

Regulamin Dzierżawy i Serwisu Urządzeń przez Segafredo Zanetti Poland Sp. z o.o z siedzibą w Bochni**§1 Postanowienia Ogólne**

1. Regulamin Dzierżawy i Serwisu Urządzeń określa zasady i warunki dzierżawy Urządzeń oraz świadczenia przez Segafredo Usług serwisowych tych Urządzeń dla Klientów.
2. Regulamin Dzierżawy i Serwisu Urządzeń stanowi integralną część Umowy i uzupełnieniem Ogólnych Warunków Współpracy oraz jest dostępny w siedzibie Segafredo i na stronie internetowej <https://www.segafredo.pl/dokumenty>.
3. Wszelkie odstępstwa od Regulaminu lub dodatkowe warunki będą miały zastosowanie wyłącznie w przypadku ich wcześniejszego uzgodnienia pomiędzy Segafredo, a danym Klientem w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Segafredo jest uprawniony do zlecenia usług serwisowych objętych niniejszym Regulaminem podwykonawcom.

§2 Definicje

1. Poniższe słowa używane w Regulaminie będą miały następujące znaczenie:

- 1) **Wartość Urządzenia** - wartość urządzenia w dniu oddania Urządzenia w dzierżawie określona w Umowie współpracy;
- 2) **Umowa współpracy/Umowa** - umowa współpracy handlowej zawarta pomiędzy Segafredo a Klientem, której przedmiotem jest określenie warunków sprzedaży kawy oraz innych produktów Segafredo i/lub dzierżawa Urządzeń Segafredo przez Klienta;
- 3) **Cennik Serwisowy** - ceny za świadczenie Usług Serwisowych i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący załącznik Umowy;
- 4) **Cennik Opłat Serwisowych** - cennik określający wysokość opłat serwisowych, stanowiący załącznik do Umowy;
- 5) **Dzień roboczy** - każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce w godzinach od 8.00 do 16.00;
- 6) **Klient** - przedsiębiorca, który zawarł z Segafredo Umowę współpracy lub inną umowę w zakresie dzierżawy Urządzeń;
- 7) **Naprawa** - usunięcie uszkodzenia Urządzenia;
- 8) **Segafredo** - Segafredo Zanetti Poland Sp. z o.o., ul. Partyzantów 7, 32 - 700 Bochnia, KRS: 0000127098, NIP: 868-17-46-560, REGON: 852630900, BDO: 000010973;
- 9) **OWU** - Ogólne warunki współpracy w zakresie sprzedaży kawy i dzierżawy urządzeń stanowiące załącznik do Umowy;
- 10) **Punkt Serwisowy** - wskazany przez Segafredo punkt naprawy Urządzeń objętych usługą serwisową. Wykaz Punktów Serwisowych stanowi załącznik nr 3 do Regulaminu Serwisowego;
- 11) **Regulamin Serwisowy/Regulamin** - niniejszy Regulamin wraz z załącznikami;
- 12) **Urządzenie** - oznacza ekspres kolbowy, ekspres automatyczny, młynek lub inne urządzenie będące przedmiotem dzierżawy na podstawie Umowy;
- 13) **Urządzenie zastępcze** - oznacza ekspres kolbowy, ekspres automatyczny, młynek lub inne urządzenie stanowiące własność Segafredo, które może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest Klientowi zgodnie z warunkami wybranego pakietu serwisowego;
- 14) **Serwis** - Dział Serwisu Segafredo lub podwykonawca realizujący na rzecz Klienta Usługi Serwisowe w imieniu Segafredo

§3 Ogólne warunki dzierżawy urządzeń

1. Urządzenia wskazane w Umowie, zwane dalej także przedmiotem dzierżawy stanowią własność Segafredo. Klient zobowiązuje się do nieusuwania, niezasłaniania czy też czynienia w jakikolwiek sposób nieczytelnym bądź niewidocznym umieszczonych przez Segafredo na Urządzeniu oznaczeń identyfikacyjnych informujących, że przedmiot ten jest własnością Segafredo.
2. Klient nie może bez zgody Segafredo oddać Urządzenia jakiegokolwiek osobie trzeciej do używania na jakiegokolwiek podstawie prawnej, obciążyć go prawami na rzecz osób trzecich ani też dokonać przelewu praw, co do przedmiotu dzierżawy na rzecz osób trzecich.
3. Z chwilą wydania Urządzenia Klientowi, przechodzi na niego niebezpieczeństwo związane z przypadkową utratą lub uszkodzeniem urządzeń. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za pogorszenie stanu Urządzenia (z uwzględnieniem jego normalnego zużycia), jego uszkodzenie, zniszczenie i utratę. Powyższą odpowiedzialność rozszerza się na szkodę powstałą w wyniku wadliwej oraz niezgodnej z instrukcją obsługi eksploatacji, dostępnej pod adresem internetowym: <https://www.segafredo.pl/dokumenty>. Klient odpowiedzialny jest również za uszkodzenia lub utratę Urządzenia powstałe w wyniku siły wyższej lub przypadku.
4. Utrata, uszkodzenie lub zniszczenie Urządzenia nie zwalnia Klienta z obowiązku zakupu produktów zgodnie z postanowieniami Umowy.
5. Klient nie może bez zgody Segafredo zmieniać miejsca instalacji Urządzenia wskazanego w Umowie i zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o wszelkich planowanych zmianach lokalizacji Urządzenia.
6. Klient zobowiązany jest umożliwić Segafredo kontrolę wykonania Umowy w szczególności poprzez udostępnienie pomieszczeń, w których przechowywany jest przedmiot dzierżawy, weryfikację jego stanu technicznego, naprawę oraz wykonanie dokumentacji zdjęciowej Urządzenia i odczytu liczników Urządzenia.

