OGÓLNE WARUNKI USŁUGI GWARANTOWANEJ PRZYSPIESZONEJ DOSTAWY CZĘŚCI, USŁUGI PRZEGLĄDU GWARANTOWANEGO ORAZ USŁUGI PRIORYTETOWEGO PRZYWRÓCENIA MASZYNY DO PRACY

obowiązujące od dnia 1 listopada 2026 r.

1. Definicje

W niniejszych Ogólnych Warunkach Usługi Gwarantowanej Przyspieszonej Dostawy Części, Usługi Przeglądu Gwarantowanego oraz Usługi Priorytetowego Przywrócenia Maszyny do Pracy:

1.1. BM – oznacza Bergerat Monnoyeur spółka z ograniczoną odpowiedzialnością siedzibą w Izabelinie-Dziekanówku, pod adresem: ul. Modlińska 11, Izabelin-Dziekanówek, 05-092 Łomianki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000021439, NIP: 7780022310, REGON: 0120227940, kapitał zakładowy w wysokości 13 827 250 zł.

1.2. Klient – oznacza osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, spółkę cywilną lub osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z BM Umowę Parts Kit, Umowę CVA lub Umowę TM&R w celach związanych bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

1.3. Umowa Parts Kit – oznacza umowę o świadczenie usług serwisowych Parts Kit, na podstawie której BM zobowiązuje się do dostarczania Klientowi zestawów części do planowych przeglądów danej Maszyny w oparciu o harmonogram jej pracy (licznik motogodzin).

1.4. Umowa CVA – oznacza umowę o świadczenie usług serwisowych CVA, na podstawie której BM zobowiązuje się do wykonania dla Klienta określonej ilości przeglądów serwisowych, w określonych w umowie interwałach przeglądowych. Pojęcie Umowy CVA obejmuje także umowy w wariancie Light oraz Ochrona Plus.

1.5. Umowa TM&R – oznacza umowę o świadczenie usług serwisowych TM&R, na podstawie której BM zobowiązuje się do wykonania dla Klienta określonych czynności konserwacyjnych, obejmujących przeglądy serwisowe, a także inne usługi prewencyjno-naprawcze wymienione w umowie.

1.6. Umowa Serwisowa – oznacza Umowę Parts Kit, Umowę CVA lub Umowę TM&R.

1.7. Strona – oznacza BM lub Klienta. Przez Strony łącznie rozumie się BM oraz Klienta.

1.8. Maszyna – oznacza określoną co do marki, modelu, roku produkcji, numeru seryjnego, maszynę stanowiącą przedmiot usług w ramach Umowy Serwisowej.

1.9. Maszyna BCP – oznacza Maszynę Caterpillar z segmentu Building Construction Products (kompaktowe maszyny budowlane, przeznaczone dla firm wykonujących roboty ziemne, prace drogowe, instalacyjne, krajobrazowe, a w szczególności koparko-ładowarki, mini- i małe koparki, miniładowarki, kompaktowe ładowarki gąsienicowe, małe ładowarki kołowe).

1.10. Maszyna GCI – oznacza Maszynę Caterpillar z segmentu General Construction & Infrastructure (cięższe Maszyny o większej mocy i wydajności, używane przy większych projektach – robotach ziemnych, drogowych i przemysłowych, a w szczególności koparki gąsienicowe i kołowe, ładowarki kołowe średnie i duże, spycharki, wozidła sztywnoramowe i przegubowe, równiarki drogowe).

1.11. Maszyna Paving – oznacza Maszynę Caterpillar z segmentu Paving (obejmuje sprzęt do układania asfaltu i zagęszczania nawierzchni, a w szczególności rozściełacze asfaltu, walce drogowe, frezarki asfaltu, zagęszczarki i inne maszyny pomocnicze).

1.12. Części Objęte Programem – oznacza części wymienione na liście dostępnej pod adresem https://bm-cat.com/pl/cva-premium-czesci.pdf

1.13. Dni Robocze – oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1.14. VisionLink – oznacza system telematyczny Caterpillar, który zbiera, analizuje i udostępnia dane o pracy Maszyn w czasie rzeczywistym, działający w oparciu o moduł Product Link™ zainstalowany w Maszynie.

