

Warunki ogólne świadczenia usług serwisowych przez Serwis Agro-Star T. Nogaj Sp.J.

§1 Definicje

Użyte w Warunkach ogólnych określenia oznaczają:

BOK – Biuro Obsługi Klienta; pracownicy Serwisu upoważnieni do otwarcia zlecenia serwisowego.

Pojazd – pojazd samochodowy, pojazd silnikowy, naczepa lub przyczepa.

Prace dodatkowe – zakres koniecznych lub zalecanych napraw do wykonania w pojeździe Zleceniodawcy stwierdzonych przez Serwis w trakcie wykonywania prac określonych w zleceniu serwisowym. Lista prac dodatkowych i ich szacunkowa wartość wymieniona w Protokole rozszerzenia zakresu napraw.

Protokół rozszerzenia zakresu naprawy – dokument generowany przez Serwis, określający zakres koniecznych lub zalecanych do wykonania napraw nie wymienionych w zleceniu serwisowym.

Protokół odbioru pojazdu niesprawnego – dokument generowany przez Serwis w przypadku odmowy przez Zlecającego wykonania koniecznych napraw wymienionych w Protokole rozszerzenia zakresu naprawy.

Warunki ogólne – Warunki ogólne świadczenia usług serwisowych oraz sprzedaży materiałów, części i akcesoriów przez Firmę Agro-Star T. Nogaj Sp.J zwaną dalej Serwisem.

Serwis – Agro-Star T. Nogaj Sp.J, ul. Owsiana 7, 62-800 Kalisz

Umowa o współpracy w zakresie obsługi serwisowej – umowa regulująca warunki handlowe i rozliczenia, zasady udzielania gwarancji płatności dla Zleceniodawcy na usługi serwisów innych niż Serwis oraz prawa i obowiązki stron.

Usługa serwisowa – zakres czynności wchodzących w skład prac zleconych w zleceniu serwisowym lub prac dodatkowych zaakceptowanych przez Zleceniodawcę.

Zlecenie serwisowe – dokument generowany przez BOK, identyfikujący Zleceniodawcę, pojazd oraz określający zakres prac zleconych przez Zleceniodawcę, podpisany obustronnie przez Serwis i Zleceniodawcę, przy czym za w pełni wiążący podpis zatwierdzający na zleceniu uznaje się podpis wszystkich osób wymienionych w definicji Zleceniodawcy.

Zleceniodawca – przedsiębiorstwo lub osoba fizyczna określona w zleceniu serwisowym (właściciel lub użytkownik pojazdu), w tym reprezentant właściciela lub użytkownika pojazdu, będący w fizycznym posiadaniu dowodu rejestracyjnego, tj. kierowca, pracownik lub osoba trzecia przekazująca w Serwisie pojazd do naprawy.

Odbierający – przedsiębiorstwo lub osoba fizyczna określona w zleceniu serwisowym i/lub wcześniej podpisująca zlecenie serwisowe (właściciel lub użytkownik pojazdu) lub reprezentant właściciela lub użytkownika pojazdu, będący w fizycznym posiadaniu dowodu rejestracyjnego lub upoważnienia wystawionego przez osobę uprawnioną do reprezentacji Firmy będącej właścicielem lub użytkownikiem pojazdu. Wcześniejsze określenie osoby odbierającej w zleceniu serwisowym (podczas jego otwierania) zastępuje konieczność przedkładania odrębnego upoważnienia do odbioru pojazdu po naprawie serwisowej.

Zobowiązanie do zapłacenia należności wynikających z udzielonej gwarancji – zobowiązanie Serwisu do udzielenia gwarancji płatności za naprawę pojazdu w warsztacie innym niż Serwis na pisemny wniosek firmy Mobile 24 lub innych podmiotów (dotyczy firm, które mają umowę o współpracy w zakresie obsługi serwisowej)

§2 Przedmiot Warunków ogólnych.