§4 Korzystanie i serwis Urządzeń

1. Klient zobowiązany jest użytkować Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, instruktażem przeprowadzonym przez pracowników Segafredo oraz instrukcją obsługi dotyczącą podstawowych codziennych czynności związanych z prawidłową obsługą Urządzenia zamieszczonej pod adresem internetowym: <https://www.segafredo.pl/dokumenty>. Klient podpisując Umowę oraz protokół montażu Urządzenia potwierdza, że zna miejsce umieszczenia instrukcji Urządzenia, oraz zobowiązuje się do jej przestrzegania.
2. W przypadku wyboru urządzenia z zamiarem jego podłączenia do sieci wody pitnej, Klient zobowiązuje się do odpowiedniego zabezpieczenia tej instalacji na własny koszt w system zabezpieczający przed niekontrolowanym wyciekami wody (typu Water-Block).
3. Klient zobowiązany jest na własny koszt utrzymywać Urządzenie w nienaganniej czystości oraz dobrym stanie technicznym m.in. poprzez:
 - 1) jego codzienne mycie dedykowanymi środkami chemicznymi;
 - 2) okresową wymianę materiałów i części zużywających się w trakcie eksploatacji Urządzenia wymienionych w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu,
 - 3) okresową wymianę filtrów wodnych,
4. Klient zobowiązany jest do zakupu środków chemicznych oraz materiałów i części zużywających się w trakcie eksploatacji Urządzenia, jak również filtrów wodnych wymaganych do realizacji obowiązków wynikających ust. 3 powyżej, wyłącznie od Segafredo.
5. W przypadku powzięcia przez Serwis wątpliwości dotyczących prawidłowości eksploatacji Urządzenia przez Klienta, Serwis może zażądać od Klienta dodatkowych wyjaśnień dotyczących sposobu korzystania z Urządzenia przez niego z Urządzenia.
6. Klient zobowiązany jest także do pokrycia wszelkich kosztów związanych z korzystaniem z przedmiotu dzierżawy, co w szczególności dotyczy opłat za energię elektryczną, wodę, produkty do przygotowywania napojów.
7. Klient nie może bez zgody Segafredo dokonywać naprawy lub przeglądów Urządzenia (w tym okresowych wymian) samodzielnie lub zlecić ich wykonania osobom trzecim.
8. W okresie obowiązywania Umowy Segafredo zapewnia, zgodnie z wybranym pakietem serwisowym, dostęp do usług serwisowych w zakresie okresowych wymian, napraw usterek Urządzeń wynikających z normalnego i prawidłowego użytkowania przedmiotu dzierżawy. Zasady świadczenia usług serwisowych określa §7 Regulaminu.
9. Klient zobowiązuje się do zgłaszania w okresie dzierżawy, każdej awarii Urządzenia uniemożliwiającej korzystanie z niego natychmiast po jej wystąpieniu. To samo dotyczy wszelkich nieprawidłowości w pracy Urządzenia innych niż awaria uniemożliwiająca korzystanie z Urządzenia.
10. Klient zobowiązany jest do bieżącej kontroli licznika zużytej filtrowanej wody wbudowanego w Urządzenie lub będącego wyposażeniem zestawu filtrującego oraz niezwłocznego zgłaszania na podstawie jego odczytu wskazanej wartości bliskiej lub równej zero lub komunikatu Urządzenia o konieczności wymiany wkładu filtrującego Segafredo, takiej informacji na adres email: serwis@segafredo.pl lub do swojego opiekuna handlowego. Brak zarejestrowanego uprzednio powiadomienia powoduje rozliczanie następującej po tym fakcie usługi serwisowej jako płatnej oraz doliczenie kosztów usługi odkamieniania Urządzenia według aktualnego Cennika Serwisowego, z uwzględnieniem zakresu wybranego pakietu serwisowego.
11. W przypadku gdy uszkodzenie lub usterka Urządzenia wynika z jego nieprawidłowej eksploatacji, lub też z winy, w tym również nieumyślnej Klienta, zaniedbania wynikających z instrukcji obsługi czynności związanych z prawidłową obsługą i konserwacją Urządzenia, całkowity koszt wykonanych w tym zakresie usług serwisowych, w tym koszt dojazdu celem dokonania naprawy, niezależnie od wybranego pakietu serwisowego, obciąża wyłącznie Klienta. Wykonanie usług serwisowych potwierdzone zostanie protokołem naprawy Urządzenia oraz wystawieniem stosownej faktury VAT, zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowym, z uwzględnieniem zakresu wybranego pakietu serwisowego.
12. Klientowi zarówno w czasie obowiązywania, jak i po rozwiązaniu Umowy współpracy nie przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu jakichkolwiek poniesionych kosztów napraw Urządzenia.
13. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego udostępnienia Urządzenia celem wykonywania usług serwisowych zarówno przedstawicielom Segafredo, jak i podmiotowi trzeciemu, któremu Segafredo powierzyło wykonywanie usług serwisowych.