1.15. OWU Serwis Premium – oznaczają niniejsze Ogólne Warunki Usługi Gwarantowanej Przyspieszonej Dostawy Części, Usługi Przeglądu Gwarantowanego oraz Usługi Priorytetowego Przywrócenia Maszyny do Pracy.

1.16. Priorytetowe Przywrócenie Maszyny do Pracy – oznacza zobowiązanie BM do przywrócenia Maszyny objętej aktywną Umową CVA z robocizną dealera do eksploatacji najpóźniej do końca drugiego Dnia Roboczego od autoryzacji naprawy (akceptacji kosztów oferty) przez Klienta, na zasadach określonych w pkt 6 niniejszych OWU Serwis Premium.

2. Postanowienia ogólne

2.1. Postanowienia niniejszych OWU Serwis Premium stanowią integralną część każdej Umowy Serwisowej, która jest zawierana pomiędzy BM, jako usługodawcą, a Klientem, jako usługobiorcą bez względu na formę i sposób zawarcia takiej umowy – po ich zaakceptowaniu przez Klienta w treści Umowy Serwisowej lub w aneksie do Umowy Serwisowej.

2.2. Niniejsze OWU Serwis Premium 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 Serwis Premium nie stosuje się.

2.3. Niniejsze OWU Serwis Premium 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.

2.4. W przypadku sprzeczności lub rozbieżności między niniejszymi OWU Serwis Premium a indywidualnymi uzgodnieniami pomiędzy BM a Klientem, w szczególności zaś zawartą pomiędzy nimi pisemną Umową Serwisową, wiążące są indywidualne uzgodnienia między BM a Klientem.

3. Maszyny objęte OWU Serwis Premium

3.1. Postanowienia niniejszych OWU Serwis Premium mają zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do Maszyn spełniających łącznie następujące warunki:

3.1.1. Maszyna należy do segmentu BCP, GCI lub Paving.

3.1.2. Maszyna jest wymieniona na liście dostępnej pod adresem:

https://bm-cat.com/pl/cva-premium-maszyny.pdf

3.1.3. Maszyna jest wykorzystywana przez Klienta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3.1.4. Maszyna posiada aktywny moduł Product Link™ udostępniający dane na platformie VisionLink.

3.2. Dla uchylenia wątpliwości BM przestaje być zobowiązane do zachowania terminów Dostawy Części, realizacji Przeglądów oraz Priorytetowego Przywrócenia Maszyny do Pracy, o których mowa odpowiednio w pkt 4, 5 i 6 poniżej, w przypadku gdy Maszyna przestanie spełniać którykolwiek z warunków wymienionych w pkt. 3.1 (w szczególności, gdy, zostanie usunięta z listy dostępnej na stronie internetowej wskazanej w pkt. 3.1.4 lub w sytuacji, gdy moduł Product Link™ przestanie udostępniać dane Maszyny). Powyższe nie stoi na przeszkodzie, aby Maszyna ponownie zaczęła podlegać postanowieniom niniejszych OWU Serwis Premium, jeżeli warunek wskazany w pkt. 3.1 zostanie ponownie spełniony (w szczególności Maszyna ponownie znajdzie się na liście dostępnej na stronie internetowej wskazanej w pkt. 3.1.4 lub moduł Product Link™ ponownie zacznie udostępniać dane Maszyny).

3.3. Postanowienia niniejszych OWU Serwis Premium mają zastosowanie do Maszyn Klienta wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy Serwisowej.

3.4. Klient jest zobowiązany zawiadomić BM niezwłocznie (nie później niż następnego Dnia Roboczego) o zaprzestaniu nadawania danych przez moduł Product Link™ w Maszynie. W przypadku Maszyn należących do segmentu GCI, BM zapewnia jedną nieodpłatną wymianę modułu Product Link™ w okresie obowiązywania Umowy Serwisowej, jeżeli dojdzie do awarii tego modułu uniemożliwiającej jego prawidłowe funkcjonowanie.

3.5. Klient jest zobowiązany zawiadomić BM niezwłocznie (nie później niż następnego Dnia Roboczego) o sprzedaży Maszyny objętej Umową Serwisową.

