

FANUC POLSKA Sp. z o.o. **Ogólne Warunki Usług Wsparcia Technicznego.**

obowiązujące od dnia: 01.10.2022

Niniejsze Ogólne Warunki Usług Wsparcia Technicznego określają ogólne zasady współpracy i zawierania umów o usługi wsparcia technicznego z FANUC Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (52-407) ul. Tadeusza Wendy 2 (zwaną dalej jako „FANUC Polska”). Niniejsze Ogólne Warunki Usług Wsparcia Technicznego zostały opublikowane na stronie internetowej FANUC Polska: www.fanuc.pl.

Niniejsze Ogólne Warunki Usług Wsparcia Technicznego stanowią integralną część każdej oferty na usługi wsparcia technicznego FANUC Polska, chyba że strony postanowią inaczej. Treść niniejszych Ogólnych Warunków Usług Wsparcia Technicznego uzupełniają postanowienia Ogólnych Warunków Sprzedaży FANUC Polska, zamieszczonych na stronie internetowej FANUC Polska: www.fanuc.pl.

Wszelkie umowy sprzedaży usług wsparcia technicznego podlegają niniejszym Ogólnym Warunkom Usług Wsparcia Technicznego i nie mogą być zawierane na innych warunkach bez wyraźnej pisemnej, e-mailowej lub przesłanej faksem zgody FANUC Polska.

Złożenie zamówienia przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją postanowień Ogólnych Warunków Usług Wsparcia Technicznego.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Usług Wsparcia Technicznego sformułowania oznaczają:

- a) „Fanuc Polska” to FANUC Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (52-407) ul. Tadeusza Wendy 2, KRS: 0000291932, NIP: 8942923341, REGON: 020602752
- b) „Klient” oznacza przedsiębiorcę - podmiot prawny będący adresatem oferty lub drugą stroną umowy.
- c) „Strony” to Fanuc Polska oraz Klient.

2. Procedura zawarcia umowy

2.1. Oferta nie wymaga podpisu Fanuc Polska i może być złożona w każdej formie, która pozwala na utrwalenie jej treści za pomocą pisma. W szczególności oferta może zostać złożona za pomocą dokumentów pisemnych

lub elektronicznych. Oferta złożona w innej formie nie jest wiążąca i nie wywołuje innych skutków. Oferta może być wyrażona w dowolnym języku.

- 2.2. O ile inaczej nie zastrzeżono w treści oferty, oferta jest ofertą terminową, a ważność oferty wynosi 1 miesiąc i przed jej akceptacją może zostać wycofana przez Fanuc Polska.
- 2.3. Przyjęcie oferty jest równoznaczne z zawarciem umowy, chyba że oferta przewiduje zawarcie odrębnego dokumentu umowy.
- 2.4. Przyjęcie oferty z zastrzeżeniami nie stanowi przyjęcia oferty i nie obliguje żadnej ze Stron do zawarcia umowy, lecz stanowi wyłącznie wystosowaną do Fanuc Polska propozycję zmiany warunków określonych w ofercie.
- 2.5. Przyjęcie oferty może zostać złożone w formie pisemnej lub e-mailowej.
- 2.6. Przyjęcie oferty powinno być wyrażone w tym samym języku, w którym wyrażona została oferta.
- 2.7. W razie niezgodnienia warunków w terminie ważności oferty Fanuc Polska oferta wygasa, chyba że zostanie jednoznacznie przedłużona przez Fanuc Polska w formie pisemnej lub e-mailowej.
- 2.8. Brak odpowiedzi Fanuc Polska na propozycję umowy lub zmian oferty, złożoną przez Klienta lub na zastrzeżenia Klienta względem treści oferty nie jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na zawarcie umowy na warunkach określonych przez Klienta. Zasada ta odnosi się również do stałych kontrahentów Fanuc Polska.

3. Przedmiot umowy

- 3.1. Usługi Wsparcia Technicznego polegają na działaniach zmierzających do ustalenia optymalnych warunków pracy dla produktów Fanuc lub wsparciu w wyborze odpowiedniego produktu dla warunków przedstawionych przez Klienta tj. w szczególności na:
 - a) Technicznej walidacji stanowiska;
 - b) Świadczeniu wsparcia technicznego w docelowym miejscu pracy urządzenia u Klienta;
 - c) Testach wydajnościowych lub możliwościowych przeprowadzanych w siedzibie Fanuc lub w docelowym miejscu pracy urządzenia u Klienta, w celu doboru odpowiednich elementów do oferty Fanuc.

3.2. Usługi Wsparcia Technicznego są usługami starannego działania i Fanuc Polska nie gwarantuje uzyskania określonego efektu.

4. Wykonywanie Usługi Wsparcia Technicznego

4.1. W zależności od indywidualnych ustaleń z Klientem, Usługa Wsparcia Technicznego jest świadczona w siedzibie Klienta albo w siedzibie Fanuc Polska.