§5 Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy

1. Klient odpowiedzialny jest za uszkodzenia lub utratę Urządzenia powstałe w wyniku siły wyższej lub zdarzenia losowego. W przypadku szkody całkowitej w Urządzeniu tj. całkowitego zniszczenia lub utraty Urządzenia w okolicznościach wskazanych w zdaniu pierwszym, Klient zobowiązany będzie do zapłaty Segafredo kary umownej w wysokości odpowiadającej równowartości wartości rynkowej Urządzenia w dniu poprzedzającym wystąpienie szkody-. W przypadku gdy wartość szkody przewyższa wartość zastrzeżonej kary umownej Segafredo uprawnione jest do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
2. W razie uszkodzenia Urządzenia przez Klienta, Segafredo ma prawo obciążyć Klienta wszelkimi kosztami związanymi z naprawą i przywróceniem Urządzenia do stanu poprzedniego, zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowym.

3. Segafredo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z braku zamontowania urządzenia, o którym mowa w §4 ust. 2 Umowy.
4. W przypadku rozwiązania Umowy Klient zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić Urządzenie w nienaganej czystości. Odbiór Urządzenia nastąpi na podstawie protokołu demontażu, w którym Strony określą stan Urządzenia.
5. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn tkwiących po stronie Klienta, Klient ponosi koszty demontażu i odbioru Urządzenia (w tym koszty dojazdu do Klienta oraz koszty transportu) oraz zwraca Segafredo równowartość stwierdzonego podczas demontażu zmniejszenia wartości Urządzenia – nie wynikającej z normalnego zużycia (w tym koszty brakujących elementów Urządzenia opisanych podczas demontażu).
6. Klient ponosi koszty demontażu Urządzenia i odbioru Urządzenia także w przypadku, gdy na dzień rozwiązania Umowy (niezależnie od przyczyny jej rozwiązania) stwierdzono brak należytego wywiązania się z comiesięcznego obowiązku zakupu kawy w ilości wskazanej w Umowie. Na potrzeby sprawdzenia realizacji obowiązku dokonuje się wyliczenia, czy ilość łącznie zamówionej w okresie obowiązywania Umowy kawy była równa co najmniej iloczynowi ilości miesięcy przez jaką ostatecznie obowiązywała Umowa oraz limitu miesięcznego kawy (w kg), jaki obowiązany był zakupić Klient w poszczególnych miesiącach współpracy.
7. W sytuacji, gdy Klient nie zwróci Urządzenia w terminie określonym przez Segafredo, będzie on zobowiązany do zapłaty na rzecz Segafredo odszkodowania za bezumowne korzystanie z Urządzenia w wysokości 10 % miesięcznego czynszu dzierżawnego wskazanego w Umowie współpracy za każdy dzień opóźnienia w wydaniu Urządzenia. Zapis ust. 1– 3 powyżej stosuje się odpowiednio.
8. Strony dopuszczają możliwość żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych ponad wysokość zastrzeżonych kar umownych.

§6 Zakres Usługi Serwisowej

1. Usługa serwisowa Segafredo obejmuje Urządzenia stanowiące własność Segafredo i wydierżawione od Segafredo przez Klienta na podstawie Umowy.
2. Zakres Usługi Serwisowej oraz jej koszt zależy każdorazowo od wybranego pakietu serwisowego. Wyboru pakietu serwisowego dokonuje się poprzez jego wskazanie w Umowie. Brak wskazania odpowiedniego Pakietu Serwisowego w Umowie Współpracy jest równoznaczny z wyborem Pakietu Serwisowego Standard. Szczegółowy zakres każdego z pakietów został wskazany w załączniku nr 2 do Regulaminu.
3. Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe lub Urządzenie Zastępcze wydane przez Segafredo na podstawie Protokołu Montażu w miejsce Urządzenia wskazanego w Umowie.

