



REGULAMIN USŁUG SERWISU FIRMY TwojeMaszyny.pl Sp. z o.o.

(wersja 1.0 z 14.07.2023)

1. Usługi wykonywane są przez firmę TwojeMaszyny.pl (dalej zwanego Zleceniobiorcą) na zlecenie klienta (dalej zwanego Zleceniodawcą). Za zlecenie uznaje się zgłoszenie dokonane: za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie internetowej: www.twojemaszyny.pl, przesłane na adres e-mail: serwis@twojemaszyny.pl, dostarczone pisemnie do siedziby zleceniobiorcy lub zgłoszone telefonicznie pod warunkiem, że nastąpił po nim przyjazd serwisu na budowę lub pisemne (e-mail) potwierdzenie przyjęcia zlecenia do realizacji. Wysłanie zlecenia uznaje się za akceptację niniejszego regulaminu. Protokół serwisowy potwierdzający przyjęcie zlecenia i wykonanie stanowią podstawę obciążenia Zleceniodawcy fakturą. Zleceniobiorca wymaga zlecenia zarówno dla napraw, przeglądów wykonywanych odpłatnie jak i dla bezpłatnych napraw gwarancyjnych. W przypadku stwierdzenia, że Zleceniodawca zalega z jakimikolwiek płatnościami na rzecz Zleceniobiorcy ten ma prawo odmówić wysłania serwisu do maszyny niezależnie czy od tego, czy naprawa jest odpłatna czy nie.
2. Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość przekazania zlecenia serwisowego podmiotom zewnętrznym współpracującym ze zleceniobiorcą. Przekazanie zlecenia nie wpływa na postanowienia regulaminu, tj. nie wyłącza ani nie ogranicza obowiązywania żadnego z punktów niniejszego dokumentu.
3. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zleceniobiorcy wynagrodzenia za usługi i naprawy gwarancyjne w takim zakresie, w jakim podmiot udzielający gwarancji odmówił uznania naprawy za naprawę gwarancyjną. Wszczęcie przez Zlecającego procedury reklamacyjnej w tym zakresie nie wpływa na obowiązek zapłaty wynagrodzenia za dokonaną naprawę. Zleceniodawca ma obowiązek zapłaty wynagrodzenia także wtedy, gdy uznanie zasadności naprawy gwarancyjnej wymaga dodatkowych opinii biegłych lub badań laboratoryjnych, a pierwsza decyzja gwaranta wskazuje na odmowę uznania naprawy za gwarancyjną. W przypadku, gdy podmiot udzielający gwarancji uzna zasadność naprawy gwarancyjnej i pokryje jej koszt, Zleceniobiorca zwróci koszt naprawy po potwierdzeniu przez Zleceniodawcę korekty faktury VAT. W przypadku uchylania się Zleceniodawcy od płatności za jakiegokolwiek zlecenia, Zleceniobiorca ma prawo poinformować o tym fakcie inne autoryzowane stacje serwisowe na terenie UE, jak również wstrzymać wszelkie usługi na rzecz Zleceniodawcy do momentu uregulowania płatności.
4. Zleceniobiorca zapewnia szybką 24h reakcję serwisu na zgłoszenie usterki rozumianą jako potwierdzenie zgłoszenia i konsultacja telefoniczna usterki w ciągu 24 h w dni robocze. Zapewnia też, że dołoży wszelkich starań do przystąpienia do usunięcia usterki w ciągu 48 h roboczych od przyjęcia zlecenia, przy czym serwis pracuje w trybie 8/24 h czyli jedna doba równa się 8h roboczych. Finalny czas naprawy zależy od dostępności części z magazynów producenta i stanu rozliczeń Zleceniodawcy. W przypadku zleceń standardowych czas naprawy wynosi od 1 do 60 dni roboczych zależnie od ustaleń z szefem serwisu Zleceniobiorcy, na co wpływ ma jedynie dostępność części. Przez czas naprawy rozumie się dni robocze z wyłączeniem okresu oczekiwania na akceptację, wyceny przez Zleceniodawcę.
5. Zleceniodawca zobowiązany jest przygotować maszynę do wykonania czynności obsługowych lub naprawczych. Za przygotowanie maszyny uważa się postawienie jej do dowolnej dyspozycji serwisu w terenie, a w tym na budowie, przy czym wymaga się miejsca utwardzonego lub dostarczenie do wskazanego punktu serwisowego maszyny umytej, z załączonym osprzętem, którego dotyczy zlecenie, co ważne, w przypadku osprzętu należy dostarczyć go wraz z nośnikiem lub źródłem zasilania. Jeśli maszyna wyposażona jest w zamykaną kabinę lub rozrusznik powinna być wyposażona w kluczyki, a w przypadku prac na budowie konieczne jest pozostawienie do

