

OGÓLNE WARUNKI USŁUG SERWISOWYCH obowiązujące od dnia 01.04.2026 r.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Usług („OWU”) stanowią integralną część każdej umowy świadczenia usług serwisowych, która jest zawierana pomiędzy BM, jako usługodawcą, a Klientem, jako usługobiorcą bez względu na formę i sposób zawarcia takiej umowy.
- 1.2. Niniejsze OWU mają zastosowanie tylko i wyłącznie w obrocie profesjonalnym. Do Usług serwisowych na rzecz osób fizycznych, które nabywają je w celach niezwiązanych z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, niniejszych OWU nie stosuje się.
- 1.3. Niniejsze OWU mają pierwszeństwo przed wszelkimi dokumentami Klienta, zwłaszcza przed ogólnymi warunkami zakupu usług przez Klienta, nawet w sytuacji, gdy dokumenty przekazane BM przez Klienta zawierają postanowienia odmienne. Niniejsze OWU regulują świadczenie przez BM Usług serwisowych („Usługa serwisowa”) w odniesieniu do wszelkich awarii, przeglądów i napraw nowych lub używanych maszyn, osprzętu lub innych urządzeń, w odniesieniu do których BM świadczy Usługę serwisową.
- 1.4. W przypadku sprzeczności lub rozbieżności między niniejszymi OWU a indywidualnymi uzgodnieniami pomiędzy BM a Klientem, w szczególności zaś zawartą pomiędzy nimi pisemną umową, wiążące są indywidualne uzgodnienia między BM a Klientem.
- 1.5. BM oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 118 ze zm.).

2. ZAMÓWIENIA

- 2.1. Każde zamówienie na Usługę Serwisową („Zamówienie”) złożone przez Klienta oznacza bezwarunkową akceptację przez Klienta niniejszych OWU oraz bezwarunkową zgodę na przestrzeganie niniejszych OWU.
- 2.2. Zamówienie może zostać złożone przez Klienta w formie pisemnej lub dokumentowej (w tym za pomocą faksu lub e-mail). Każde Zamówienie złożone przez Klienta wiąże Klienta od momentu jego doręczenia BM. Odwołanie przez Klienta Zamówienia doręczonego BM może nastąpić wyłącznie za zgodą BM. BM udzielając zgody na odwołanie Zamówienia może żądać od Klienta zwrotu kosztów związanych z realizacją odwołanego Zamówienia, a poniesionych przez BM.
- 2.3. W nagłych przypadkach lub gdy ze względu na okoliczności brak jest czasu na złożenie przez Klienta Zamówienia w formie pisemnej lub dokumentowej, przed przystąpieniem przez BM do realizacji Usługi serwisowej, Klient jest zobowiązany do potwierdzenia przedstawicielowi BM wykonującemu Usługę serwisową faktu złożenia Zamówienia i wykonania Usługi serwisowej, w szczególności poprzez adnotację "przeczytano i zatwierdzono", „akceptuję” lub innej równorzędnej, choćby w formie wiadomości sms lub e-mail, a taki dokument jest wiążący dla Stron i traktowany jako Zamówienie złożone przez Klienta i przyjęte przez BM lub odwrotnie złożone przez BM i przyjęte przez Klienta. Powyższe postanowienia stosują się odpowiednio do każdej innej sytuacji, gdy BM świadczy na rzecz Klienta Usługę serwisową bez złożenia przez Klienta uprzednio Zamówienia. W przypadku, gdy Klient w sytuacji powyższej pomimo wykonania Usługi serwisowej przez BM, odmówi podpisania zlecenia przedstawionego przez przedstawiciela BM, przedstawiciel BM jest uprawniony do jednostronnego podpisania takiego zlecenia ze wskazaniem faktu odmowy jego podpisania przez Klienta, a taki dokument jednostronnie podpisany przez przedstawiciela BM stanowi dowód wykonania Usługi serwisowej przez BM.

3. BEZPIECZEŃSTWO

3.1. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi serwisowej przez BM, a także w trakcie ich wykonywania, Klient powinien podjąć wszelkie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić na terenie swojego zakładu przedstawicielom BM świadczącym Usługę serwisową wymagane przez obowiązujące przepisy prawa warunki bezpieczeństwa i higieny pracy. W szczególności przed rozpoczęciem świadczenia Usługi serwisowej Klient jest zobowiązany do zapoznania przedstawicieli BM z regulacjami dotyczącymi organizacji pracy na terenie jego zakładu, zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz innymi regulacjami dotyczącymi bezpieczeństwa, obowiązującymi na terenie zakładu, gdzie świadczona jest Usługa serwisowa. 3.2 Obecność przedstawiciela Klienta jest obowiązkowa podczas całego okresu świadczenia Usługi serwisowej przez przedstawicieli BM na terenie zakładu Klienta.