§7 Zasady świadczenia usług serwisowych

1. Zgłoszenia serwisowe należy dokonywać pisemnie na adres mailowy serwis@segafredo.pl lub poprzez formularz zgłoszeniowy umieszczony pod adresem <https://www.segafredo.pl/obsługa-klienta>.
2. Celem zapewnienia prawidłowej realizacji zlecenia serwisowego, niezbędne jest podanie w zgłoszeniu wymaganych danych, w szczególności danych Klienta lub jego firmy, danych osoby upoważnionej do kontaktu, opisu Urządzenia, opisu usterki.
3. Dokonując zgłoszenia serwisowego w sposób określony w ust. 1 powyżej, Klient potwierdza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego treść, co oznacza, że od chwili złożenia zgłoszenia serwisowego, Klient jest związany postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Klient, o ile odmiennie nie wynika z wybranego przez niego pakietu serwisowego, zobowiązany jest do dostarczenia Urządzenia do Punktu Serwisowego lub pokrycia kosztów dojazdu w zryczałtowanej kwocie, zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowy.
5. Dostarczając Urządzenie do Serwisu Segafredo, Klient zobowiązany jest zapewnić odpowiednie i bezpieczne opakowanie transportowe tak, aby zminimalizować ryzyko szkód transportowych (tzn. wypełnione wolne przestrzenie wokół przedmiotu w opakowaniu, starannie zaklejone opakowanie, etc.). Za ewentualne uszkodzenia transportowe powstałe na skutek niewłaściwego zapakowania Urządzenia przez Klienta, Serwis nie ponosi odpowiedzialności. Odbiór naprawionego Urządzenia może nastąpić przez Klienta osobiście z Punktu Serwisowego. Każda usterka i czynności serwisowe związane z jej usunięciem, jak również czynności odkamieniania bądź konserwacji Urządzenia zostaną zarejestrowane w dedykowanej do obsługi serwisu aplikacji mobilnej lub w protokole naprawy.
6. Klient po wykonaniu usługi serwisowej, zobowiązany jest dokonać sprawdzenia Urządzenia po przeprowadzeniu usług serwisowych oraz potwierdzić fakt jej wykonania oraz zakres (w tym wykorzystane części/materiały) pisemnie na protokole naprawy lub w dedykowanej do obsługi serwisu aplikacji w miejscu wskazanym przez technikę. Potwierdzony w sposób wskazany w zdaniu poprzednim protokół z naprawy wygenerowany z aplikacji dedykowanej do obsługi serwisu lub papierowy wystawiony na miejscu podczas realizacji zlecenia naprawy, będzie stanowił podstawę do wystawienia faktury VAT z tytułu wykonanej usługi serwisowej.
7. W przypadku zgłoszenia awarii Urządzenia Segafredo zobowiązuje się dokonać jego naprawy lub dostarczyć inne sprawne technicznie Urządzenie Zastępcze do dalszego używania odpowiadające lub zbliżone funkcjonalnościami do urządzenia zastępowanego - w ciągu 3 dni roboczych.
8. Segafredo jest uprawniony do odmowy przyjęcia usługi serwisowej do realizacji w terminie do dwóch dni roboczych od dnia wpływu zgłoszenia, w przypadku:
 - 1) opóźnienia się z płatnością z tytułu zakupu kawy i produktów dodatkowych Segafredo i/lub opóźnieniem w zapłacie czynszu dzierżawnego, zgodnie z warunkami płatności określonymi w Umowie;
 - 2) braku uiszczenia zapłaty ceny pakietu Premium lub pakietu Premium+, zgodnie z warunkami wskazanymi w Umowie;
 - 3) nadmiernego obciążenia Serwisu zgłoszeniami serwisowymi, przejściowych trudności w zaopatrzeniu w części/materiały, okolicznościami związanymi ze stanem epidemiologicznym lub innych zaburzeń w globalnych łańcuchach dostaw;
 - 4) wystąpienia innych szczególnych okoliczności.
9. Odmawiając przyjęcia zgłoszenia serwisowego do realizacji, Segafredo (Dział Serwisu: serwis@segafredo.pl) zawiadomi Klienta o przyczynach braku możliwości terminowej realizacji usługi serwisowej oraz wskaże najbliższy możliwy termin realizacji usługi serwisowej lub poinformuje o braku możliwości jego zrealizowania.
10. Realizacja zobowiązania Segafredo wskazanego w ust. 8 powyżej następuje w Dni robocze w godzinach pracy Segafredo (godz.8:00 – 16:00). Realizacja naprawy Urządzenia poza godzinami wskazanymi w zdaniu poprzednim
 - 1) wymaga uprzedniej zgody Segafredo oraz
 - 2) dokonywana jest odpłatnie (niezależnie od wybranego pakietu serwisowego) na podstawie odrębnej wyceny przez Segafredo.
11. W przypadku opóźnieniem się z płatnością z tytułu zakupu kawy i produktów dodatkowych Segafredo i/lub opóźnieniem w zapłacie czynszu za Urządzenia, bądź opłaty serwisowej, naliczonych na podstawie Umowy, usługi serwisowe, w tym usługi w ramach Pakietu Standardowego mogą być świadczone wyłącznie po uregulowaniu zaległych należności lub uprzedniego uiszczenia dodatkowej zryczałtowanej opłaty serwisowej, której wartość wynosi 1289 zł netto
12. Termin realizacji zobowiązania Segafredo wskazanego w ust. 8 powyżej ulega zawieszeniu na czas, w którym ich realizacja nie jest możliwa z przyczyn leżących po stronie Klienta (m.in. brak należytego udostępnienia Urządzenia do realizacji usług serwisowych).