BIURO@TWOJEMASZYNYP.L

MISZEWKO k. Gdańska / Gdyni

ul. Gdyńska 64
80-297 Miszewko
tel. 600 200 595, 690 500 847, 602 118 822

WWW.TWOJEMASZYNYP.L

OLSZTYN

ul. Lubelska 36B
10-416 Olsztyn
tel. 797 585 917,
730 336 206

TORUŃ

ul. Polna 131A
87-100 Toruń
tel. 572 971 751

INFOLINIA: 501 44 55 22

CIECHANÓW

ul. Kasprzaka (vis a vis
stacji Circle K)
06-400 Ciechanów
tel. 690 650 536



dyspozycji serwisanta bądź operatora maszyny, jako osoby najbardziej poinformowanej o usterkach i stanie technicznym sprzętu. W przypadku, jeśli maszyna jest dostarczona zabrudzona lub w inny sposób nieprzygotowana, a stan nieprzygotowania uniemożliwia naprawę zgodną z zasadami BHP, Zleceniobiorca ma prawo żądać należytego przygotowania maszyny lub też obciążyć Zleceniodawcę kosztami przygotowania sprzętu oraz kosztami pracy serwisantów w tym zakresie, w tym także oczekiwania na przygotowanie maszyny. W przypadku konieczności dostarczenia maszyny do serwisu stacjonarnego koszt transportu każdorazowo pokrywa Zleceniodawca. W przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych uniemożliwiających bezpieczną pracę mechaników na budowie Zleceniodawca zapewni ogrzewaną halę do wykonania naprawy lub pokryje koszty dostarczenia maszyny do serwisu stacjonarnego. Koszty dojazdu serwisu do miejsca stacjonowania maszyny pokrywa Zleceniodawca zgodnie z cennikiem dostępnym u koordynatora serwisu oraz zostanie także przedstawiony w ofercie przedstawionej Zleceniodawcy przed wykonaniem usługi serwisu.

6. W zleceniu serwisowym dla napraw odpłatnych należy ująć dane Zleceniodawcy wraz z danymi do fakturowania, dane operatora wraz z numerem kontaktowym, dane maszyny: producent, typ, przebieg, informacje o typie pracy wykonywanej w momencie zauważenia usterki oraz opis usterek do usunięcia lub czynności przeglądowych do wykonania. W przypadku napraw gwarancyjnych wykonywanych w siedzibie Zleceniobiorcy należy dodatkowo dostarczyć kopię dowodu zakupu, kopię karty gwarancyjnej oraz książkę serwisową z potwierdzonymi wpisami dotyczącymi dotychczasowych obsług serwisowych.
7. W przypadku zlecenia napraw gwarancyjnych na budowie należy na adres email serwis@twojemaszyny.pl wraz ze zleceniem przesłać wszystkie wymienione dokumenty i na żądanie Zleceniobiorcy dołączyć na adres e-mail zdjęcia uszkodzonych elementów i opis usterek w celu wstępnej weryfikacji. Warunkiem uznania zlecenia naprawy za naprawę gwarancyjną jest załączenie do zlecenia pełnej dokumentacji do zleceń gwarancyjnych (tj. kopii dokumentu zakupu, karty gwarancyjnej, książki przeglądów), zaś brak ich załączenia powoduje, iż zlecenia takie będą traktowane jako odpłatne niezależnie od dostarczonej później dokumentacji gwarancyjnej, co Zleceniodawca akceptuje. W przypadku braku wstępnej dokumentacji do zleceń gwarancyjnych na budowach Zleceniobiorca ma prawo obciążyć zleceniodawcą kosztami dojazdu do weryfikacji i przygotowania dokumentacji dla podmiotu udzielającego gwarancji, jeśli takowa była konieczna.
8. W przypadku stwierdzonych usterek przez serwisantów, nie zleconych wcześniej do naprawy, wykonawca uprzedzi klienta o konieczności usunięcia takich usterek, które mają wpływ na bezpieczeństwo i funkcjonalność pracy maszyny. W wypadku odmowy przez klienta zlecenia naprawy takich usterek, klient zobowiązuje się podpisać oświadczenie o odmowie napraw, co zwalnia wykonawcę od odpowiedzialności z tytułu tych usterek. W razie niezłożenia odpowiedniego oświadczenia serwisant opisze sytuację w protokole serwisowym. Brak zlecenia usunięcia usterek mających wpływ na dalszą eksploatację maszyny lub usunięcie takich usterek przez nie autoryzowany serwis powoduje zwolnienie Zleceniobiorcy z odpowiedzialności za skuteczność naprawy i prawidłową pracę maszyny i może skutkować utratą gwarancji. Odbiór maszyny przez klienta lub jego pełnomocnika, oznacza potwierdzenie wykonania wszystkich usług zleconych wykonawcy, zgodnie ze zleceniem.
9. W związku z gabarytami maszyn oraz charakterystyką prac budowlanych niektóre usługi serwisowe mogą być wykonywane bezpośrednio na placu budowy, pod warunkiem że technologia naprawy nie wymaga zapewnienia warunków warsztatowych. Wszelkie naprawy i przeglądy eksploatacyjne wykonywane odpłatnie rozliczane są w sposób następujący: dojazd serwisu rozliczany jest w oparciu o stawki cennikowe za kilometr oraz w połączeniu z rozliczanymi w formie ryczałtu przeglądami okresowymi lub kilometry podane przez mechanika w protokole serwisowym w oparciu o odległość od bazy serwisu do miejsca postoju maszyny z uwzględnieniem przejazdu najszybszą możliwą drogą (nie najkrótszą), liczone są kilometry na dojazd i powrót do maszyny. Wszelkie stawki