1. Warunki ogólne określają zakres i warunki świadczenia usług serwisowych przez Serwis na rzecz Zleceniodawcy a w szczególności:
 - obsługi posprzedażnej-gwarancyjnej i pogwarancyjnej pojazdów samochodowych, naczep i przyczep
 - serwisu mechanicznego, w tym usuwania awarii i napraw bieżących
 - przeglądów gwarancyjnych
 - przeglądów pogwarancyjnych
 - remontówpojazdów będących własnością lub będących w użytkowaniu Zleceniodawcy
- sprzedaży części zamiennych
2. Warunki gwarancji na wykonane usługi i użyte do naprawy części zamienne i akcesoria.
3. Warunki ogólne nie mają zastosowania do realizacji napraw powypadkowych.

§3 Przyjęcie pojazdu do Serwisu

1. W celu zapewnienia jak najsprawniejszej obsługi, przed przyprawieniem pojazdu do Serwisu zaleca się wcześniejsze uzgodnienie terminu i zakresu prac z BOK.
2. Zgłoszenie przyjazdu do Serwisu Zleceniodawca może uzgodnić telefonicznie, pocztą e-mail, faxem lub osobiście przynajmniej 1 lub 2 dni przed planowaną wizytą w Serwisie (Zleceniodawca zyskuje wówczas pierwszeństwo realizacji zlecenia serwisowego). Istnieje również możliwość nieplanowanego i bezpośredniego przyjazdu w sytuacji nagłej awarii, jednak naprawa pojazdu odbędzie się w czasie zależnym od aktualnych możliwości Serwisu.
3. Numery telefonów, adresy e-mail i nr faksu do kontaktu z Serwisem znajdują się na liście, która stanowi Załącznik nr 1 do Warunków ogólnych.
4. Obsługa w serwisie wykonywana jest w następujących godzinach:
Poniedziałek-piątek 7:30-20:00
Sobota 7:30-15:30
5. Przyjęcie pojazdu do Serwisu i rozpoczęcie prac uzależnione jest od otwarcia zlecenia serwisowego w BOK. Zlecenie serwisowe uważa się za poprawnie otwarte, gdy zostanie czytelnie podpisane przez Zleceniodawcę.