§8 Reklamacje

1. Klient zobowiązany jest dokonać sprawdzenia Urządzenia po przeprowadzeniu usługi serwisowej i zgłoszenia wszelkich niezgodności. Reklamacja usługi serwisowej może być zgłoszona przez Klienta w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze od podpisania protokołu naprawy Urządzenia/ dokonania wpisu w dedykowanej do obsługi serwisu aplikacji. Reklamacja powinna być zgłoszona pisemnie listem poleconym za potwierdzeniem odbioru bądź mailowo na adres serwis@segafredo.pl opisując szczegółowo występujący problem w działaniu Urządzenia i podając adres mailowy na który ma być przesłana informacja dot. rozpatrzenia reklamacji.
2. Reklamacja rozpatrywana jest do 14 dni roboczych poprzez powiadomienie i ustalenie z Klientem oraz akceptacją Klienta drogą mailową o terminie i ewentualnych kosztach wizyty technika w przypadku bezpodstawnego złożenia reklamacji.

§9 Zmiany Regulaminu Serwisowego oraz cennika serwisowego

1. Do zmiany Regulaminu Serwisowego stosuje się postanowienia §11 OWU.
2. Do zmiany Cennika Serwisowego oraz Cennika Opłat Serwisowych stosuje się odpowiednio postanowienia §5 ust. 3 i 4 OWU, z zastrzeżeniem, iż zmiana Cennika serwisowego lub Cennika Opłat Serwisowych uprawnia Klienta wyłącznie do wypowiedzenia wybranego przez Klienta pakietu serwisowego (innego niż Pakiet Standardowy). Wypowiedzenie wybranego pakietu serwisowego skutkuje objęciem Klienta, od momentu wejścia w życie nowego cennika serwisowego Pakietem Standardowym.
3. Brak ustosunkowania się przez Klienta do zmiany Cennika Serwisowego i/lub Cennika Opłat Serwisowych w terminie wskazanym w OWU oznacza ich akceptację.

§10 Postanowienia końcowe

1. Regulamin Serwisowy stanowi integralną część Umowy współpracy. Klient niniejszym oświadcza, iż zapoznał się z Regulaminem Serwisowym, rozumie treść tego dokumentu i w pełni go akceptuje oraz zobowiązuje się do jego przestrzegania.
2. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem stosuje się postanowienia Umowy, OWU i przepisów Kodeksu cywilnego.
3. Osoba podpisująca niniejszy Regulamin Serwisowy oświadcza, iż jest skutecznie uprawniona do zaciągania zobowiązań w imieniu Klienta w zakresie objętym niniejszym Regulaminem.
4. Umowa współpracy wraz z Regulaminem Serwisowym i zastępuje wszystkie dotychczasowe porozumienia i umowy zawarte pomiędzy Klientem i Segafredo w zakresie dzierżawy Urządzeń oraz usług serwisowych.

Data:

Podpis i pieczęć Klienta:

Podpis i pieczęć Segafredo:

Załącznik 1 – do Regulaminu serwisu – części zużywające się w trakcie eksploatacji

WYKAZ MATERIAŁÓW I CZĘŚCI ZUŻYWAJĄCYCH SIĘ W TRAKCIE EKSPLOATACJI URZĄDZENIA, KTÓRYCH KOSZT WYMIANY OBCIĄŻA KLIENTA

- Zużycie części w trakcie eksploatacji urządzenia to proces stopniowego niszczenia części pod wpływem czynników fizykochemicznych, obciążenia i czasu pracy w całym okresie eksploatacji urządzenia.
- Zużycie elementów urządzeń, którego rezultatem jest pogorszenie jego stanu, wymaga podjęcia działań regeneracyjnych, naprawczych, bądź ich wymiany, aby nadal je eksploatować.
- Grupy części zużywające się podczas eksploatacji w urządzeniach służących do przygotowania napojów będących przedmiotem umowy współpracy to w szczególności:

Urządzenia profesjonalne - kolbowe, młynki:
elektrozawory - w tym elektro-zawory grupy zaparzającej, gorącej wody, auto poziomu
zawory manualne w tym zawór dyszy gorącej wody i pary oraz ich podzespoły
pompy wody wraz z silnikiem, regulatorem ciśnienia, kondensatorem startowym
przełączniki manualne, w tym klawiatury, włączniki zasilania i ich podzespoły
uszczelki
kolby oraz ich podzespoły
żarna młynka, uszczelki młynka, sprzęgiełko żaren, mikroprzełącznik dozownika

Urządzenia automatyczne :
elektrozawory - w tym elektro-zawory sterujące parą, wrzawką, dozowaniem wody do zaparzacza, sterujące układem czyszczenia
zawory manualne w tym zawór dyszy gorącej wody i pary oraz ich podzespoły
żarna młynka oraz elementy regulacyjne i mocujące żarna, dozowniki mielonej kawy
silniki elektryczne, w tym silniki młynka, silniki produktów instant, silniki mikserów, napędy zaparzacza
motorreduktory napędów zaparzacza
zaparzacze i jego podzespoły
grzałki, termobloki
moduły spieniania mleka, pompy mleka, cappuccinatory, wężyki połączeniowe, łączki, regulatory napowietrzania
przyciski manualne, w tym włączniki zasilania, przyciski wyboru, regulatory mielenia, regulatory dozy kawy

Wymiana wyżej wskazanych materiałów i części Urządzenia podczas usług serwisowych, w tym koszty tych części obciąża każdorazowo Klienta, o ile odmiennie wprost nie wynika z wybranego przez Klienta Pakietu Serwisowego.