- serwisowe, w tym stawki za dojazd określone zostały w osobnym dokumencie oraz w ofercie przedstawionej Zleceniodawcy.
10. Roboczegodzina serwisu rozliczana jest zależnie od typu sprzętu, którego dotyczy naprawa. Stawki zostały określone w cenniku, który stanowi osobny dokument, a także każdorazowo przesyłany jest Zleceniodawcy przed rozpoczęciem wykonywania usługi. Od w/w stawek serwis udziela rabatów zależnie od sposobu płatności, ilości serwisowanych maszyn oraz historii współpracy. Stawka podstawowa obowiązuje w dni powszednie od godz. 8 do 16.30 z opcją przekroczenia zakresu do 1 godz., przy czym czas dojazdu na budowę, naprawy i powrotu łącznie nie może przekraczać 8 h. W przypadku przekroczenia 8 h pracy mechanika stawka wzrasta o 50%. Dla pracy po godzinie 19.00 oraz w weekendy, niedziele i święta stawka wzrasta o 100%. Czas spędzony przez mechanika przy maszynie związany z oczekiwaniem na podpisanie protokołu, sprawdzaniem maszyny po naprawie przez operatora przed podpisaniem protokołu jak również czas oczekiwania na opóźniający się dojazd maszyny do miejsca wykonania naprawy, czas spędzany na wjeździe do miejsca wykonania usługi, portierniach przed zakładami gdzie ze względów bezpieczeństwa konieczna jest kontrola mechanika lub samochodu serwisowego przed wjazdem na obiekt doliczany jest do protokołu jako czas odpłatny niezależnie od typu zlecenia. W przypadku pracy zespołu 2 osób dolicza się 100% stawki.
 11. Koszty serwisu zewnętrznego doliczane są niezależnie. Wykonywane podczas napraw i przeglądów czynności jak diagnostyka komputerowa, regeneracja DPF oraz SCR; koszty utylizacji zużytych olejów i filtrów, uzupełnienie klimatyzacji, czynnik chłodzący, dolewki olei, ewentualne uzupełnienie paliwa w przypadku dostarczenia maszyny ze zbyt niskim stanem, środki czyszczące, normalia, test roboczy maszyny pod obciążeniem wykonywany na życzenie po wykonanej naprawie doliczane są dodatkowo wg osobnego cennika.
 12. Przy każdej obsłudze eksploatacyjnej jak i naprawie zobowiązani jesteśmy o właściwe dbanie o środowisko i ekologię, przez co jesteśmy odpowiedzialni za utylizację powstałych odpadów. W związku z powyższym Zleceniodawca zostanie obciążony kosztami. Cennik kosztów dodatkowych przedstawiony jest w kalkulacji przed rozpoczęciem wykonywania usługi.
 13. Niektóre przeglądy mogą być rozliczane w formie zryczałtowanej, w takim przypadku nie ma zastosowania stawka godzinowa, Zleceniodawca zobowiązany jest jednak do pokrycia kosztów dojazdu.
 14. Przy przyjmowaniu maszyny wystawiane jest w zależności od sytuacji: a) zlecenie wykonania napraw wraz z wyszczególnieniem czynności naprawczych do wykonania; b) zlecenie sporządzenia jedynie kosztorysu; c) potwierdzenie przyjęcia pojazdu w oczekiwaniu na zlecenie dokonania naprawy. Uznaje się, iż osoba wstawiająca maszynę do naprawy jest pełnomocnikiem właściciela dysponenta maszyny uprawnionym do złożenia zlecenia jej naprawy i akceptacji kosztów – nie dotyczy sytuacji, gdy maszyna dostarczana jest za pośrednictwem kuriera lub firmy transportowej. Podpisujący zlecenie lub protokół naprawy ponosi odpowiedzialność za zapłatę na rzecz zleceniobiorcy wynagrodzenia za wykonanie naprawy, jeżeli nie posiadał umocowania do działania w imieniu dysponenta maszyny.
 15. Zleceniodawca zobowiązany jest usunąć z maszyny wszystkie przedmioty niezwiązane z jej pracą. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za akcesoria i urządzenia zainstalowane na stałe w urządzeniu oraz za inne przedmioty znajdujące się w pojeździe przekazane po ich uprzedniej inwentaryzacji i pisemnym pokwitowaniu przekazania, a także za poziom paliwa odnotowany protokołarnie przy przyjmowaniu pojazdu do naprawy.
 16. Maszyny serwisowane na budowie odpowiada Zleceniodawca natomiast w siedzibie Zleceniobiorcy odpowiedzialnością obarczony jest Zleceniobiorca. Za właściwe zabezpieczenie maszyny przed zniszczeniem lub kradzieżą podczas napraw wykonywanych na budowie, w siedzibie Zleceniodawcy, oraz w innych lokalizacjach poza siedzibą Zleceniobiorcy odpowiada Zleceniodawca. Po stronie Zleceniodawcy jest zabezpieczenie maszyny, jej właściwe zaparkowanie nie wpływające na pracę budowy itp., jak również przygotowanie bezpiecznego miejsca



