Instron® Polska | ul. Kowalska 2, 45-588, Opole, Poland
tel: +48 778 890 020 | www.instron.com

General Terms and Conditions for Instron Services

1. Całość umowy: O ile Strony nie uzgodnią inaczej na piśmie, niniejsze Warunki („Warunki"), wraz z ofertą usługową firmy Instron oraz zamówieniem zakupu Klienta („Zamówienie"), ściśle w wersji wyraźnie zaakceptowanej przez firmę Instron, stanowią całość i wyłączną umowę między Klientem a firmą Instron dotyczącą wykonania uzgodnionych usług przez firmę Instron („Umowa"). Zamówienie Klienta, jeśli zostanie przyjęte przez firmę Instron, podlega warunkom określonym w niniejszym dokumencie, chyba że Strony uzgodnią inaczej na piśmie. W celu uniknięcia wątpliwości wszelkie odniesienia do ogólnych warunków zakupu Klienta lub ich włączenie do Zamówienia lub jakiegokolwiek innego dokumentu uznaje się za nieważne. SPRZEDAŻ PRODUKTÓW I USŁUG FIRMY INSTRON JEST WYRAŹNIE OGRANICZONA I ZALEŻNA OD AKCEPTACJI AKTUALNYCH WARUNKÓW SPRZEDAŻY I SERWISU, DOŁĄCZONYCH LUB DOSTĘPNYCH NA STRONIE HTTP://WWW. INSTRON.COM/EN/OUR-COMPANY/ABOUT-US/TERMS-AND-CONDITIONS („WARUNKI"). WSZELKIE DODATKOWE LUB ODMIENNE WARUNKI ZOSTAJĄ NINIEJSZYM ODRZUCONE. ROZPOCZĘCIE PRAC PRZEZ INSTRON LUB ODBIÓR DOSTAWY PRODUKTÓW PRZEZ KLIENTA STANOWI AKCEPTACJĘ WARUNKÓW PRZEZ KLIENTA. Przyjęcie przez Klienta Usług („Usługi") określonych w Zamówieniu oznacza akceptację niniejszych warunków. Wszelkie zmiany niniejszych warunków wymagają pisemnej zgody firmy Instron. Wszelkie normy branżowe lub przemysłowe wskazane w opisie Usług lub prac, które mają zostać wykonane, stają się częścią niniejszej Umowy.

2. Zakres stosowania i wyłączenia: Usługi objęte niniejszą Umową, zgodnie z powyższą definicją, obejmują usługi kalibracji i weryfikacji, konserwację zapobiegawczą, naprawy, szkolenia, usługi rozliczane według czasu i materiałów, usługi doradcze oraz inne usługi ogólne świadczone przez firmę Instron i opisane w ofercie serwisowej firmy Instron. Niniejsza Umowa ma zastosowanie wyłącznie do Usług świadczonych przez firmę Instron w Europie. Usługi związane z zakupem przyrządu badawczego Instron i/lub akcesoriów są objęte warunkami umowy sprzedaży tych produktów.

3. Definicja usług: Oferty przedstawione przez Dział Serwisowy firmy Instron określają zakres usług, które mają być świadczone przez firmę Instron. Wykonane zostaną wyłącznie te usługi, które zostały opisane w Umowie. Oferta serwisowa firmy Instron może służyć do określenia rodzaju usług, o które klienci mogą wnioskować lub których mogą potrzebować. Ponadto w odniesieniu do konkretnych usług świadczonych przez firmę Instron obowiązują następujące definicje:

4. Naprawy fabryczne: Klient jest odpowiedzialny za uzyskanie zezwolenia na zwrot towaru (RMA) od działu sprzedaży lub serwisu technicznego firmy Instron, a także za prawidłowe zapakowanie i wysłanie przedmiotów oraz sprzętu zgodnie z instrukcjami RMA firmy Instron, przed wysłaniem jakichkolwiek przedmiotów do firmy Instron w celu oceny i kontroli przed naprawą. Jeśli jakikolwiek komponent, sprzęt, część lub produkt zostanie wysłany do zakładu firmy Instron w celu oceny działania i kontroli w celu określenia zakresu niezbędnych napraw, klient zostanie obciążony opłatą za ocenę. Kosztorys naprawy zostanie następnie uwzględniony w ofercie cenowej w celu określenia niezbędnych napraw („Usługi naprawcze"). Opłata za ocenę zostanie odliczona od kwoty podanej w ofercie, jeśli Klient zdecyduje się zlecić firmie Instron wykonanie Usług naprawczych. Otrzymanie ważnego zamówienia od Klienta stanowi akceptację i zatwierdzenie przez Klienta podanych w ofercie Usług naprawczych, a tym samym oznacza porozumienie między Stronami w sprawie przystąpienia do napraw.

5. Usługi rozliczane według czasu i materiałów – Usługi firmy Instron wyceniane na zasadzie rozliczenia według czasu i materiałów podlegają minimalnej opłacie za robociznę w wysokości pół dnia, oprócz ewentualnej opłaty za dojazd oraz kosztów materiałów i części wykorzystanych do wykonania usług.

6. Szkolenia – Oferta szkoleniowa określa program szkolenia dla Klienta. Ponadto Klient, składając zamówienie, wyraża zgodę na następujące dodatkowe warunki dotyczące szkoleń: Nie zostaną naliczone żadne opłaty za anulowanie rezerwacji w przypadku osób zarejestrowanych przez Klienta, które anulują rezerwację co najmniej szesnaście (16) dni roboczych przed planowaną datą szkolenia. Uczestnicy, którzy anulują rezerwację na mniej niż szesnaście (16), ale więcej niż dziesięć (10) dni roboczych przed planowaną datą szkolenia, zostaną obciążeni opłatą w wysokości dwudziestu pięciu procent (25%) kosztów kursu. W przypadku anulowania kursu na dziesięć (10) lub mniej dni roboczych, ale więcej niż pięć (5) dni roboczych przed planowaną datą szkolenia, zostanie naliczona opłata w wysokości pięćdziesięciu procent (50%) kosztów kursu. W przypadku anulowania kursu na pięć (5) dni roboczych lub mniej przed planowaną datą szkolenia naliczana jest opłata w wysokości stu procent (100%) opłaty za kurs. We wszystkich powyższych przypadkach anulowania klient ma możliwość wykorzystania opłaty za anulowanie jako części opłaty za zapisanie się na inny kurs szkoleniowy Instron. Jest to jednorazowe przeniesienie w ciągu jednego (1) roku od pierwotnie zaplanowanego kursu. Wszelkie anulacje należy przesłać na piśmie pocztą, faksem lub e-mailem. W przypadku niepojawienia się na szkoleniu naliczana jest opłata w wysokości 100% ceny kursu. Za każdą zmianę terminu lub zamianę uczestnika pobierana jest opłata administracyjna w wysokości 425 PLN. Firma Instron zastrzega sobie prawo do odwołania zaplanowanych szkoleń z powodu małej liczby zgłoszeń lub z jakiegokolwiek innego powodu, bez ponoszenia odpowiedzialności finansowej. W takim przypadku firma Instron powiadomi uczestników co najmniej tydzień przed planowanym terminem rozpoczęcia odwołanego szkolenia, a wszelkie opłaty za szkolenie uiszczone wcześniej w celu rezerwacji miejsc zostaną zwrócone Klientowi.

7. Usługi będą zazwyczaj świadczone w ramach standardowego tygodnia roboczego firmy Instron (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt państwowych obchodzonych przez firmę Instron), o ile w Umowie nie określono inaczej. Usługi nieobjęte niniejszą Umową, zgodnie z powyższą definicją, lub usługi wyłączone powyżej, będą przedmiotem odrębnej i osobnej Umowy i będą uzależnione od dostępności personelu oraz, w razie potrzeby, części zamiennych po złożeniu zamówień. Klient zobowiązuje się, w uzgodnionych terminach świadczenia usług, udostępnić naszym technikom cały sprzęt znajdujący się w laboratorium, aby umożliwić sprawne przeprowadzenie zaplanowanych czynności. Dostępność ta musi również obejmować możliwość pracy na wielu systemach jednocześnie, w razie potrzeby. Ponadto Klient jest zobowiązany do zapewnienia warunków pracy umożliwiających technikowi wykonanie pełnej zmiany trwającej 8 godzin dziennie. Jeżeli Klient nie jest w stanie lub nie chce zagwarantować wyżej wymienionych warunków, musi nas o tym poinformować z wyprzedzeniem na etapie sporządzania oferty, tak aby można było prawidłowo oszacować czas trwania prac oraz związane z nimi koszty podróży. Wszelkie specjalne środki ochrony indywidualnej (ŚOI) wymagane ze względu na specyfikę środowiska pracy nie są objęte niniejszą ofertą.