Niniejszy dokument dostępny w formie elektronicznej jest pod następującym adresem: www.segafredo.pl/dokumenty

Załącznik nr.2 do Regulaminu serwisowego – pakiety serwisowe

Pakiety Serwisowe

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- W ramach Umowy współpracy dla dzierżawionych urządzeń Segafredo daje możliwość wyboru Klientowi jednego z trzech pakietów serwisowych: Standard; Premium; Premium+.
- Pakiety różniące się dla urządzeń automatycznych będących przedmiotem Umowy współpracy o wydajności do 100 porcji dziennie oraz powyżej 100 porcji dziennie, a także dla urządzeń profesjonalnych.
- Jako urządzenie profesjonalne rozumienie się ekspres kolbowy i dedykowany do niego młynek do kawy.
- Jako urządzenie automatyczne rozumie się ekspres automatyczny.
- Wykaz usług serwisowych zawierających się w pakietach przedstawia poniższa tabela, dokładny opis poszczególnych pakietów wskazano w rozdz. II niniejszego załącznika:

	Pakiety		
	Standard	Premium	Premium+
Pierwszy montaż	✓	✓	✓
Zestaw filtrujący startowy [głowica+wkład filtrujący+ przewody]	✓	✓	✓
Ekspres zastępczy	✓	✓	✓
Pierwsze szkolenie z obsługi i konserwacji	✓	✓	✓
Koszt pracy technika związany z usunięciem usterki [Robocizogodzina]	✓	✓	✓
Dojazd Technika do punktu klienta	R	✓	✓
Części zużywające się podczas eksploatacji		✓	✓
Zmiana receptur		✓	✓
Zmiana lokalizacji urządzenia		✓	✓
Szkolenie z obsługi i konserwacji		✓	✓
Wkład filtrujący / wymienny [wkład filtrujący]			✓
Chemia do konserwacji urządzenia			✓
Odkamienianie ekspresu lub części w trakcie naprawy			✓
Bezpłatne udostępnienie ekspresu zastępczego - usterki spowodowane winą klienta			✓
Usterki spowodowane winą klienta - dodatkowy rabat od kosztów wykonania usługi		-5%	-10%

II. SZCZEGÓŁOWY ZAKRES USŁUG ZAWARTYCH W POSZCZEGÓLNYCH PAKIETACH SERWISOWYCH

1. Pakiet Standard

- W ramach Pakietu Standard Segafredo nieodpłatnie wykona usługę pierwszego montażu w lokalu Klienta, w ramach której uwzględniony zostaje dojazd oraz czas pracy technika związany z pierwszą instalacją Urządzenia.
- Segafredo w ramach Pakietu Standard jednorazowo nieodpłatnie udostępni elementy zestawu filtrującego, tj. głowicę filtra oraz przewody hydrauliczne potrzebne do podłączenia zestawu filtrującego (zestaw filtrujący startowy), których jest właścicielem przez cały okres Umowy, a które powinny zostać zwrócone w chwili jej zakończenia.

- W przypadku braku ich zwrotu Klient może zostać obciążony ich kosztem zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowym. Klient podpisując Protokół montażu Urządzenia potwierdza udostępnienie mu zestawu filtrującego startowego.
- 3) Segafredo w ramach Pakietu Standard jednorazowo nieodpłatnie przekazuje Klientowi pierwszy wkład filtrujący, który w dniu montażu staje się własnością Klienta. Klient podpisując Protokół montażu Urządzenia potwierdza przyjęcie wkładu filtrującego.
 - 4) Segafredo w ramach Pakietu Standard jednorazowo nieodpłatnie wykona pierwsze szkolenie z obsługi i konserwacji zainstalowanego Urządzenia dla Klienta w dniu montażu.
 - 5) Segafredo w ramach Pakietu Standard zapewnia Klientowi Urządzenie zastępcze zgodnie z ogólnym Regulaminem Serwisowym nieodpłatnie w przypadku usterek, które powstały z winy aktualnie posiadanego Urządzenia, a nie powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta. Urządzenie zastępcze w takim przypadku przekazywane jest Klientowi w wybranym Punkcie Serwisowym lub odpłatnie dostarczone do lokalu Klienta. Opłata za dostarczenie Urządzenia zastępczego będzie rozliczona ryczałtem za dojazd Technika do punktu Klienta, zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowym.
 - 6) Segafredo w ramach Pakietu Standard pokrywa koszt pracy technika podczas napraw wynikających z wady Urządzenia, o ile wada ta nie jest spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Klienta (m.in. wina Klienta lub niezachowanie należytej staranności przez Klienta).
 - 7) Regulamin Serwisowy określa sposób działania oraz odpłatności za pozostałe usługi, części, filtry i chemię nie objęte powyższym pakietem. Realizacja usług w zakresie nie objętym Pakietem Standard dokonywana jest zgodnie z aktualnym na dzień realizacji usługi Cennikiem Serwisowym.