pracy dla mechanika zgodnie z zasadami BHP, uwzględniającego wszelkie zasady w zakresie ochrony środowiska i właściwej gospodarki odpadami. W przypadku unieruchomienia maszyny na budowie, jeśli serwis nie może uruchomić maszyny i zakończyć zlecenia w trakcie jednej wizyty obowiązek należytego zabezpieczenia maszyny jest po stronie Zleceniodawcy, wliczając w to zapewnienie miejsca postojowego zgodnego z wymogami polisty ubezpieczeniowej maszyny. Odpowiedzialność serwisu jest w takim przypadku limitowana wyłącznie do sytuacji, kiedy mechanik nie zamontuje osłon lub nie przekaże do zabezpieczenia zdemontowanych podzespołów maszyny i takie podzespoły zostaną przez niego zagubione lub zniszczone. W przypadku napraw wykonywanych w serwisie stacjonarnym Zleceniobiorcy, serwis odpowiada za powierzony sprzęt tylko w czasie naprawy oraz postoju w oczekiwaniu na części oryginalne do danej maszyny. W przypadku, nieodebrania maszyny po naprawie lub niez zaakceptowania kosztów naprawy odpowiedzialność serwisu wyłącza się po upływie 7 dni od wezwania użytkownika do odbioru sprzętu. W przypadku pozostawienia maszyny w serwisie przez okres dłuższy niż 90 dni serwis ma prawo zezłomować pozostałości po maszynie lub odesłać ją Zleceniodawcy na jego koszt, wyłącznie, jeśli pokryje on w formie przedpłaty koszty transportu oraz parkowania i wykonanych wcześniej czynności serwisowych. Podzespoły i zdemontowane wyposażenie pozostawione w serwisie po naprawie serwis również ma prawo zezłomować. W przypadku maszyn pozostawionych w serwisie, których stan techniczny powoduje zagrożenie dla środowiska naturalnego, usunięcie takiego zagrożenia odbywa się każdorazowo na koszt zleceniodawcy.

17. Na życzenie klienta zostaną określone szacunkowe koszty naprawy lub zostanie sporządzony kosztorys naprawy maszyny. Koszty szacunkowe to forma określenia kosztów naprawy bez demontażu części, odnosząca się do istoty czynności do wykonania oraz orientacyjne koszty naprawy. Kosztorys stanowi szczegółową listę czynności kosztów naprawy uwzględniającą ewentualny demontaż lub wstępną diagnozę. Koszty podane w kosztorysie są wiążące dla wykonawcy napraw, a wszelkie czynności niewymienione w kosztorysie płatne są dodatkowo. Kosztorys jest bezpłatny, o ile zleceniodawca zleci wykonanie naprawy. W innych przypadkach sporządzenie kosztorysu jest fakturowane na klientów według wywieszonego cennika usług. Żadna przewidywana naprawa nie będzie przez wykonawcę podjęta na podstawie kosztorysu, bez wystawienia przez klienta zlecenia wykonania usług, zgodnie z kosztorysem (co jest jednocześnie ze zgodą na wykonanie usługi według kosztorysu).
18. Jeśli podczas wykonywania usług pojawi się konieczność wykonania dodatkowych czynności naprawczych, wykonawca będzie musiał poinformować o tym klienta. W takim wypadku, wykonanie czynności dodatkowych nastąpi dopiero po podpisaniu aneksu do wystawionego zlecenia zawierającego zobowiązanie do pokrycia ich kosztów. Zleceniobiorca zwolniony jest od wszelkiej odpowiedzialności w tym przypadku od odpowiedzialności za skuteczność naprawy w przypadku odmowy zlecenia przez klienta wykonania dodatkowych czynności naprawczych, co nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku zapłaty za już wykonane czynności serwisowe.
19. Zlecenia wykonywane w warunkach szczególnych, jak naprawy na wysypiskach śmieci, w zakładach przetwórstwa odpadów, przy instalacjach kanalizacyjnych itp. wymagają odpowiedniego zabezpieczenia mechaników, czyszczenia narzędzi itp. W przypadku takich zleceń do faktury doliczana jest kwota 1000 PLN netto jako opłata za dezynfekcję i czyszczenie narzędzi oraz zabezpieczenie warunków pracy.
20. W przypadku pracy serwisu w okresach stanu zagrożenia epidemiologicznego lub stanu epidemii, w innych warunkach szczególnych do każdego zlecenia doliczana jest równowartość 2 roboczogodzin serwisu na pokrycie kosztów środków ochrony osobistej mechanika, dezynfekcji oraz czasu ich wykonania itp. W szczególnych sytuacjach mechanik ma prawo odmówić pracy w miejscu postoju maszyny i zażądać przeprowadzenia jej w miejsce zapewniające bezpieczną pracę, ma także prawo zażądać umycia lub przeprowadzenia dezynfekcji maszyny. Czynności takie i ich koszt obciążają Zleceniodawcę. W przypadku pracy zespołu mechaników, za drugiego i kolejnego mechanika naliczona zostanie opłata w wysokości 75% powyższej wartości.