8. Obowiązki Klienta: W okresie obowiązywania niniejszej Umowy Klient ponosi odpowiedzialność za poniższe kwestie i zapewni wypełnienie tych obowiązków: (a) Cały Sprzęt, w tym wszystkie urządzenia zabezpieczające, w odniesieniu do których uzgodniono i zaplanowano Usługi, musi być w pełni sprawny i odpowiednio konserwowany zgodnie z instrukcją obsługi Sprzętu lub innymi instrukcjami zatwierdzonymi przez firmę Instron, zanim personel serwisowy firmy Instron będzie mógł wykonać Usługi; (b) Przed wyznaczoną datą i godziną muszą zostać dokonane wszystkie niezbędne przygotowania wymagane do wykonania Usług określonych w niniejszej Umowie; (c) Klient udostępni Sprzęt bez ograniczeń na potrzeby Usług zgodnie z harmonogramem uzgodnionym przez strony; (d) Klient zapewni wszelką niezbędną pomoc wykraczającą poza zakres kompetencji personelu wsparcia technicznego firmy Instron lub jej autoryzowanych przedstawicieli, niezbędną do realizacji Usług; (e) W przypadku każdego Sprzętu wysyłanego do firmy Instron w celu oceny lub naprawy Klient jest odpowiedzialny za uzyskanie zezwolenia na zwrot materiału (RMA) od działu sprzedaży lub wsparcia technicznego firmy Instron. (f) Klient gwarantuje, że personel firmy Instron będzie miał nieograniczony dostęp do obszarów roboczych i sprzętu objętych niniejszą Umową przez cały czas trwania uzgodnionych działań oraz że udostępniony zostanie cały sprzęt objęty Umową, niezbędny do prawidłowego wykonania Usług. (g) Wszelki sprzęt, systemy lub przyrządy wyprodukowane przez podmioty inne niż firma Instron i znajdujące się w laboratorium lub zakładzie Klienta nie wchodzą w zakres Usług regulowanych niniejszą Umową i nie będą przedmiotem żadnych prac, przeglądów, konserwacji, kalibracji ani interwencji ze strony firmy Instron, chyba że Strony uzgodnią inaczej na piśmie z wyprzedzeniem. (h) Wszelkie działania, usługi lub interwencje, które nie zostały wyraźnie przewidziane w niniejszej Umowie, podlegają wystawieniu przez firmę Instron szczegółowej oferty oraz otrzymaniu odpowiedniego zamówienia od Klienta.

9. Warunki płatności: Wszystkie płatności należy uiścić w terminie 30 dni netto od daty wystawienia faktury, pod warunkiem uzyskania zgody na kredyt, o ile strony nie uzgodnią inaczej; w przypadku przedterminowej płatności przez Klienta po otrzymaniu faktury nie przysługuje żadna zniżka. Niezależnie od faktycznego terminu wykonania lub zakończenia jakichkolwiek usług, Klient jest zobowiązany do dokonania pełnej płatności zgodnie z warunkami faktury, niezależnie od tego, czy którekolwiek lub wszystkie Usługi zostały w pełni wykonane, z wyjątkiem sytuacji, gdy Usługi nie zostały wykonane wyłącznie z winy firmy Instron. W celu uniknięcia wątpliwości, zobowiązanie Klienta do dokonania płatności na mocy niniejszej Umowy jest niezależne od rozpoczęcia, postępu lub zakończenia Usług i nie może być odroczone ani wstrzymane na podstawie faktu, że jakiekolwiek Usługi nie zostały jeszcze wykonane, z wyjątkiem sytuacji, gdy wynika to z winy firmy Instron, przy czym uznaje się, że płatność ta obejmuje dostępność personelu, zasobów i wsparcia technicznego firmy Instron od daty rozpoczęcia umowy zgodnie z Umową. Opóźnienia wynikające z nieodpowiedniego przygotowania obiektu Klienta nie stanowią podstawy do opóźnienia płatności za wykonanie jakichkolwiek Usług na mocy niniejszej Umowy. Obowiązujące podatki zostaną zafakturowane Klientowi i są przez niego należne wraz z Ceną Umowy, chyba że firma Instron otrzyma od Klienta zaświadczenie o zwolnieniu z podatku.