6. Zlecenie serwisowe podpisane przez pracownika Zleceniodawcy, kierownicę Zleceniodawcy lub osobę trzecią, która przywiodła pojazd do Serwisu lub odbiera pojazd z Serwisu i była w posiadaniu dowodu rejestracyjnego tego pojazdu lub upoważnienia, uważa się za podpisane przez Zleceniodawcę / Odbiorcę.
7. Jeżeli w trakcie wykonywania prac zleconych Serwis zdiagnozował konieczność wykonania prac dodatkowych, to zakres tych prac i ich szacunkowy koszt zostanie przedstawiony Zleceniodawcy pisemnie w „Protokole rozszerzenia zakresu naprawy”, zaś w przypadku braku takiej możliwości Zleceniodawca zostanie poinformowany telefonicznie.
8. Wykonanie prac dodatkowych, wyszczególnionych w Protokole rozszerzenia zakresu naprawy lub będących przedmiotem rozmowy telefonicznej, o jakiej mowa powyżej, odbywa się na podstawie pisemnej akceptacji ze strony Zleceniodawcy w postaci: a) pisemnej zgody Zleceniodawcy, lub b) podpisu Zleceniodawcy na Protokole rozszerzenia zakresu naprawy, lub c) wiadomości e-mail na adres serwis@agro-star.com.pl lub d) wiadomości sms na numer telefonu 605-305-597. Brak przekazania pisemnej akceptacji do Serwisu jest jednoznaczne z przysługującym Serwisowi prawem do odmowy realizacji prac dodatkowych.
Serwis jednocześnie zastrzega, iż przekazanie pisma lub podpisanego Protokołu rozszerzenia zakresu naprawy za pośrednictwem fax. jest uznawane za wiążące przekazanie decyzji (nie wymaga się otrzymania oryginału pisma i Protokołu do rozpoczęcia prac dodatkowych przy pojeździe).
9. W przypadku odmowy/braku zgody (zarówno ze strony Zleceniodawcy, jak i ze strony Serwisu z przyczyn wymienionych w pkt.8 powyżej) na wykonanie prac dodatkowych (wpływających na bezpieczeństwo ruchu drogowego), Zleceniodawca pokwituje odbiór pojazdu niesprawnego na „Protokole odbioru pojazdu niesprawnego”.
10. W przypadku odmowy podpisania Protokołu odbioru pojazdu niesprawnego, pracownik Serwisu sporządzi odpowiednią notatkę służbową na zleceniu serwisowym (lub do zlecenia serwisowego).
11. Do odbioru pojazdu w imieniu Zleceniodawcy są uprawnione:
 - (a) osoby upoważnione do kontaktu oraz podejmowania decyzji, wskazane w treści umowy o współpracy w zakresie obsługi serwisowej,
 - (b) osoby imiennie upoważnione przez osoby wskazane pod lit. (a) powyżej,
 - (c) osoby podpisujące w imieniu Zleceniodawcy zlecenie serwisowe
 - (d) osoby będące w posiadaniu dowodu rejestracyjnego pojazdu lub wymienione w zleceniu serwisowym jako upoważnione do późniejszego odbioru pojazdu.
12. Serwis nie odpowiada za szkody wynikające z przemieszczenia się niezabezpieczonego przedmiotu (jak wybite szyby czołowej przez przedmiot znajdujący się w kabinie) i za zniknięcie lub uszkodzenie wartościowych przedmiotów pozostawionych w kabinie kierowcy.
13. Serwis nie odpowiada za pogorszenie się stanu jakościowego towaru pozostawionego w pojeździe, w tym ładunku łatwo psującego się i/lub wrażliwego na warunki atmosferyczne, niezależnie od czasu, na jaki pojazd został pozostawiony w Serwisie.
14. Pojazd przyjęty do Serwisu na naprawę lub przegląd w umówionym dniu i godzinie będzie gotowy do odbioru w określonym z góry czasie. Jeśli zajdą nieprzewidziane okoliczności związane z dokonaniem dodatkowych pracochłonnych napraw ujawnionych w trakcie przeglądu, Serwis powiadomi o tym Zleceniobiorcę - w celu uzgodnienia odrębnego terminu wykonania usługi lub w celu uzyskania akceptacji na przedłużenie czasu naprawy.
15. Zleceniodawca upoważnia Serwis do wykonania jazd testowych (w tym również po drogach publicznych) w celu określenia zakresu potrzebnych prac lub oceny jakości i poprawności prac wykonanych.
16. Naprawy poza siedzibą Serwisu (Serwis Wyjazdowy) realizowane będą na podstawie pisemnego zlecenia Zlecającego, przy czym dopuszcza się formy jego przekazania jak określone w pkt. 8 powyżej. W przypadku braku możliwości pisemnego przekazania zlecenia (np. w godzinach nocnych, z powodu braku dostępu do elektronicznych przekazywanych danych) Serwis, na podstawie historii dotychczasowej współpracy, może podjąć się realizacji zlecenia na podstawie rozmowy telefonicznej ze Zlecającym, jednakże w takim przypadku Zlecający zobligowany jest uzupełnić pisemną formę zlecenia serwisowego w najkrótszym czasie, jak tylko stanie się to możliwe.
17. Klienci, z którymi Serwis ma podpisaną umowę o współpracy w zakresie obsługi serwisowej są Klientami uprzywilejowanymi, stąd ich zlecenia naprawy poza siedzibą Serwisu z wykorzystaniem specjalnego pojazdu serwisowego realizowane są w pierwszej kolejności. Zlecenia pozostałych Firm realizowane są w zależności od aktualnych możliwości Serwisu.
18. Wyjazd pojazdu z terenu Serwisu możliwy jest po podpisaniu wykonanego zlecenia serwisowego oraz po stwierdzeniu uprawnień osoby zgłaszającej się po odbiór pojazdu do dokonania tej czynności oraz, w przypadku rozliczeń gotówkowych lub w innych uzasadnionych przypadkach, po uregulowaniu płatności za usługę.