21. W przypadku pracy serwisu w okresach stanu klęski żywiołowej lub stanu wyjątkowego wprowadzonego na obszarze gdzie znajduje się miejsce wykonywania usługi, do każdego zlecenia doliczana jest równowartość 4 roboczogodzin pracy serwisu na pokrycie kosztów uzyskania niezbędnych pozwoleń, zabezpieczenia mechaników, ubezpieczeń oraz innych opłat związanych. W przypadku pracy zespołu mechaników, za drugiego i kolejnego mechanika naliczona zostanie opłata w wysokości 100% powyższej wartości.
22. Zleceniodawca składając zlecenie akceptuje sytuację, w której w przypadku jego osobistej nieobecności na budowie lub braku możliwości osobistego odebrania przedmiotu zlecenia i podpisania dokumentów upoważnia operatora maszyny obecnego na budowie lub pracownika odbierającego sprzęt w jego imieniu, przedstawiciela firmy transportowej odbierającej sprzęt do odebrania i podpisania protokołów z naprawy oraz ustaleń serwisu po naprawie oraz nie wnosi zastrzeżeń do tak przeprowadzonego odbioru prac.
23. W przypadku, jeśli Zleceniodawca nie podpisze zlecenia lub protokołu serwisowego mechanik wykonujący naprawę udokumentuje naprawę oraz zawrze stosowną adnotację w protokole serwisowym. W takiej sytuacji klient ma 3 dni na złożenie reklamacji na usługę z uzasadnieniem powodu odmowy podpisania dokumentów w formie e-mail lub pisemnie. W przypadku braku złożenia reklamacji protokół będzie traktowany jako zaakceptowany, reklamacje z powodów takich jak nieobecność osoby upoważnionej do podpisania/odbioru prac serwisu na budowie, (w trakcie serwisu na budowie przy maszynie powinien znajdować się operator lub osoba upoważniona do odbioru pracy mechanika ze strony zleceniodawcy). Nie uwzględnienie przez mechanika uwag użytkownika w zakresie zmian konstrukcyjnych nie autoryzowanych przez producenta, odmienne od zaleceń producenta zdanie użytkownika o sposobie usunięcia usterek gwarancyjnych, nie są podstawą do reklamacji.
24. W przypadku maszyn w okresie gwarancyjnym Zleceniodawca akceptuje sytuację, w której mechanik wykonujący naprawę, ma prawo, jeśli nie będzie mógł nawiązać kontaktu ze zleceniodawcą podczas naprawy (nie będzie on odbierał telefonów podanych w zleceniu), przystąpić do dalszych prac, wliczając w to czynności odpłatne (wykonywane na koszt Zleceniodawcy) bez dodatkowego zlecenia, pomijając przedstawienie kosztorysu i jego akceptację, wyłącznie w sytuacji, gdy nie podjęcie dalszej naprawy może skutkować uszkodzeniem dalszym maszyny, ewentualnie gdy nie podjęcie naprawy może skutkować zagrożeniem bezpieczeństwa pracy lub szkodliwym oddziaływaniem na środowisko naturalne (dotyczy to wycieków, usterek układu oczyszczania spalin, uszkodzeń elementów sterowania itp.).
25. Jeżeli naprawa maszyny wykonywana jest w ramach ubezpieczenia, niezbędne jest dostarczenie upoważnienia do odbioru odszkodowania podpisanego przez osobę upoważnioną do reprezentowania Zleceniodawcy. W takiej sytuacji wszelkie rozliczenia obciążają zawsze Zleceniodawcę a Zleceniobiorca akceptuje cesję wartości netto pomniejszonej o udział własny Zleceniodawcy na rzecz ubezpieczyciela po przedstawieniu akceptacji kosztorysu. Zleceniodawca zawsze zobowiązany jest do zapłaty kwoty odpowiadającej kwocie podatku VAT, która nie jest pokrywana przez ubezpieczyciela. Zleceniodawca zobowiązany jest do pokrycia w całości kosztów naprawy, jeżeli ubezpieczyciel odmówił zapłaty całości lub części wynagrodzenia Zleceniobiorcy. Obowiązek zapłaty na rzecz Zleceniobiorcy za te naprawy nie jest uzależniony od wyniku ewentualnego sporu pomiędzy klientem a ubezpieczycielem, bez względu na jego przedmiot.
26. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odbioru maszyny w terminie do 7 dni od daty zawiadomienia o zakończeniu naprawy. W razie uchybienia przez klienta tego terminu, klient ponosi konsekwencję nie odebrania maszyny. Klient zostanie obciążony karą umowną w wysokości 150 zł netto za każdy dzień zwłoki w odbiorze pojazdu, z tytułu pozostawienia nieodebranego pojazdu wykonawcy począwszy od 8-go dnia kalendarzowego liczonego od daty zawiadomienia o zakończeniu naprawy.