4.2. Świadczenie usługi w siedzibie Klienta albo w innym miejscu wskazanym przez Klienta wymaga obecności osoby odpowiedzialnej ze strony Klienta. Nieobecność takiej osoby upoważnia Fanuc Polska do niezrealizowania usługi oraz obciążenia Klienta poniesionymi przez Fanuc Polska kosztami.

4.3. Przedstawiciel Fanuc Polska świadczący Usługę Wsparcia Technicznego nie jest upoważniony do weryfikacji upoważnienia osoby odpowiedzialnej ze strony Klienta („Pracownik Klienta”).

4.4. Pracownik Klienta jest należycie upoważniony do działania w imieniu Klienta w ramach Usługi Wsparcia Technicznego, a Klient ponosi pełną odpowiedzialność z tego tytułu.

4.5. Przedstawiciel Fanuc Polska nie jest zobowiązany do jakiegokolwiek ingerencji w urządzenie Fanuc Polska zainstalowane u Klienta. W ramach Usługi Wsparcia Technicznego Fanuc Polska udziela wsparcia w obsłudze urządzeń Fanuc Polska zainstalowanych u Klienta, ale nie świadczy usług związanych z implementacją albo ingerencją w proces wykonawczy Klienta.

4.6. Przedstawiciel Fanuc Polska udziela wskazówek oraz wsparcia technicznego osobie upoważnionej przez Klienta do obsługi urządzenia Fanuc Polska u Klienta.

4.7. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług Wsparcia Technicznego, Pracownik Klienta zobowiązany jest poinformować przedstawiciela Fanuc Polska o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ lub istotne znaczenie dla realizacji Usługi Wsparcia Technicznego przez Fanuc Polska. W szczególności, Klient zobowiązany jest poinformować o zagrożeniach w aplikacjach, sposobach ich ominięcia.

5. Termin wykonania

5.1. Termin realizacji Usług Wsparcia Technicznego jest uzależniony od przekazania

przez Klienta do Fanuc Polska wszystkich niezbędnych dla zrealizowania umowy informacji i specyfikacji niezwłocznie po jej zawarciu.

5.2. Fanuc Polska zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia Usług Wsparcia Technicznego do czasu przekazania wszystkich informacji wymaganych przez Fanuc Polska dla poprawnej realizacji Usługi Wsparcia Technicznego albo do czasu przygotowania stanowiska pracy do stanu umożliwiającego świadczenie usług przez Fanuc Polska.

5.3. W przypadku nieprzekazania Fanuc Polska wymaganych informacji albo w inny sposób uniemożliwienia realizacji Usługi Wsparcia Technicznego, termin realizacji, choćby został już uzgodniony z Klientem, ulega odpowiedniemu wydłużeniu, za co Fanuc Polska nie ponosi odpowiedzialności. Jeśli termin realizacji zostanie wydłużony o 30 lub więcej dni z przyczyn leżących po stronie Klienta, Fanuc Polska będzie uprawniony do jednostronnego odstąpienia od umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Klient.

5.4. Jeśli termin realizacji Usługi Wsparcia Technicznego nie został dotrzymany z powodu zaistnienia siły wyższej np. stanu wojennego, ogłoszenia mobilizacji wojsk, wojny, zamieszek, strajku, strajku okupacyjnego lub innych niedających się przewidzieć okoliczności, termin dostawy lub wykonania usługi zostanie odpowiednio przedłużony do czasu ustania przeszkody bez odszkodowania dla drugiej strony.

5.5. Każda ze stron będzie jednak uprawniona do odstąpienia od całości lub części umowy, jeżeli okoliczności siły wyższej będą trwały dłużej niż 30 dni, przy czym jeśli pomimo odstąpienia Klient uzyskał korzyść na skutek działań Fanuc Polska to Fanuc Polska należy się z tego tytułu odpowiednie wynagrodzenie.

5.6. Wprowadzenie zmian w przekazanych Fanuc Polska informacjach albo przekazanie nowych informacji wymaga akceptacji przez Fanuc Polska. W takiej sytuacji Fanuc Polska poinformuje o tym, jaki wpływ na termin i koszt realizacji zlecenia Usług Wsparcia Technicznego będą miały takie zmiany lub nowe informacje.