4. WYNAGRODZENIE

Kalkulacja Wynagrodzenia

4.1. O ile Strony wyraźnie nie uzgodniły inaczej, wysokość wynagrodzenia należnego BM za wykonanie Usługi serwisowej zostanie ustalona po wykonaniu Usługi serwisowej na podstawie poniższych elementów:

- 4.1.1. faktycznego czasu pracy przedstawicieli BM świadczących Usługę serwisową (liczba godzin efektywnego świadczenia usług) pomnożonego przez aktualną stawkę godzinową BM, przy czym każda rozpoczęta godzina świadczenia usługi jest liczona w całości,
- 4.1.2. kosztów dojazdu serwisanta BM do Klienta celem wykonania Usługi serwisowej liczonych na podstawie przejechanych kilometrów z oddziału BM do miejsca położenia maszyny, według cennika obowiązującego w BM,
- 4.1.3. kwoty kosztów związanych ze świadczeniem Usług serwisowych w wyjątkowych lub nietypowych warunkach (błędna lokalizacja maszyny, dojazd do różnych miejsc, brak możliwości dojazdu samochodem do maszyny, itp.).

Możliwy wzrost wysokości wynagrodzenia

4.2. Za pracę w nadgodzinach, z wyjątkiem pracy nocnej (od 22.00 do 7.00) oraz w niedziele i święta, wykonywanej na zlecenie Klienta, nie pobiera się dodatkowej opłaty. Jednostkowa stawka godzinowa BM zostanie powiększona o 30% za pracę w sobotę, 50% za pracę w nocy oraz o 50% za pracę w niedziele i święta. Za zgoda Klienta, może on być obciążony kosztami zakwaterowania serwisanta BM, jeśli wymaga tego wykonanie danej Usługi serwisowej, na co BM zwróci uwagę Klientowi.

Sprzedaż części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych

4.3. W przypadku, gdy w związku ze świadczeniem na rzecz Klienta Usługi serwisowej, BM dokona sprzedaży na rzecz Klienta części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych, sprzedaż taka zostanie każdorazowo dokonana po cenach wynikających z aktualnego Cennika BM, obowiązującego na dzień świadczenia Usługi serwisowej. Cena sprzedaży części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych jest rozliczana niezależnie od wynagrodzenia za świadczenie Usług serwisowych.

Podatek VAT

4.4. Wszystkie stawki wynagrodzenia oraz ceny sprzedaży są stawkami i cenami netto, do których zostanie doliczony podatek VAT w obowiązującej na dzień wystawienia faktury VAT stawce tego podatku.

Raporty serwisowe

4.5. Klient jest zobowiązany do podpisania raportów serwisowych po każdej wykonanej Usłudze serwisowej, bądź dokumentów potwierdzających odbiór części zamiennych.

5. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 5.1. O ile Strony wyraźnie nie uzgodniły inaczej wszelkie płatności winny następować w dniu otrzymania przez Klienta od BM stosownej faktury VAT.
- 5.2. W przypadku opóźnienia w płatnościach po stronie Klienta, BM przysługuje prawo do naliczania odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych. Ponadto BM przysługuje prawo do naliczenia kosztów dochodzenia należności w wysokości przewidzianej przez obowiązujące przepisy prawa.
- 5.3. Klient niniejszym upoważnia BM do wystawiania faktur VAT bez podpisu Klienta.
- 5.4. Strony niniejszym wyłączają możliwość jednostronnego potrącenia przez Klienta jakichkolwiek ewentualnych wierzytelności Klienta wobec BM.
- 5.5. Wszelkie płatności będą dokonywane przez Klienta przelewem na odpowiedni rachunek bankowy BM wskazany na fakturze VAT, a dniem dokonania płatności przez Klienta będzie data uznania odpowiedniego rachunku bankowego BM kwotą faktury VAT.
- 5.6. Każda faktura VAT wystawiona zostanie poprzez Krajowy System e-Faktur („KSeF”), zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, które mają pierwszeństwo w zakresie obrotu fakturowego KSeF nad postanowieniami umownymi. W szczególności, za moment doręczenia faktury poprzez KSeF uznaje się terminy wynikające z przepisów Ustawy VAT, z uwzględnieniem terminów doręczeń faktur wynikających z trybów offline/awaryjnych przewidzianych ww. ustawą, a Klient zobowiązany jest do samodzielnego pobrania z KSeF wystawionych przez BM faktur. Odpowiednie wizualizacje faktur przewidzianych dla trybu offline spowodowanego awarią KSeF oraz ewentualne załączniki do faktur, będą przesyłane na uzgodniony adres e-mail.