4. Gwarantowana przyspieszona dostawa części

4.1. BM zobowiązuje się do wysyłki Klientowi Części Objętych Programem następnego Dnia Roboczego od momentu złożenia zamówienia przez Klienta (z zastrzeżeniem pkt. 4.4 poniżej). Zamówienie dla swojej skuteczności musi zawierać numer seryjny Maszyny, która spełnia warunki określone w pkt. 3.1 powyżej.
4.2. Zamówienie powinno zostać złożone przez Klienta za pośrednictwem wiadomości e-mail lub za pomocą usługi Docusign. Za moment złożenia zamówienia uznaje się datę akceptacji oferty BM przez Klienta.
4.3. Jeżeli zamówienie zostanie złożone w sobotę, niedzielę, dzień ustawowo wolny od pracy lub w Dzień Roboczy po godz. 14:00, to uważa się je za złożone o godz. 7:00 w następny najbliższy Dzień Roboczy.
4.4. Zamówienia złożone w jednym Dniu Roboczym (w tym z uwzględnieniem pkt. 4.4 powyżej) traktuje się jako jedno zamówienie.
4.5. Warunkiem koniecznym jest podanie adresu do wysyłki części
4.6. BM przestaje być zobowiązane do zachowania terminu dostawy, o którym mowa w pkt. 4.1 powyżej w przypadku, gdy część zostanie usunięta z listy dostępnej na stronie internetowej

wskazanej w pkt. 1.12 powyżej. Powyższe nie stoi na przeszkodzie, aby część ponownie zaczęła podlegać postanowieniom niniejszych OWU Serwis Premium, jeżeli znowu znajdzie się na liście dostępnej na ww. stronie internetowej.

4.7. W przypadku Umów Parts Kit, zobowiązanie BM do dochowania terminu wskazanego w pkt. 4.1 powyżej podlega dodatkowo dwóm ograniczeniom:

4.7.1. zobowiązanie to nie dotyczy wszystkich Części Objętych Programem, lecz wyłącznie takich Części Objętych Programem, które przeznaczone są do planowych przeglądów danej Maszyny w oparciu o harmonogram jej pracy (licznik motogodzin);

4.7.2. BM w żadnym wypadku nie jest zobowiązane do wysłania części wcześniej niż w chwili, gdy nadają się one do wymiany według wskazań licznika motogodzin Maszyny, monitorowanego przez VisionLink.

5. Przegląd gwarantowany

5.1. W przypadku Umów CVA oraz TM&R, BM zobowiązuje się do wykonywania certyfikowanych przeglądów Maszyny na miejscu u Klienta (przeprowadzanych przez techników BM z użyciem oryginalnych części) w terminie nie dłuższym niż 50 godzin przed planowanym terminem konserwacji Maszyny lub w terminie nie dłuższym niż 50 godzin po planowanym terminie konserwacji Maszyny.

5.2. Termin konserwacji Maszyny w rozumieniu pkt. 5.1 wyznaczany jest przy pomocy aplikacji VisionLink.

5.3. Dla uchylenia wątpliwości, zobowiązanie, o którym mowa w pkt. 5.1, nie dotyczy Umów Parts Kit oraz przeglądów dla interwału 250 mtg.

6. Priorytetowe Przywrócenie Maszyny do Pracy

6.1. W przypadku awarii Maszyny znajdującej się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz objętej aktywną Umową CVA z robocizną, dealer BM zobowiązuje się do przywrócenia Maszyny do eksploatacji najpóźniej do końca drugiego Dnia Roboczego od autoryzacji naprawy przez Klienta (akceptacji kosztów oferty), pod warunkiem wykonania wcześniejszej zdalnej diagnostyki.

Jeżeli zakres naprawy lub diagnostyki wymaga dłuższego czasu realizacji, BM uzgodni z Klientem planowaną datę zakończenia naprawy, która będzie stanowiła obowiązujący termin realizacji zobowiązania.

6.2. Zobowiązanie określone w pkt 6.1 dotyczy wyłącznie Maszyn:

a) objętych aktywną Umową CVA,

b) posiadających aktywną subskrypcję VisionLink,

c) wyposażonych w sprawne urządzenie Product Link™,

d) których urządzenie Product Link™ prawidłowo przesyła dane telematyczne do systemu VisionLink w chwili zgłoszenia awarii.