6. Raport i rozliczenie Usług Wsparcia Technicznego.

- 6.1. Zakończenie prac zostanie potwierdzone raportem sporządzonym przez Fanuc Polska („**Raport**”) oraz przesłanym do Klienta w formie pisemnej lub e-mailowej.
- 6.2. Raport będzie zawierał w szczególności:
 - a) Informację o świadczonych Usługach;
 - b) Rzeczywisty czas pracy Przedstawiciela Fanuc Polska;
 - c) Rzeczywiście wykorzystane podczas serwisu części zamienne.
- 6.3. W Raporcie zostaną wskazane także informacje dotyczące pozostałych kosztów, takich jak: opłata dotycząca organizacji serwisu, kosztów dojazdu, kosztów noclegu Przedstawiciela Fanuc lub inne uzasadnione koszty.
- 6.4. Klient zobowiązany jest potwierdzić Raport w formie pisemnej albo mailowej niezwłocznie po wykonaniu Usługi Wsparcia Technicznego.
- 6.5. Niepotwierdzenie Raportu przez Klienta nie wstrzymuje terminu zapłaty należności Fanuc Polska, a w takiej sytuacji Fanuc Polska jest upoważniona do jednostronnej akceptacji Raportu, co odnosi takie same skutki jak Raport podpisany przez Strony.
- 6.6. Klient zobowiązany jest opłacić koszty wskazane w Raporcie oraz fakturze Fanuc Polska w terminie tam wskazanym.
- 6.7. O ile inaczej nie zastrzeżono w treści umowy, określona cena jest ceną netto. Do ceny zostaną doliczone wszystkie podatki i inne opłaty, które wiążą się z faktem zawarcia lub wykonania umowy.

7. Wyniki prac

- 7.1. W ramach Usług Wsparcia Technicznego Fanuc Polska świadczy usługi doradcze.
- 7.2. Fanuc Polska świadczy usługi profesjonalnie i z należytą starannością, ale nie ponosi odpowiedzialności za efekty świadczonych Usług Wsparcia Technicznego, a w razie gdyby odpowiedzialność taka została przypisana Fanuc Polska, Klient zobowiązuje się zwolnić Fanuc Polska z odpowiedzialności i/lub pokryć wszystkie koszty z tym związane, powstałe po stronie Fanuc Polska. Z zastrzeżeniem zdania poprzedniego, Strony ograniczają odpowiedzialność Fanuc Polska do wysokości wynagrodzenia faktycznie uiszczanego przez Klienta za daną Usługę Wsparcia Technicznego.

7.3. Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

7.4. Powyższe nie uchybia odpowiedzialność gwarancyjnej z tytułu dostarczonego sprzętu i/lub części zamiennych, na zasadach określonych w odpowiednich Ogólnych Warunkach Sprzedaży Fanuc Polska albo Ogólnych Warunkach Gwarancji Fanuc Polska (jeśli mają zastosowanie).

8. Prawa autorskie

8.1. W ramach Usług Wsparcia Technicznego, Fanuc Polska nie przenosi żadnych praw własności intelektualnej na Klienta, chyba że zostanie to wprost wskazane w łączącej Strony umowie.

8.2. W razie przekazania Klientowi jakichkolwiek materiałów w ramach Usług Wsparcia Technicznego („**Materiały**”), Fanuc Polska udziela Klientowi licencji niewyłącznej, ograniczonej terytorialnie do Polski, w zakresie niezbędnym dla wykorzystania Materiałów zgodnie z ich przeznaczeniem w ramach działalności Klienta.

8.3. Klient nie jest upoważniony do udzielania dalszej licencji, publicznego udostępniania Materiałów, obrotu oryginałem albo egzemplarzami na których utrwalono Materiały.

8.4. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Materiały są przekazywane wyłącznie na potrzeby działalności Klienta i nie mogą stanowić przedmiotu dalszego obrotu.

9. Informacje poufne

9.1. Wszelkie informacje przekazane Klientowi przez Fanuc Polska, w tym oferta, umowa oraz ich warunki, stanowią informacje poufne, których Klient zobowiązuje się nie ujawniać bez zgody Fanuc Polska wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

9.2. W razie zaistnienia sytuacji prawnej wymagającej ujawnienie takich informacji, Klient, w miarę możliwości poinformuje Fanuc Polska przed ich ujawnieniem, a w każdym razie niezwłocznie przekaże informację o obowiązku takiego ujawnienia do Fanuc Polska.

10. Postanowienia końcowe

10.1. W pozostałym zakresie odpowiednie zastosowanie znajdują Ogólne Warunki Sprzedaży Fanuc Polska, udostępnione na

stronie internetowej FANUC Polska:
www.fanuc.pl.

- 10.2. Niniejsze Ogólne Warunki Usług Wsparcia Technicznego wraz z jakimkolwiek zamówieniem i potwierdzeniem stanowią całość umowy i porozumienia pomiędzy FANUC Polska i Klientem odnośnie jakiegokolwiek umowy o świadczenie usług wsparcia technicznego i zastępują wszelkie wcześniejsze porozumienia lub oświadczenia w tym zakresie.
- 10.3. Fanuc Polska może w każdym czasie zmienić treść Ogólnych Warunków Wsparcia Technicznego ze skutkiem na przyszłość.
- 10.4. Umowa między Fanuc Polska a Klientem podlega prawu polskiemu.
- 10.5. Sądy miasta Wrocław będą miały wyłączną jurysdykcję dla rozstrzygania jakichkolwiek sporów wynikających z niniejszych Ogólnych Warunków Usług Wsparcia Technicznego.