6. SPRZEDAŻ CZĘŚCI, ZASTRZEŻENIE WŁASNOŚCI

- 6.1. W przypadku sprzedaży części zamiennych dokonanej w związku ze świadczeniem Usługi serwisowej, do takiej sprzedaży części zamiennych stosuje się ogólne warunki sprzedaży BM („OWS”) dostępne na stronie pod adresem: <https://bm-cat.com/pl/dokumenty/ogolne-warunki-uslug-serwisowych/> W przypadku rozbieżności między niniejszymi Ogólnymi Warunkami Usług a OWS pierwszeństwo mają postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Usług.
- 6.2. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujący przepisów prawa, sprzedane części zamienne, pomimo ich dostawy do Klienta, pozostają własnością BM do momentu zapłaty całości ceny za nie. W przypadku braku możliwości zwrotu części zamiennej, BM jest uprawniony do domagania się od Klienta zwrotu ich równowartości wraz ze zwrotem dodatkowych kosztów powstałych w celu ich odzyskania. W każdym wypadku ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia części zamiennych przechodzi na Klienta z momentem wydania mu części zamiennych, w tym przez ich zamontowanie w maszynie czy też urządzeniu.

7. GWARANCJA, RĘKOJMIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 7.1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień co do czasu trwania gwarancji, z pkt. 7.2. poniżej, Usługa serwisowa wykonywana przez BM objęta jest gwarancją na okres:
 - 7.1.1. dla Usługi serwisowej - 12 miesięcy licząc od dnia zakończenia realizacji Usługi serwisowej.
 - 7.1.2. Dla części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych – 12 miesięcy licząc od dnia ich dostawy do Klienta, z tym zastrzeżeniem, że Klient traci uprawnienia z rękojmi i gwarancji w razie braku zgłoszenia wady ilościowej w ciągu 7 dni od odebrania części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych.
- 7.2. Lista części zamiennych oraz odmiennie warunki gwarancji, dostępne są na stronie internetowej pod adresem: https://www.bm-cat.com/sites/bmc_pl/files/atoms/files/lista-wylaczen-i-innych-warunkow-gwarancji-23-06-2022.pdf

- 7.3. Klient będzie zobowiązany do pisemnego zgłoszenia BM wady, niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od jej ujawnienia lub od dnia w którym ujawnienie było możliwe, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu gwarancji. Klient zobowiązuje się także do udostępnienia maszyny, na której wystąpiła wada, czystej oraz w stanie umożliwiającym wykonanie na niej Usługi Serwisowej, a przypadku nie uczynienia temu obowiązкови zadość, klient zostanie obciążony kosztami jej mycia i przygotowania. Klient może też zostać obciążony kosztami wyjazdu serwisant BM do zgłoszenia wykonania Usługi serwisowej, jeśli była ona oczywiście nieuzasadniona.
- 7.4. Wyłączona jest w całości odpowiedzialność BM w stosunku do Klienta z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy.
- 7.5. Gwarancja udzielona Klientowi polega na:
- 7.5.1. w przypadku Usługi serwisowej usunięciu uznanej przez BM wadliwości wykonanej Usługi serwisowej,
- 7.5.2. w przypadku sprzedaży części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych na naprawie lub wymianie części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych uznanych przez BM za wadliwe.
- 7.6. Usunięcie, naprawa lub wymiana nie skutkują przedłużeniem okresu gwarancyjnego dla danej Usługi serwisowej, części zamiennej lub materiału eksploatacyjnego.