§4 Identyfikacja pojazdów

Elementem identyfikacyjnym pojazdu jest:

- dowód rejestracyjny wystawiony na adres Zleceniodawcy,
- dowód rejestracyjny wystawiony na adres firmy leasingowej łącznie z upoważnieniem firmy leasingowej do użytkowania pojazdu przez Zleceniodawcę,
- dowód rejestracyjny wystawiony na firmę obsługiwaną przez Zleceniodawcę z upoważnieniem wystawionym przez Zleceniodawcę
- dowód rejestracyjny wystawiony na firmę leasingową z upoważnieniem firmy leasingowej do użytkowania samochodu przez firmę obsługiwaną przez Zleceniodawcę łącznie z upoważnieniem wystawionym przez Zleceniodawcę.

§5 Gwarancja

1. Roszczenia gwarancyjne będą rozpatrywane zgodnie z warunkami gwarancji oferowanymi przez dostawcę danego podzespołu lub części.
2. Gwarancja obejmuje: naprawę lub wymianę części wadliwych oraz robociznę niezbędną dla tej naprawy lub wymiany.
3. Usługi objęte są gwarancją 12-to miesięczną, o ile inny okres, na jaki udzielona została gwarancja w przypadku konkretnej usługi, nie został zapisany w fakturze VAT za daną usługę lub w odrębnym dokumencie wystawionym przez Serwis pt. „Warunki gwarancji” lub „Książka gwarancyjna”.
4. Warunkiem obowiązywania gwarancji jest stosowanie się Zleceniodawcy do ogólnych warunków gwarancji dostawcy, w tym także do regularnego serwisowania pojazdów w Serwisach Partnerskich (Autoryzowanych Stacjach Obsługi), udokumentowanego wpisami do książki przeglądów pojazdów.
5. Gwarancja na części zamienne i akcesoria obowiązuje tylko wtedy, gdy montaż / wymiana zostanie przeprowadzona przez Serwis Partnerski (Autoryzowaną Stację Obsługi) i fakt ten zostanie udokumentowany w czasie składania reklamacji.
6. Gwarancja nie obejmuje ewentualnych kosztów związanych z naprawą poza siedzibą Serwisu, tj. u Zleceniodawcy lub miejscu przez niego wskazanym oraz holowania z miejsca awarii do Serwisu.
7. Gwarancja nie obejmuje również:
 - standardowych przeglądów i usług utrzymania
 - skutków nieprawidłowego używania pojazdu, błędu lub niedopatrzenia za strony Zleceniodawcy
 - wymiany części, których zużycie jest zjawiskiem naturalnym i może zmieniać się w zależności od eksploatacji pojazdu, jego przebiegu, warunków geograficznych i klimatycznych oraz których konieczność wymiany nie jest podyktowana uszkodzeniem. Dotyczy to przede wszystkim: klocków hamulcowych, okładzin tarcz hamulcowych, tarcz i bębnow hamulcowych, opon, sprzęgła, pasków klinowych i wieloklinowych, amortyzatorów, piór wycieraczek i innych
 - skutków powstałych z zamontowania w pojeździe części i akcesoriów nie zatwierdzonych przez producenta
 - szkód powstałych przez zjawiska naturalne lub w wyniku wypadku
8. Części zamienne objęte gwarancją są przesyłane do producenta w celu przeprowadzenia ekspertyzy technicznej. Jeśli roszczenie gwarancyjne Zleceniodawcy zostało uznane, wadliwa część staje się własnością producenta, natomiast jeśli reklamacja została odrzucona, naprawa obejmująca wymianę wadliwej części następuje na koszt Zleceniodawcy. Część taka może zostać zwrócona Zleceniodawcy, jeżeli przy zgłaszaniu reklamacji wyraził takie życzenie.