2. Pakiet Premium

- 1) W ramach Pakietu Premium Segafredo wykona nieodpłatnie usługę pierwszego montażu w lokalu Klienta, w ramach której uwzględniony zostaje dojazd oraz czas pracy technika związany z pierwszą instalacją Urządzenia.
- 2) Segafredo w ramach Pakietu Premium jednorazowo nieodpłatnie udostępni elementy zestawu filtrującego tj. głowicę filtra oraz przewody hydrauliczne potrzebne do podłączeni zestawu filtrującego (zestaw filtrujący startowy), których jest właścicielem przez cały okres Umowy, a które powinny zostać zwrócone w chwili jej zakończenia. W przypadku braku ich zwrotu Klient może zostać obciążony ich kosztem zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowym. Klient podpisując Protokół montażu Urządzenia potwierdza udostępnienie mu zestawu filtrującego startowego.
- 3) Segafredo w ramach Pakietu Premium jednorazowo nieodpłatnie przekazuje Klientowi pierwszy wkład filtrujący, który w dniu montażu staje się własnością Klienta. Klient podpisując Protokół montażu Urządzenia potwierdza przyjęcie wkładu filtrującego.
- 4) Segafredo w ramach Pakietu Premium jednorazowo nieodpłatnie wykona pierwsze szkolenie z obsługi i konserwacji zainstalowanego Urządzenia dla Klienta w dniu montażu oraz umożliwi Klientowi skorzystanie z dodatkowego szkolenia, nie częściej niż 1 raz w danym roku kalendarzowym.
- 5) Segafredo w ramach Pakietu Premium zapewnia klientowi Urządzenie zastępcze zgodnie z Regulaminem serwisu nieodpłatnie w przypadku usterek, które powstały z winy aktualnie posiadanego Urządzenia, a nie powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta. Urządzenie zastępcze w takim przypadku dostarczane jest klientowi nieodpłatnie.
- 6) Segafredo w ramach Pakietu Premium pokrywa koszt pracy technika podczas napraw wynikających z wady urządzenia oraz koszt dojazdu technika, o ile usługa serwisowania nie wynika z przyczyn leżących po stronie Klienta (m.in. wina, niezachowanie należytej staranności).
- 7) Segafredo w ramach Pakietu Premium zwalnia Klienta z obciążenia kosztami części i materiałów zużywających się w trakcie eksploatacji określonych w załączniku nr. 1 do Regulaminu, pod warunkiem wskazanym w pkt 11) poniżej,
- 8) Segafredo w ramach Pakietu Premium umożliwia Klientowi nieodpłatną zmianę receptur na prośbę Klienta nie częściej niż 1 raz w danym roku kalendarzowym.
- 9) Segafredo w ramach Pakietu Premium umożliwia Klientowi nieodpłatną zmianę lokalizacji Urządzenia przy wsparciu technika, w ramach której zawiera się dojazd (do 150 km od lokalizacji najbliższego Technika, tj. Kraków, Warszawa), demontaż, ponowny montaż we wskazanej przez Klienta lokalizacji, nie częściej niż 1 raz w danym roku kalendarzowym.
- 10) Segafredo w ramach Pakietu Premium udzieli 5% rabatu od całości usługi serwisowej, której wykonanie było spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Klienta (m.in. wina, niezachowanie należytej staranności), której kosztem zgodnie z Regulaminem Serwisu w całości obciąża Klient (zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem Serwisowym).
- 11) Pakiet Premium obowiązuje wyłącznie w przypadku regularnej, terminowej wpłaty zgodnej z Cennikiem Opłat Serwisowych kwoty opłaty serwisowej za wybrany pakietu. Benefity związane z Pakietem Premium obowiązują pod warunkiem uregulowania wszystkich należności od momentu wprowadzenia pakietu do momentu realizacji usług, które mają być objęte Pakietem Premium.
- 12) Regulamin serwisowy określa sposób działania oraz odpłatności za pozostałe usługi, części, filtry i chemię nie objęte powyższym pakietem. Realizacja usług w zakresie nie objętym Pakietem Premium dokonywana jest zgodnie z aktualnym na dzień realizacji usługi Cennikiem Serwisowym.