6.3. Zobowiązanie uznaje się za wykonane z chwilą przywrócenia Maszyny do stanu technicznego umożliwiającego jej ponowne użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem.

6.4. Zobowiązanie nie obejmuje:

a) przeglądów okresowych oraz planowych czynności obsługowych,

b) napraw osprzętu roboczego (Work Tools),

c) przypadków, w których opóźnienie wynika z działań lub zaniechań Klienta,

d) przypadków siły wyższej,

e) sytuacji, w których wykonanie usługi jest niemożliwe lub niebezpieczne ze względu na warunki bezpieczeństwa miejsca wykonywania prac.

7. Kupony rabatowe

7.1. W przypadku niewykonania przez BM zobowiązania określonego w pkt 4.1, 5.1 lub 6.1 BM zobowiązuje się do wystawienia Klientowi Kuponu Rabatowego do wykorzystania przy kolejnym zakupie części na stronie parts.cat.com, na zasadach określonych w niniejszym punkcie 7 (dalej: „Kupon Rabatowy").

7.2. Z zastrzeżeniem pkt. 7.3 poniżej, wartość Kuponu Rabatowego wynosić będzie:

7.2.1. w przypadku niedochowania terminu wysyłki Części Objętych Programem (pkt 4.1 powyżej) – wartość części, z których wysyłką opóźnił się BM, ale nie więcej niż 3.500 zł (trzy tysiące pięćset złotych) na jedno zamówienie;

7.2.2. w przypadku niedochowania terminu certyfikowanego przeglądu Maszyny (pkt 5.1 powyżej) – 500 zł (pięćset złotych) na jeden przegląd.

7.2.3. w przypadku niedochowania terminu Priorytetowego Przywrócenia Maszyny do Pracy – wartość części oraz robocizny objętych daną naprawą, jednak nie więcej niż 4.000 zł na jedną naprawę.

7.3. BM wystawia maksymalnie jeden Kupon Rabatowy na miesiąc. Jeżeli w poprzednim miesiącu kalendarzowym wystąpiło więcej przypadków naruszenia przez BM zobowiązań określonych w pkt 4.1, 5.1 lub 6.1 powyżej, Kupon Rabatowy obejmuje zbiorczo wszystkie te przypadki, a jego wartość ustalana jest poprzez zsumowanie wartości obliczonych dla każdego przypadku z osobna na podstawie pkt. 6.2 powyżej, z tym zastrzeżeniem, że wartość takiego zbiorczego Kuponu Rabatowego nie może przekroczyć 4.000 zł (czterech tysięcy złotych).

7.4. Wynikająca z Kuponu Rabatowego kwota obniża wartość zamówienia netto w zakresie, którego będzie realizowany Kupon Rabatowy.

7.5. Dla uchylenia wątpliwości, przyznanie Kuponu Rabatowego z tytułu opóźnienia w terminie wysyłki Części Objętych Programem lub opóźnienia w realizacji Priorytetowego Przywrócenia Maszyny do Pracy wyłącza możliwość dochodzenia przez Klienta dalszych roszczeń wynikających wyłącznie z przekroczenia terminów określonych odpowiednio w pkt 4.1 lub 6.1 (Klient traci prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży części oraz wykonania naprawy, w związku z którą otrzymał Kupon Rabatowy).

7.6 Warunkiem otrzymania Kuponu Rabatowego jest wyrażenie przez Klienta zgody marketingowej, podanie numeru telefonu oraz wskazanie adresu e-mail, na który zostanie przesłany Kupon Rabatowy.