27. Klient może zobaczyć wymienione części, jeśli zażądał tego na zleceniu. Części te klient będzie mógł odebrać, za wyjątkiem tych, które wymienione są standardowo lub w ramach gwarancji. Części nie zgłoszone do odbioru w momencie wydania pojazdu są niszczone.
28. Każda kwota otrzymana od Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę z tytułu zlecenia naprawy przed wydaniem pojazdu / maszyny stanowi zaliczkę rozliczaną przy wystawieniu faktury, chyba że została przez Zleceniodawcę zaliczona na poczet wcześniejszych zobowiązań Zleceniodawcy. Faktury sporządzane są według cenników obowiązujących w momencie składania zlecenia lub na podstawie indywidualnego kosztorysu przedstawionego Zleceniodawcy. Cennik robocizny oraz części zamiennych jest do dyspozycji klienta, który może na żądanie mieć do niego wgląd. Oczekiwanie na decyzję producenta po odwołaniu klienta w związku z oddaleniem zgłoszenia gwarancyjnego nie zwalnia z obowiązku uregulowania płatności za wystawione faktury z tytułu usług serwisowych.
29. W przypadku napraw łączonych, skomplikowanych i wymagających wielu wyjazdów serwisu na budowę, serwis ma prawo wystawić fakturę częściową i warunkować podjęcie dalszych czynności naprawczych uregulowaniem należności z tytułu takiej faktury. Dotyczy to w szczególności należności za weryfikację do naprawy, diagnostykę, demontaż, częściową naprawę ustaloną z klientem. Dodatkowo Zleceniobiorca ma prawo żądać zaliczki na pokrycie części zamiennych przed przystąpieniem do naprawy.
30. Wszelkie niezbędne części do naprawy lub przeglądu dostarcza Zleceniobiorca. W przypadku, jeśli części dostarcza Zleceniodawca wykonawca nie udziela żadnej gwarancji na naprawę. Wykonawca po stwierdzeniu usterki przedstawia Zleceniodawcy kalkulację części zamiennych do naprawy maszyny jedynie na wyraźne żądanie określone wpisem w protokole serwisowym. Jeśli Zleceniodawca nie prosi o kalkulację Zleceniobiorca podejmuje naprawę w oparciu o cennik części Zleceniobiorcy. W przypadku regeneracji części lub naprawy dokonywanej na żądanie Zleceniodawcy z wykorzystaniem części nie pochodzących od ich autoryzowanego producenta (zamienniki), Zleceniobiorca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skuteczność naprawy i nie udziela gwarancji, chyba że części podlegały regeneracji fabrycznej.
31. W przypadku korzystania przy naprawie za zgodą Zleceniodawcy z podzespołów fabrycznie regenerowanych Zleceniodawca zostanie obciążony kosztami kaucji i zwrotu części zużytych do dostawcy Zleceniobiorcy. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, iż dokonanie naprawy fabrycznie regenerowanymi częściami jest możliwe wyłącznie wtedy, gdy Zleceniodawca nabywając fabrycznie regenerowane części jednocześnie dokona zwrotu do producenta, bez żadnych opłat części wymienianej, w stanie fabrycznie kompletnym i wcześniej nierozbieranym. W przypadku jeśli producent lub podmiot dokonujący fabrycznej regeneracji podzespołu stwierdzi, że zwrócone i zużyte części były modyfikowane lub są niekompletne lub poddawane były wcześniejszej rozbiórce, Zleceniodawca zostanie obciążony równowartością różnicy pomiędzy ceną części nowej, a fabrycznie regenerowanej oraz kosztami kaucji, którą Zleceniobiorca uiszczył na rzecz producenta i utylizacji zdemontowanej części.
32. Należy pamiętać, że czynności naprawcze wykonane zgodnie z warunkami gwarancji producenta / dealera na nowe maszyny obejmują tylko bezpłatną naprawę lub wymianę części uznanych za wadliwe przez producenta lub jego przedstawiciela. Jeśli gwarant odmówi uznania naprawy za gwarancyjną, Zleceniodawca zobowiązany jest do bezpośredniej zapłaty na rzecz Zleceniobiorcy wynagrodzenia za wykonaną usługę. Szczegółowe informacje zawarte są w dokumentach gwarancyjnych.
33. O formie naprawy gwarancyjnej decyduje gwarant maszyny. Zasady określone są w dokumentach gwarancyjnych. Każdorazowo z gwarancji producenta wyłączone są materiały eksploatacyjne, części zużywające się, elementy osprzętu mające kontakt z urabianym materiałem, wszelkie usterki wynikające z błędnej eksploatacji lub zaniedbania, pracy z osprzętem, narzędziami nie zatwierdzonymi przez producenta.