3. Pakiet Premium+

- 1) W ramach Pakietu Premium+ Segafredo wykona nieodpłatnie usługę pierwszego montażu w lokalu Klienta, w ramach której uwzględniony zostaje dojazd oraz czas pracy technika związany z pierwszą instalacją Urządzenia.
- 2) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ nieodpłatnie jednorazowo udostępni elementy zestawu filtrującego tj. głowicę filtra oraz przewody hydrauliczne potrzebne do podłączeni zestawu filtrującego (zestaw filtrujący startowy), których jest właścicielem przez cały okres Umowy, a które powinny zostać zwrócone w chwili jej zakończenia. W przypadku braku ich zwrotu Klient może zostać obciążony ich kosztem zgodnie z aktualnym Cennikiem Serwisowym. Klient podpisując Protokół montażu Urządzenia potwierdza udostępnienie mu zestawu filtrującego startowego.
- 3) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ nieodpłatnie jednorazowo przekazuje Klientowi pierwszy wkład filtrujący, który w dniu montażu staje się własnością Klienta oraz dodatkowo zapewnia nieodpłatną wymianę wkładu filtrującego 1 raz w roku kalendarzowym, w ramach której zawarty jest dojazd, czas pracy technika i wkład filtrujący.
- 4) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ nieodpłatnie wykona pierwsze szkolenie z obsługi i konserwacji zainstalowanego Urządzenia dla Klienta w dniu montażu oraz umożliwi Klientowi skorzystanie z dodatkowego szkolenia nie częściej niż 2 razy w danym roku kalendarzowym.
- 5) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ zapewnia Klientowi Urządzenie zastępcze zgodnie z Regulaminem serwisu nieodpłatnie w przypadku usterek które powstały z winy aktualnie posiadanego Urządzenia, a nie powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta. Urządzenie zastępcze w takim przypadku dostarczane jest Klientowi nieodpłatnie.
- 6) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ pokrywa koszt pracy technika podczas napraw wynikających z wady urządzenia, a nie powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta oraz koszt dojazdu technika do takich napraw.
- 7) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ zwalnia Klienta z obciążenia kosztami części i materiałów zużywających się w trakcie eksploatacji określonych w załączniku nr. 1 do Regulaminu, pod warunkiem wskazanym w pkt 12) poniżej,
- 8) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ nieodpłatnie przekaże Klientowi chemię niezbędną do konserwacji Urządzenia w cyklicznych okresach co 4 m-ce podczas trwania Umowy współpracy rozpoczynając od dnia montażu. W przypadku zgłoszenia przez Klienta większego zapotrzebowania na chemię jest ona sprzedawana według cen wskazanych w aktualnym Cenniku Serwisowym;
- 9) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ umożliwia Klientowi nieodpłatną zmianę receptur na prośbę klienta nie częściej niż 3 razy w roku.
- 10) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ umożliwia Klientowi nieodpłatną zmianę lokalizacji Urządzenia przy wsparciu technika w ramach, której zawiera się dojazd (do 150 km od lokalizacji najbliższego Technika, tj. Kraków, Warszawa), demontaż, ponowny montaż we wskazanej przez klienta lokalizacji, nie częściej niż 2 razy w danym roku kalendarzowym.
- 11) Segafredo w ramach Pakietu Premium+ udzieli 10% rabatu od całości usługi serwisowej, której wykonanie było spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Klienta (m.in. wina, niezachowanie należytej staranności), której kosztem zgodnie z Regulaminem Serwisu w całości obciążany jest Klient (zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem Serwisowym), oraz nieodpłatnie dostarczy i udostępni Urządzenie zastępcze w razie braku możliwości naprawy powstałej z winy klienta usterki.
- 12) Pakiet Premium+ obowiązuje wyłącznie w przypadku regularnej, terminowej wpłaty zgodnej z kwotą wybranego pakietu. Benefity związane z Pakietem Premium+ obowiązują pod warunkiem uregulowania wszystkich należności od momentu wprowadzenia pakietu do momentu realizacji usług, które mają być objęte Pakietem Premium+.
- 13) Regulamin serwisowy określa sposób działania oraz odpłatności za pozostałe usługi, części, filtry i chemię nie objęte powyższym pakietem. Realizacja usług w zakresie nie objętym Pakietem Premium+ dokonywana jest zgodnie z aktualnym na dzień realizacji usługi Cennikiem Serwisowym.

III. WARUNKI PŁATNOŚCI ZA PAKIETY SERWISOWE I USŁUGI SERWISOWE POZA PAKIETEM

1. Wysokość opłat za poszczególne Pakiety Serwisowe jest każdorazowo wskazana w Cenniku Opłat Serwisowych. Opłaty za poszczególne Pakiety Serwisowe naliczane są miesięcznie z góry za każde Urządzenie.
2. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności z tytułu Pakietów Serwisowych Segafredo w terminie i na rachunek wskazany w Umowie.
3. Brak terminowego uiszczenia, z góry należności za pakiet Premium lub Premium+ uprawnia Segafredo do realizacji usług serwisowych, z pominięciem benefitów wynikających z tych pakietów, w tym naliczenia opłat za usługi/części/materiały/chemię zgodnie z Pakietem Standard.

IV. ZMIANA PAKIETU

1. Zmiana Pakietu, z zastrzeżeniem rozdz. III ust. 3 powyżej, wymaga zmiany Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.