕАД до мястото на извършване на сервиза и обратно, като цената на транспорта се калкулира и фактурира съгласно официалната ценова листа на МегаТрон ЕАД.

10. Фактуриране:

10.1. В случай, че има разминаване между данните, вписани в поръчката, работната карта и тези във фактурата, считат се за верни данните, вписани във фактурата.

11. Плащане:

11.1. Клиентът лично заплаща на МегаТрон ЕАД стойността на извършения сервиз, независимо чия е собствеността на машината.

11.2. Заплащането може да бъде извършено в брой или чрез ПОС терминал (с карта) непосредствено преди получаването на машината или оборудването, респ. след приключване на ремонта, освен ако не е уговорено друго.

11.3. До получаването на дължимата му цена МегаТрон ЕАД упражнява правото си на задържане върху машината или оборудването. Това свое право МегаТрон ЕАД може да противопостави на всякакви трети лица. Това важи и за вземания на МегаТрон ЕАД за предходни поръчки на Клиента и/или относно същата или друга машина или оборудване.

11.4. При забава в плащането, Клиентът дължи неустойка в размер на 0.1% (нула цяло и една десета процент) на ден върху дължимата сума.

12. Рекламации:

12.1. При несъответствие на извършеното с договореното, което съществува при предаването на машината или оборудването, Клиентът има право на рекламация на извършена сервизна услуга, която може да се предади до 14 дни от приключване на ремонта, освен ако по закон е предвиден друг срок, който задължава страните да го спазват.

12.2. МегаТрон ЕАД е длъжен да заведе в специален, воден от него регистър, предявената по надлежния ред рекламация. Клиентът получава входящ номер за заведената в регистъра рекламация.

12.3. Срокът на ремонта зависи и от:

12.2.1. В някои случаи произнасане от страна на производителя.

12.2.2. Произнасане на други компетентни органи в случай на необходимост.

12.3. В случай, когато МегаТрон ЕАД се произнесе, че предявената рекламация е неоснователна, извършените технически проверки, измервания, диагностика, монтаж-демонтажни работи, разходваните материали, консумативи и пр. под. се фактурират към Клиента, като той е длъжен да я заплати в срок до 3 (три) работни дни след уведомлението, че ремонтът е приключил.

12.4. Ако МегаТрон ЕАД не удовлетвори претенцията, Клиентът е свободен да предяви претенцията си пред компетентния съд.

12.5. В случай, че Клиентът има някакво оплакване относно общото качество на обслужването, забелязани нередности, претенции и др. подобни, той има правото да заведе жалба, адресирана до Директор следподдръжбено обслужване, писмено, по факс или мейл.

13. Заклучителни разпоредби:

13.1. Всички спорове между страните се уреждат по споразумение, а ако такова не бъде постигнато - от компетентния съд в гр. София.

13.2. С подписване на настоящите Общи условия, Клиентът декларира, че предоставя доброволно на МегаТрон ЕАД посочените в протокола и в други документи, съдържащи лични данни и дава своето свободно, информирано и недвусмислено съгласие МегаТрон ЕАД да обработва лични данни по смисъла на Общия регламент за защита на личните му 2016/679 от 27.04.2016 г. и Закона за защита на личните данни за целите на изпълнението на договора, във връзка с изпълнението на нормативно установени задължения, за проучвания на пазара и клиентското мнение; за установяване на удовлетвореността на клиентите и за изпращане на информация и маркетингови материали (чрез имейли, текстови съобщения, картинни съобщения, телефонни и други цифрови комуникационни канали, бюлетени, похвати за събития, проучвания и пазарни проучвания, търговски и рекламни съобщения, промоции, отстъпки и информация за други инициативи относно продуктите и услугите). Клиентът е информиран, че при отказ да предостави необходимите данни, МегаТрон ЕАД ще бъде възпрепятстван и/или ограничен да изпълни задълженията си по договора. Клиентът е информиран и дава своето свободно съгласие за предоставяне неговите лични данни на органи, институции и лица, на които МегаТрон ЕАД е длъжен да предостави лични данни по силата на специална законна разпоредба. Данните ще се обработват за период, не по-дълъг от необходимото за целите, за които се обработват. Клиентът е информиран, че при наличие на законните основания за това, има право да правдо да изиска достъп до, коригиране или изтриване на лични данни или ограничаване на обработването на лични данни, свързани със субекта на данните, или право да се направи възражение срещу обработването, както и правото на преносимост на данните. Клиентът е информиран, че при наличие на законните основания за това, има право на жалба до Комисията за защита на личните данни.

13.3. Употребата на вложените в машината или оборудването части, аксесоари, гуми, масло и извършени ремонтни работи се извършва съобразно указанията на производителя за експлоатация на съответното оборудване.

13.4. Използването и поддръжката на вложените в машината или оборудването части, аксесоари, гуми, масло (нар. стоки) и извършени ремонтни работи следва да се извършва съобразно предписанията на действащите нормативни актове. Опасности за ползвателя могат да настъпят при неспазване на действащите нормативни актове, указанията на производителя и/или МегаТрон ЕАД, както и при неспазване на общият технически изисквания за боравене със стоки, ремонтните работи и превозните средства.

Дата:.....

КЛИЕНТ:

Име:.....

МЕГАТРОН ЕАД:

Име:.....