34. W przypadku unieruchomienia maszyny, jeśli tego wymaga technologia wykonywanej naprawy, serwis ma prawo żądać dostarczenia maszyny do serwisu na koszt użytkownika. Dojazd do usterek powodujących unieruchomienie maszyny, zaakceptowanych w ramach gwarancji, pokrywa Gwarant, przy czym usunięcie takich usterek nie może być łączone z czynnościami eksploatacyjnymi, jak przeglądy okresowe. W przypadku odmowy przez gwaranta rozliczenia naprawy w ramach świadczenia gwarancyjnego kosztami naprawy zostanie obciążony Zleceniodawca, na co wyraża zgodę akceptując regulamin serwisu. W przypadku negatywnego rozpatrzenia gwarancji istnieje możliwość dalszego procesowania zgłoszenia gwarancyjnego i odwołania od decyzji gwaranta, jednak podjęcie tych działań nie zwalnia z obowiązku uregulowania w terminie należności za dotychczas podjęte czynności serwisowe oraz inne zobowiązania w stosunku do Zleceniobiorcy.
35. Serwis na wyraźne zlecenie może odpłatnie wymienić części i podzespoły, co do których funkcjonowania Zleceniodawca zgłasza wątpliwości i ponowić przekazać zgłoszenie reklamacyjne do gwaranta, w takim wypadku zlecenie będzie odpłatne do momentu ewentualnego uznania reklamacji, będzie wiązało się to z wystawieniem odpowiedniej faktury i koniecznością zapłaty a także obowiązkiem odesłania reklamowanych podzespołów na koszt zleceniodawcy do gwaranta aż do momentu ewentualnej zmiany stanowiska gwaranta. Gwarantem maszyny jest w tym przypadku producent maszyny lub osoba wskazana w dokumentacji gwarancyjnej. W przypadku, jeśli reklamacja zostanie uznana przez gwaranta i zwróci on Zleceniobiorcy koszty usunięcia usterki zostanie wystawiona korekta faktury dotyczącej zlecenia i wszelkie dokonane wcześniej z tytułu danego zlecenia płatności zostaną zwrócone Zleceniodawcy w części zaakceptowanej przez gwaranta, podjęcie procedury odwołania od negatywnej decyzji gwaranta nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku terminowej zapłaty za wykonana usługę i zamontowane podzespoły.
36. Usterki spowodowane brakiem znajomości DTR lub instrukcji obsługi maszyny przez operatora, uszkodzeniem elementów jak bezpieczniki, żarówki, zużyte zęby, pokrzywione osłony siłowników, niewłaściwy dobór lub montaż ogumienia (szczególnie dotyczy ładowarek i koparek, gdy opony nie są wymieniane kompletami – mają nierówny bieżnik między osiami), montażem przez nieautoryzowany serwis osprzętu jak młoty i łyżki co do zasady wyłączają odpowiedzialność z tytułu gwarancji i powodują, że usunięcie usterek jest odpłatne. Warunkiem usunięcia usterek w ramach gwarancji producenta jest regularne serwisowanie maszyny zgodnie z zaleceniami gwaranta. Brak terminowego wykonywania wymaganych przy wydłużonych gwarancjach przeglądów rocznych powoduje niezasadność zgłaszanych roszczeń i może być przyczyną odmowy uznania reklamacji przez gwaranta. Usługi świadczone w ramach gwarancji zewnętrznych limitowane są do odpowiedzialności gwaranta, wszelkie koszty wynikające poza gwarancje obciążają użytkownika – Zleceniodawcę, dotyczy to w szczególności kosztów materiałów eksploatacyjnych, nie uzasadnionych dojazdów, regulacji, dolewek płynów eksploatacyjnych.
37. Usługi serwisu objęte są gwarancją wykonawczą na okres 6 miesięcy pod warunkiem, że maszyna jest serwisowana przez wykonawcę, przeglądy wykonywane są terminowo, a usterka wynika z winy wykonawcy.
38. Gwarancja zostaje wyłączona jeśli do naprawy użyto części niezgodnych z zaleceniami wykonawcy na odpowiedzialność klienta lub użytkownik nie stosuje się do zaleceń po naprawczych wykonawcy. Gwarancja nie obowiązuje, jeżeli zleceniodawca nie uregulował faktury za naprawę lub uregulował ją z opóźnieniem przekraczającym 14 dni.
39. Zleceniobiorca odpowiada za sprawną i terminową naprawę, sprzętu. W przypadku napraw Gwarancyjnych czas naprawy regulują warunki gwarancji. Zleceniobiorca nie odpowiada za przestój maszyn spowodowany opóźnieniem dostawy podzespołów przez producenta lub nie wywiązywaniem się gwaranta. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści zleceniodawcy związane z czasem naprawy maszyny.
40. Zleceniobiorca nie jest zobowiązany do zapewnienia maszyn zastępczych na czas wykonywania naprawy.



41. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w treści regulaminu bez powiadomienia, ze skutkiem do zdarzeń i zleceń serwisowych udzielanych po dokonaniu zmiany. Aktualny regulamin zawsze dostępny jest na stronie internetowej www.twojemaszyny.pl, na żądanie u przedstawicieli firmy oraz w oddziałach firmy w wersji papierowej.
42. Administratorem Danych Osobowych jest firma „TWOJEMASZINY.PL SP. Z O.O.”, prowadząca działalność pod adresem: UL. Gdyńska 64, 80-297 Miszewko. Kontakt z administratorem możliwy jest poprzez wysłanie korespondencji na adres e-mail: biuro@twojemaszyny.pl lub kontakt telefoniczny: +48 602 118 822 lub poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie www.twojemaszyny.pl. W ramach realizacji zamówienia będą przetwarzane dane w postaci: nazwy firmy, imienia i nazwiska, adresu, numeru telefonu, adresu email. Dane będą przetwarzane w celu realizacji złożonego zlecenia. Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zrealizowania zlecenia. Niepodanie danych osobowych skutkuje brakiem możliwości zrealizowania zlecenia. Twoje dane będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji zamówienia. Po realizacji zamówienia Twoje dane mogą być w niezbędnym zakresie przechowane do czasu przedawnienia roszczeń cywilnoprawnych związanych z zleceniem i do czasu przedawnienia zobowiązań/ należności podatkowych związanych z realizacją zamówienia. Informujemy również, że:
- Masz prawo do żądania od administratora dostępu do twoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
 - Ponadto masz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych przez administratora;
 - Jeżeli uważasz, że przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza prawo, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
 - Twoje dane osobowe zostaną przekazywane koordynatorowi przetwarzającemu dane na zlecenie Zleceniobiorcy, w związku z koniecznością realizacją zlecenia.
43. Wszelkie spory wynikłe z wykonania usług naprawy maszyn przez Zleceniobiorcę, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy.
44. Zleceniodawca przesyłając formularz zgłoszenia serwisowego dostępny na stronie internetowej www.twojemaszyny.pl akceptuje każdorazowo niniejszy regulamin serwisu. W przypadku zgłoszeń telefonicznych lub poprzez adres email regulamin zostanie każdorazowo przesłany w wersji elektronicznej. Przesłanie regulaminu na adres skrzynki elektronicznej Zleceniodawcy poczytuje się za zapoznanie z regulaminem, bowiem Zleceniodawca posiadał możliwość do zapoznania się z dokumentem. W przypadku złożenia zlecenia osobiście w siedzibie firmy Zleceniobiorcy, Zleceniodawca każdorazowo obowiązany jest do podpisania oświadczenia o zapoznaniu się z treścią regulaminu.

Oświadczenie dla Zleceniodawców składających zlecenie serwisowe w siedzibie Zleceniobiorcy.

Zapoznałem się i akceptuję **REGULAMIN SERWISU**

(data)

(miejscowość)

(czytelny podpis)

BIURO@TWOJEMASZINY.PL

MISZEWKO k. Gdańska / Gdyni

ul. Gdyńska 64
80-297 Miszewko
tel. 600 200 595, 690 500 847, 602 118 822

WWW.TWOJEMASZINY.PL

OLSZTYN

ul. Lubelska 36B
10-416 Olsztyn
tel. 797 585 917,
730 336 206

TORUŃ

ul. Polna 131A
87-100 Toruń
tel. 572 971 751

INFOLINIA: 501 44 55 22

CIECHANÓW

ul. Kasprzaka (vis a vis
stacji Circle K)
06-400 Ciechanów
tel. 690 650 536