§6 Płatności

1. Płatność za usługę Zleceniobiorca uiszcza na podstawie wystawionej faktury VAT lub paragonu w kasie Serwisu.
2. Kasa Serwisu przyjmuje płatności w:
 - gotówce
 - kartą kredytową
3. Jednorazowa kwota rozliczenia gotówkowego, zarówno z kontrahentem krajowym jak i zagranicznym, nie może przekroczyć kwoty 15.000,00 PLN (słownie: piętnaście tysięcy złotych); Limit odnosi się do transakcji jako całości, uwzględnionej na danej fakturze.
4. Płatności z odroczonym terminem – dostępne dla klientów, z którymi Serwis posiada pozytywną historię współpracy i/lub dla klientów, z którymi Serwis posiada zawartą umowę o współpracy w zakresie obsługi serwisowej.
5. Przekraczanie terminu płatności może spowodować pojedynczo lub łącznie:
 - a. odebranie części lub całości rabatu,
 - b. skrócenie terminu płatności,
 - c. przejście na gotówkową formę rozliczeń.
 - d. odmowę otwarcia zlecenia serwisowego do czasu uregulowania należności będącej w opóźnieniu,
 - e. postawienie wszystkich wierzytelności Serwisu wynikających z niniejszej umowy w stan natychmiastowej wymagalności,
 - f. podjęcia innych działań przewidzianych przez umowę lub powszechnie obowiązujące przepisy
6. Termin płatności uznaje się za dotrzymany z datą wpływu środków na rachunek bankowy Serwisu.
7. Wystawiona i przekazana do Zleceniodawcy faktura stanowi jednocześnie wezwanie do dokonania zapłaty w ustalonym i podanym na niej terminie, co w świetle przepisów Kodeksu Cywilnego uprawnia do naliczania odsetek w wysokości ustawowej za nieterminowe regulowanie zobowiązań.
8. Strony dopuszczają możliwość dokonywania kompensat wzajemnych zobowiązań. W przypadku wystąpienia takich rozrachunków w pierwszej kolejności będą dokonywane wzajemne potrącenia, a różnica będzie regulowana przelewem bankowym.

§7 Gwarancja płatności za usługi innych serwisów

1. Na pisemny wniosek firmy Mobile24 lub innej firmy pośredniczącej w naprawie, Serwis udziela gwarancji płatności za naprawę pojazdu w warsztacie innym niż Agro-Star T. Nogaj Sp.J. pod warunkiem posiadania podpisanej ze Zleceniodawcą umowy o współpracy w zakresie obsługi serwisowej lub wyłącznie pozytywnej historii dotychczasowej współpracy.
2. Warunkiem udzielenia gwarancji płatności za usługę, o której mowa w punkcie 1, jest odesłanie przez Zleceniodawcę wypełnionego formularza „Zobowiązanie do zapłacenia należności wynikających z udzielonej gwarancji płatności”.

Formularz dostępny jest w siedzibie Serwisu oraz na jego stronie internetowej www.agro-star.com.pl w zakładce „Pliki do pobrania”. Istnieje również możliwość jego pozyskania pocztą elektroniczną.

3. W zakresie wysokości udzielanej gwarancji płatności, Serwisowi przysługuje prawo do wniosku o przedłożenie dodatkowego zabezpieczenia z tytułu udzielanej gwarancji płatności, a jej wysokość każdorazowo podlega akceptacji ze strony Serwisu, przy czym Serwis może ją uzależnić od wysokości dotychczas generowanych obrotów oraz od aktualnej sytuacji gospodarczej Zleceniodawcy.
4. Serwis ma prawo odmówić udzielenia gwarancji płatności w sytuacji, gdy:
 - Zleceniodawca nie wywiązuje się terminowo z zobowiązań wobec Serwisu,
 - została założona blokada otwierania zleceń bezgotówkowych w związku z nieterminowym regulowaniem dotychczasowych zobowiązań lub z innych, nieokreślonych niniejszym dokumentem przyczyn.