10. Gwarancja na usługi firmy Instron i ograniczenie odpowiedzialności: Firma Instron udziela gwarancji na części zamienne wykorzystywane w ramach usług na wypadek wad materiałowych lub wykonawczych przez okres 12 miesięcy w przypadku nowych części oraz 6 miesięcy w przypadku części zamiennych, licząc od daty zakończenia usług objętych niniejszą umową, pod warunkiem że zostały one zamontowane przez inżyniera przeszkolonego przez firmę Instron. Instron gwarantuje, że w przypadku pisemnego zgłoszenia w okresie gwarancyjnym od daty zakończenia wykonanych prac, jeśli sprzęt, na którym przeprowadzono konserwację lub naprawę, nie działa prawidłowo z powodu zaniedbania personelu serwisowego firmy Instron lub jej autoryzowanych przedstawicieli, ponowne wykonanie usług konserwacyjnych lub naprawczych zostanie odpowiednio zrealizowane bez dodatkowych opłat. Odpowiedzialność firmy Instron w niniejszym przypadku nie przekroczy kosztu wykonanych usług lub kosztu świadczenia usług naprawczych lub korygujących wymaganych z powodu zaniedbania personelu serwisowego firmy Instron lub jej autoryzowanych przedstawicieli.

11. Siła wyższa: Firma Instron nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji zobowiązań wynikające z przyczyn pozostających poza jej uzasadnioną kontrolą ani za opóźnienia, które można przypisać wyłącznie i bezpośrednio Klientowi. Przyczyny te obejmują między innymi zdarzenia lub sytuacje powszechnie uznawane za „siłę wyższą", opóźnienia w dostawach materiałów i sprzętu, priorytety rządowe, problemy związane z siłą roboczą lub transportem, a także niedostępność obiektu i/lub sprzętu do świadczenia zaplanowanych usług. Siła wyższa może obejmować między innymi trzęsienia ziemi, huragany, wichury, pożary, epidemie, osunięcia ziemi, powodzie, susze, klęski głodu, działania wrogów publicznych, działania lub nakazy jakiegokolwiek organu rządowego, powstania, działania wojskowe, wojny (niezależnie od tego, czy zostały wypowiedziane), sabotaż, zamieszki, niepokoje społeczne, akty terrorystyczne lub wybuchy. Instron niezwłocznie powiadomi Klienta o takim zdarzeniu i nie będzie uznany za niewykonującego zobowiązania w trakcie trwania takiej niemożności. Instron dołoży jednak niezwłocznie wszelkich starań, aby z wszelką rozsądną szybkością usunąć przyczynę lub przyczyny uniemożliwiające Instronowi wykonywanie jego obowiązków wynikających z niniejszej umowy. W przypadku, gdy sytuacja siły wyższej nie ulegnie usunięciu lub jeśli firma Instron nie będzie w stanie wznowić świadczenia Usług w ciągu trzydziestu (30) dni od wystąpienia sytuacji siły wyższej, każda ze Stron może wypowiedzieć niniejszą Umowę poprzez pisemne zawiadomienie drugiej Strony. Opłaty lub należności za wszelkie towary lub usługi dostarczone Klientowi przez firmę Instron przed wypowiedzeniem Umowy z powodu siły wyższej

General Terms and Conditions for Instron Services

stają się wymagalne i płatne zgodnie z Warunkami płatności określonymi w niniejszej Umowie.