8. GWARANCJA, RĘKOJMIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 8.1. W razie wątpliwości, co do tego czy dana awaria lub usterka jest objęta naprawą gwarancyjną, decydujące znaczenie ma opinia autoryzowanego serwisu BM.
- 8.2. Unieruchomienie maszyny, opóźnienie naprawy lub wymiany, koszty transportu, koszty demontażu i ponownego montażu, dodatkowe szkody wyrządzone w instalacjach nie mogą być podstawą do żądania przez Klienta od BM odszkodowania oraz do wypłaty przez BM takiego odszkodowania na rzecz Klienta.
- 8.3. Gwarancja jest udzielana tylko po sprawdzeniu wadliwych części zwróconych do serwisu.
- 8.4. Gwarancja nie obejmuje kalibracji, regulacji, programowania w maszynie.
- 8.5. Wybór pomiędzy naprawą a wymianą w ramach gwarancji, jak również sposoby ich przeprowadzenia leżą wyłącznie po stronie BM. Wszystkie wymienione części zamienne stają się własnością BM.
- 8.6. Gwarancja nie obowiązuje, a BM nie ponosi odpowiedzialności z tego tytułu w przypadku:
- 8.6.1. gdy części zamienne zamontowane przez mechanika BM zostały zastąpione przez Klienta częściami z innych źródeł lub zmodyfikowane przez Klienta bez zgody BM;
- 8.6.2. gdy uszkodzenie wynika z zaniedbania lub niewłaściwego użytkowania maszyny lub urządzenia przez Klienta, w tym w sposób sprzeczny z instrukcją obsługi, dokumentacją techniczną czy też dokumentacją techniczną – ruchową lub zaleceniami producenta lub BM,
- 8.6.3. gdy uszkodzenie wynika ze zdarzeń losowych lub nastąpiło wskutek siły wyższej,
- 8.6.4. normalnego zużycia, zaniedbania, braku nadzoru lub konserwacji, a także użytkowania w warunkach niezgodnych z zaleceniami producenta lub BM,
- 8.6.5. Klient nie wyrazi zgody na wymianę niektórych części zamiennych pomimo zaleceń BM lub wykona samodzielnie Usługę serwisową wbrew zaleceniom BM.
- 8.7. Gwarancja nie pokrywa kosztów transportu wadliwych części ani kosztów zwrotu naprawionych lub wymienionych części. Tego typu kosztami zawsze obciążany jest Klient. Gwarancja nie obejmuje również kosztów dojazdu mechanika BM w przypadku naprawy w terenie.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 9.1. BM zobowiązuje się do wykonywania Usług serwisowych z zachowaniem należytej staranności przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej działalności oraz przez wykwalifikowanych pracowników, mających odpowiednie umiejętności i uprawnienia do wykonywania tego typu prac zgodnie z obowiązującymi przepisami.

- 9.2. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność BM jest ograniczona do zdarzeń mających miejsce w czasie realizacji Usługi serwisowej.
- 9.3. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa odpowiedzialność BM, w stosunku do Klienta zarówno kontraktowa, jak i z czynu niedozwolonego, jak również z tytułu udzielonej gwarancji jest ograniczona do szkód rzeczywistych (odpowiedzialność nie obejmuje utraconych korzyści i szkód następczych), wyrządzonych z winy umyślnej lub na skutek rażącego niedbalstwa. Odpowiedzialność taka jest ponadto ograniczona w odniesieniu do szkód związanych z lub będących następstwem realizacji poszczególnej Usługi serwisowej (włącznie ze sprzedażą części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych w ramach jej realizacji) do łącznej wysokości odpowiadającej wynagrodzeniu netto za wykonanie danej Usługi serwisowej, w odniesieniu do jednego i wszystkich zdarzeń związanych z realizacją takiej Usługi serwisowej (włącznie ze sprzedażą części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych w ramach jej realizacji).