§8 Tryb reklamacyjny

1. Zleceniodawca może złożyć reklamację w formie pisemnej, pismem złożonym osobiście w siedzibie Serwisu lub przesłanym listem poleconym na adres siedziby Serwisu.
2. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku terminowej zapłaty za usługę. W przypadku uznania reklamacji kwota podlegająca zwrotowi zostanie zwrócona Zleceniodawcy.
3. W przypadku wystawienia faktury korygującej przez Serwis, Zleceniodawca zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia czytelnym podpisem oraz odesłanie do Serwisu dokumentu korygującego na kopii faktury korygującej lub na przesłanym wraz z fakturą korygującą oddzielnego dokumentu. W przypadku niespełnienia tego obowiązku przez Zleceniodawcę, Serwis zastrzega sobie prawo do zawieszenia możliwości rozliczeń z odroczonym terminem płatności.

§9 Postanowienia końcowe

1. Serwis zastrzega sobie prawo do zmian w treści Warunków ogólnych. W przypadku, kiedy Zleceniodawca posiada zawartą z Serwisem umowę o współpracy serwisowej, wówczas pisemna informacja o zmianie treści warunków ogólnych zostanie wysłana na adres Zleceniodawcy. Jeśli w terminie 14 dni od daty jej doręczenia Zleceniodawca nie złoży pisemnego wypowiedzenia umowy jw., to po upływie tego terminu Strony będą związane zmienionymi postanowieniami.
2. Aktualna treść Warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych dostępna jest w siedzibie Serwisu oraz na stronie internetowej www.agro-star.com.pl w zakładce „Pliki do pobrania”.
3. W sprawach nieuregulowanych Warunkami ogólnymi lub umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. W sprawach, o których mowa w Warunkach ogólnych i Umowie wiążące są zapisy Umowy.

Załącznik nr 1 do Warunków ogólnych świadczenia usług serwisowych przez Serwis Agro-Star

Agro-Star T. Nogaj Sp.J.
Parter Serwisowy MAN Truck & Bus Polska Sp. Z o.o.
Kalisz, ul. Owsiana 7
62-800 Kalisz
Fax. 062 764 11 34 w.54

Poniżej podajemy numery telefonów do osób, które udzielą Państwu pomocy i odpowiedzą na pytania stosownie do kompetencji

Numery telefonów do Serwisu (doradztwo serwisowe, gwarancje, likwidacja szkód komunikacyjnych, nadzorowanie napraw mechanicznych)

Karol Kędzia, Marcin Marszał 062 764 11 34 w 50 kom. 605-305-597; 605-305-598 (serwis@agro-star.com.pl)
Anna Dolata kom. 601-863-629 (biuro@agro-star.com.pl)

Numery telefonów do specjalistów ds. sprzedaży części

062 764 11 34 w 40, 41 (czesci@agro-star.com.pl)
Grzegorz Stasiak 797-909-155
Stanisław Łuczak 797-909-162
Mariusz Warszawski 797-909-154

Serdecznie zapraszamy do naszego serwisu
od poniedziałku do piątku w godzinach od 07.30 do 20.00
oraz w soboty w godzinach od 07.30 do 15.00.

Pozostajemy do dyspozycji w trybie „do ostatniego klienta”.

Podajemy również numer telefonu non stop do serwisu Mobile24 (połączenie z centralą MAN | Service Mobile 24, dostępną 24 godziny na dobę przez 365 dni w roku; serwis na telefon w obrębie całej Europy w języku polskim)

MAN Mobile 24 Assistance 00800-66 24 53 24