12. Informacje i materiały poufne: O ile Strony nie zawarły obowiązującej umowy o zachowaniu poufności, zastosowanie mają poniższe postanowienia. W trakcie obowiązywania niniejszej Umowy Strony mogą od czasu do czasu wymieniać się informacjami, które w ramach prowadzenia i realizacji ich działalności mogą być uznane za poufne. Strona otrzymująca takie informacje zobowiązana jest traktować i chronić te informacje poufne z taką samą starannością i szacunkiem, z jaką traktuje własne informacje poufne. „Informacje poufne" którejkolwiek ze Stron oznaczają wszelkie informacje materialne i niematerialne, ustne, pisemne lub przekazane w jakiejkolwiek innej formie, ujawniane lub udostępniane od czasu do czasu przez tę Stronę („Strona ujawniająca") drugiej Stronie („Strona otrzymująca") lub w inny sposób uzyskane przez Stronę otrzymującą od Strony ujawniającej lub dotyczące Strony ujawniającej. Informacje poufne obejmują między innymi informacje dotyczące zastosowań w badaniach mechanicznych materiałów, produktów, komponentów i metod badawczych Strony ujawniającej, dane, raporty lub wszelkie inne powiązane informacje, usługi związane z takimi zastosowaniami w badaniach mechanicznych lub wynalazki związane z badaniami mechanicznymi Strony ujawniającej, w tym między innymi informacje stron trzecich, które Strona ujawniająca jest zobowiązana traktować jako poufne. Informacje poufne mogą obejmować informacje dotyczące finansów, zarządzania, działalności, operacji, cen lub produktów Strony ujawniającej, w zakresie, w jakim informacje te zostały udostępnione Stronie otrzymującej przez Stronę ujawniającą lub w inny sposób uzyskane przez Stronę otrzymującą, pod warunkiem że informacje te nie należą do żadnej z kategorii określonych poniżej. Informacje poufne Strony ujawniającej obejmują również, bez ograniczeń, wszelkie informacje związane z analizą informacji poufnych Strony ujawniającej przeprowadzoną przez Stronę otrzymującą oraz wszelkie pochodne informacji poufnych Strony ujawniającej, niezależnie od tego, czy zostały one opracowane przez Stronę ujawniającą, czy przez Stronę otrzymującą. Informacje poufne nie obejmują informacji, które: (a) były w domenie publicznej w momencie ich ujawnienia Stronie otrzymującej; (b) weszły do domeny publicznej po ujawnieniu ich Stronie otrzymującej, bez winy lub działania Strony otrzymującej; (c) były w posiadaniu Strony otrzymującej bez żadnego zobowiązania do zachowania poufności w momencie ich ujawnienia Stronie otrzymującej;(d) zostały zgodnie z prawem przekazane Stronie Odbiorczej przez osobę trzecią uprawnioną do ujawnienia takich informacji, nieobjętą żadnym obowiązkiem zachowania poufności, po upływie czasu, w którym zostały one ujawnione Stronie Odbiorczej przez Stronę Ujawniającą; lub (e) zostały opracowane przez pracowników lub konsultantów Strony Odbiorczej niezależnie od jakichkolwiek Informacji Poufnych przekazanych Stronie Odbiorczej przez Stronę Ujawniającą, bez odwoływania się do nich ani korzystania z nich. Wszelki sprzęt, narzędzia lub części zamienne będące własnością firmy Instron i dostarczane przez nią w ramach Usług określonych w niniejszej Umowie, które mogą zostać pozostawione bez nadzoru i/lub na noc w celu kontynuacji niedokończonych prac, będą traktowane jako Materiały zastrzeżone firmy Instron i będą miały taki sam status jak Informacje poufne w zakresie ich opieki i postępowania z nimi.