7.7. Kupon Rabatowy wysyłany będzie na adres e-mail wskazany przez Klienta, w terminie do 30 Dnia Roboczego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wystawiono fakturę za sprzedaż części lub wykonanie usługi serwisowej, w związku z którymi BM naruszył swoje zobowiązanie określone w pkt. 4.1 , 5.1 lub 6,1 powyżej. W sytuacji, gdy Klient nie otrzyma należnego Kuponu Rabatowego w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim - może on złożyć zgłoszenie reklamacyjne dostępne pod linkiem https://bm-cat.com/pl/formularz-reklamacyjny-czesci-cat/

7.8. Kupon Rabatowy jest ważny przez 6 miesięcy od daty wystawienia.

7.9. Kupon Rabatowy nie może być łączony z innymi promocjami obowiązującymi na stronie parts.cat.com.

7.10. Kupon Rabatowy można wykorzystać wyłącznie w sklepie parts.cat.com, przy zakupach przekraczających wartość vouchera. Kupon Rabatowy może być wykorzystany wyłącznie w przypadku, gdy Klient posiada zarejestrowane konto klienta na platformie parts.cat.com. Konta „gość" oraz konta szybkiego dostępu nie umożliwiają realizacji kuponów.

7.11. Kupon Rabatowy nie podlega wymianie na towar, gotówkę ani nie może być użyty do uregulowania jakichkolwiek wcześniejszych zobowiązań Klienta wobec BM, zarówno w przypadku gdy zobowiązanie jest już wymagalne, jak i w przypadku gdy jeszcze nie jest wymagalne (w szczególności Kupon Rabatowy nie może być wykorzystany do zapłaty ceny za zamówione już wcześniej części).

7.12. Dla uniknięcia wątpliwości, instrument nie stanowi bonu w rozumieniu ustawy o VAT.

7.13. Kuponu Rabatowego nie można dzielić.

8. Wyłączenia

8.1. BM nie ponosi odpowiedzialności za niedochowanie terminu wysyłki Części Objętych Programem (pkt 4.1), niedochowanie terminu certyfikowanego przeglądu Maszyny (pkt 5.1) ani niedochowanie terminu Priorytetowego Przywrócenia Maszyny do Pracy (pkt 6.1) w następujących przypadkach:

> **8.1.1** opóźnienie wynika z przyczyn niezależnych od BM i/lub Caterpillar, pozostających poza ich rozsądną kontrolą, w tym w szczególności (lecz niewyłącznie) z powodu pożarów, blokad, embarg, eksplozji, trzęsień ziemi, burz lub innych zjawisk naturalnych, aktów terroryzmu, wojny, epidemii, nakazów kwarantanny, zarządzeń wydawanych przez władze rządowe lub

samorządowe, działań władz cywilnych lub wojskowych, strajków, konfliktów pracowniczych lub inne zakłóceń w działaniu zakładów przemysłowych, a także awarii systemowych w zakresie energii elektrycznej, telekomunikacji lub innych usług publicznych, oraz wszelkich innych przypadków siły wyższej;

8.1.2. opóźnienie wynika z nadmiernych lub hurtowych zamówień Klienta (zamówienie dotyczy ilości przekraczającej standardowe zużycie przy typowej konserwacji lub naprawie Maszyny). Powołanie się na tę przesłankę nie wymaga szczegółowego uzasadnienia przez BM;

8.1.3. zamówienie dotyczy części, które produkowane są przez Caterpillar na indywidualne zamówienia;

8.1.4. zamówienie dotyczy części, które nie są już produkowane przez Caterpillar;

8.1.5. zamówienie dotyczy części objętych gwarancją;

8.1.6. zamówienie dotyczy części, które nie znajdują się na stronie internetowej wskazanej w pkt. 1.12 powyżej;

8.1.7. w momencie złożenia zamówienia lub w momencie planowanego terminu konserwacji Maszyny Klient posiada jakiekolwiek zaległości w zapłacie wymagalnych zobowiązań wobec BM.

8.2. W przypadku, gdy zachodzi którakolwiek z przesłanek wskazanych w pkt. 8.1 powyżej, Klientowi nie przysługuje Kupon Rabatowy.

9. Kontakt

9.1. Klient zobowiązuje się do korzystania z następujących form kontaktu z BM w sprawach związanych z wykonywaniem niniejszych OWU Serwis Premium:

9.1.1. zamawianie części do przeglądu w ramach Umowy Parts Kit: serwis@b-m.pl; 61 82 82 500

9.1.2. zlecenie naprawy lub przeglądu w ramach Umowy Serwisowej:

https://bm-cat.com/pl/zgloszenia-serwisowe/

9.1.3. zgłoszenie potrzeby zdalnej diagnostyki: 61 82 82 500