10. PRAWO WŁAŚCIWE, ROZSTRZYGANIE SPORÓW

- 10.1. Do niniejszych Ogólnych Warunków Usług oraz wszelkich umów zawartych pomiędzy Stronami, a dotyczących świadczenia Usług Serwisowych stosuje się prawo polskie, a w szczególności przepisy polskiego Kodeksu cywilnego. Wyłączone jest zastosowanie Konwencji Narodów Zjednoczonych o Międzynarodowej Sprzedaży Towarów.
- 10.2. W przypadku zaistnienia między Stronami sporu związanego z realizacją Usługi Serwisowej (włącznie ze sprzedażą części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych w ramach jej realizacji), Strony w pierwszej kolejności podejmą starania celem ugodowego zakończenia sporu. W przypadku braku porozumienia między Stronami w ciągu jednego miesiąca od daty pierwszego doręczenia listu poleconego za potwierdzeniem odbioru, powiadamiającego o przedmiocie sporu, skierowanego przez jedną ze Stron do drugiej Strony, Strony są uprawnione o dochodzenia swoich roszczeń przed polskimi sądami powszechnymi, przy czym wyłącznie właściwymi są sądy powszechne właściwe ze względu na siedzibę BM.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1. BM przysługuje prawo do dokonania odpowiedniej zmiany wynagrodzenia każdorazowo w wypadku:
- 11.1.1. zmiany stawki podatku akcyzowego, zmiany w zakresie podlegania danego towaru zwolnieniu w zakresie podatku akcyzowego lub objęcia podatkiem akcyzowym towarów wcześniej niepodlegających temu podatkowi lub;
- 11.1.2. zmiany wysokości jakiegokolwiek stawki celnej, nałożenia ceł antydumpingowych (w tym wszelkich ceł nakładanych w związku z wszczęciem procedury antydumpingowej, w szczególności ceł tymczasowych, wyrównawczych) lub objęciem ceł towarów wcześniej niepodlegających ocenie (w szczególności na skutek nałożenia nowych ceł lub zwiększenia stawek celnych na towary eksportowane do Unii Europejskiej przez Stany Zjednoczone Ameryki Północnej lub Chińską Republikę Ludową),
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania niniejszej Umowy przez BM (w szczególności jeżeli zmiany stawek podatków lub ceł dotyczą Maszyn lub Urządzeń, części do Maszyn lub Urządzeń serwisowanych na podstawie niniejszej Umowy lub stanowiących część Przedmiotu Umowy). Zmiana wynagrodzenia BM dokonywana jest na zasadach określonych w ust. 11.2 – 11.6 poniżej.
- 11.2. Wprowadzenie zmiany wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez BM pisemnego oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w ust 11.1 powyżej wraz przedstawieniem kalkulacji, w jaki sposób podwyższona stawka podatku akcyzowego lub cła wpływa na ponoszone koszty.

- 11.3. W wypadku zmiany, o której mowa w ust. 11.1.1. powyżej, wynagrodzenie BM ulegnie zmianie o wartość wzrostu kosztu wykonania przez Wykonawcę Umowy, wynikającą ze zmiany stawki podatku akcyzowego i przedstawioną przez BM w kalkulacji, o której mowa w ust. 11.2. powyżej - w żadnym razie nie więcej niż o $(X+5)\%$, gdzie X to różnica pomiędzy nową stawką podatku akcyzowego, a poprzednio obowiązującą stawką podatku akcyzowego (przykładowo, jeżeli podatek akcyzowy wzrósł z 10% do 20% to wynagrodzenie nie może wzrosnąć o więcej niż 15%).
- 11.4. W wypadku zmiany, o której mowa w ust. 11.1.2 powyżej, wynagrodzenie BM ulegnie zmianie o wartość wzrostu kosztu wykonania przez Wykonawcę Umowy, wynikającą ze zmiany stawki celnej i przedstawioną przez BM w kalkulacji, o której mowa w ust. 11.2. powyżej - w żadnym razie nie więcej niż o $(Y+5)\%$, gdzie Y to różnica pomiędzy nową stawką celną, a poprzednio obowiązującą stawką celną (przykładowo, jeżeli stawka celna wzrosła z 10% do 20% to wynagrodzenie nie może wzrosnąć o więcej niż 15%).
- 11.5. Zmiana wysokości wynagrodzenia, o której mowa w ust. 11.1 powyżej, obowiązywać będzie od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego przypadającego po upływie miesiąca od doręczenia Klientowi oświadczenia wraz z kalkulacją, o których mowa w ust. 11.2 powyżej. Jeżeli zmiana wysokości wynagrodzenia wynika z przyczyn wymienionych w ust. 1 powyżej oraz mieści się w granicach wskazanych w ust. 11.3 i 11.4 powyżej, to wchodzi ona w życie automatycznie, bez konieczności zmiany Umowy i zawierania aneksu do niej, na co Klient wyraża niniejszym zgodę.
- 11.6. Podwyższenie wynagrodzenia ponad granice wskazane w ust. 11.3 i 11.4 powyżej lub z przyczyn innych niż wymienione w ust. 11.1 powyżej, wymaga zawarcia aneksu do Umowy przez obie Strony, chyba że niniejsza Umowa stanowi inaczej.