13. Okres obowiązywania i wypowiedzenie: O ile nie zostanie wypowiedziana wcześniej zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy, niniejsza Umowa pozostaje w mocy przez cały okres jej obowiązywania. Bez uszczerbku dla innych środków prawnych przysługujących każdej ze stron, niniejsza Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron za trzydziestodniowym (30-dniowym) pisemnym wypowiedzeniem skierowanym do drugiej strony w przypadku naruszenia lub niewykonania jakiegokolwiek istotnego zobowiązania wynikającego z niniejszej Umowy, pod warunkiem jednak, że strona naruszająca lub niewykonująca zobowiązanie może uniknąć takiego wypowiedzenia poprzez naprawienie zarzucanego naruszenia lub niewykonania zobowiązania w ciągu tego 30-dniowego okresu i poinformowanie o tym drugiej strony na piśmie. W przypadku przekazania takiego pisemnego zawiadomienia wszelkie usługi wykonane lub części dostarczone przez firmę Instron po dacie wygaśnięcia Umowy serwisowej, obowiązującej umowy lub dacie rozwiązania Umowy określonej w niniejszym dokumencie zostaną zafakturowane według stawek obowiązujących w tym czasie. W takim przypadku firma Instron może, według własnego uznania: (1) wstrzymać wykonywanie zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy do upływu rozsądnego terminu po usunięciu wszelkich uchybień; (2) uznać wszystkie kwoty, zarówno należne, jak i które staną się należne, za natychmiast wymagalne i płatne na mocy niniejszej Umowy; i/lub (3) podjąć wszelkie inne działania dozwolone przez prawo. Zobowiązania firmy Instron wobec Klienta wynikające z niniejszej Umowy wygasają z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania niniejszej Umowy.

14. Zasady obowiązujące w siedzibie Klienta: Przez cały czas przebywania na terenie Klienta w związku ze świadczeniem Usług na mocy niniejszej Umowy pracownicy serwisu Instron lub ich upoważnieni przedstawiciele będą postępować w ścisłej zgodności z wewnętrznymi zasadami i wymogami Klienta oraz wszystkimi obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami obowiązującymi w miejscu, w którym znajduje się siedziba Klienta.

15. Ograniczenie odpowiedzialności: W żadnym wypadku firma Instron nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody wynikowe, pośrednie, uboczne, karne lub szczególne, w tym między innymi za utracone korzyści, niezależnie od tego, czy wynikają one z zaniedbania firmy Instron, naruszenia gwarancji, odpowiedzialności deliktowej na zasadzie ryzyka czy jakiejkolwiek innej podstawy roszczenia. W żadnym wypadku całkowita odpowiedzialność firmy Instron w związku z jakimkolwiek zamówieniem lub sprzedażą produktów lub usług firmy Instron nie może przekroczyć ceny zakupu faktycznie zapłaconej za konkretny produkt lub usługę, które są przyczyną roszczenia.

16. Prawo właściwe: Niniejsza umowa podlega prawu kraju, w którym ma siedzibę podmiot firmy Instron świadczący usługi.

17. Kontrola eksportu: Klient przyjmuje do wiadomości, że eksport Towarów, Usług i Technologii, o których mowa w niniejszej Umowie, podlega obowiązującym przepisom dotyczącym kontroli eksportu wraz z późniejszymi zmianami, oraz zgadza się, jako warunek przyjęcia Oferty serwisowej firmy Instron lub zawarcia niniejszej Umowy oraz wystawienia wszelkich późniejszych Zamówień zakupu lub umów z nią związanych, że Towary, Usługi i Technologia nie będą wykorzystywane do celów związanych z bronią chemiczną, biologiczną lub jądrową, ani z pociskami lub uzbrojeniem zdolnym do przenoszenia takiej broni, ani w celu wspierania jakiejkolwiek działalności terrorystycznej lub jakiegokolwiek innego końcowego zastosowania broni masowego rażenia (BMR). Nie będą one również odsprzedawane ani przekazywane, jeśli wiadomo lub istnieje podejrzenie, że są przeznaczone do takich celów. Niniejsza Umowa podlega akceptacji, że eksport Towarów, Usług i Technologii na jej podstawie jest uzależniony od obowiązujących kontroli eksportowych, a w przypadku, gdy nie będzie można uzyskać wymaganych zezwoleń rządowych, firma Instron nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta w odniesieniu do jakiejkolwiek kaucji lub gwarancji ani za jakiekolwiek straty, szkody, konsekwencje lub inne wynikające z tego kary finansowe.