Termeni și condiții generale pentru servicii

1. Obiect

1.1 Prezentele condiții generale pentru contractele de service (denumite în continuare „**Termeni și condiții generale**”) se aplică exclusiv tuturor serviciilor (denumite în continuare „**Servicii**”) prestate de o companie din Grupul ZEISS (denumită în continuare „**ZEISS**”) pentru dispozitivele fabricate de ZEISS (denumite în continuare „**Dispozitive**”), pe durata contractului încheiat între companie și ZEISS, cu excepția cazului în care se convine explicit altfel.

1.2 Termenii și condițiile generale de vânzare ale ZEISS (disponibile în secțiunea „Mențiuni legale și termeni și condiții generale” (Mențiuni legale (zeiss.ro)) se aplică livrării materialelor și pieselor necesare pentru lucrările de service, în special pieselor de schimb și pieselor uzate, cu excepția cazului în care se convine expres altfel.

1.3 Termenii și condițiile generale pentru întreținerea individuală și repararea individuală ale ZEISS (disponibile în secțiunea „Mențiuni legale și termeni și condiții generale” (Mențiuni legale (zeiss.ro)) se aplică efectuării lucrărilor ocazionale de întreținere și reparare în afara domeniului de aplicare al unui contract de service pentru Dispozitive de către ZEISS, cu excepția cazului în care se convine altfel în mod expres.

1.4 Termenii și condițiile generale ale clientului care contrazic sau completează acești Termeni și condiții generale se aplică numai în măsura în care ZEISS a fost de acord în mod expres cu aveția în scris sau dacă fac parte din documentația de licitație în cadrul licitațiilor publice.

1.5 În măsura în care au fost convenite condiții speciale, acorduri-cadru sau alte acorduri contractuale individuale privind prestarea Serviciilor pentru Dispozitive individuale sau grupuri de Dispozitive (denumite în continuare „Acorduri speciale”), Acordurile speciale vor avea prioritate față de prezenții Termeni și condiții generale.

2. Definiție, locul prestării, inspecția inițială

2.1 Detaliile obligației de prestare a serviciului asumate de ZEISS ca „Serviciu” sunt definite în principal în descrierea serviciului respectiv. Acordurile speciale sau descrierea serviciului definesc Dispozitivele acoperite de Serviciu.

2.2 „Servicii” înseamnă măsuri preventive, de control și corective într-o anumită perioadă de timp convenită în contractul de servicii. De exemplu, următoarele obligații de executare pot fi asumate ca Serviciu: Inspecția, verificarea, calibrarea și întreținerea funcțiilor principale ale Dispozitivului, precum și modernizarea, testele funcționale, lucrările de curățare și întreținere, testele de precizie și reglajele, lucrările de reparații.

2.3 Detaliile privind tipul și domeniul de aplicare al Serviciilor posibile sunt definite în primul rând în acordurile de nivel de servicii respective emise de ZEISS pentru Dispozitivul care face obiectul Serviciului.

2.4 ZEISS va furniza echipamentele de testare și instrumentele speciale necesare pentru prestarea Serviciilor.

2.5 Materialele și piesele necesare pentru Serviciu, inclusiv, dar fără a se limita la produse de curățare și îngrijire, piese de uzură și piese de schimb, vor fi plătite separat.

2.6 În măsura în care este posibil și rezonabil, ZEISS va avea dreptul să utilizeze piese de schimb refabricate, mai puțin costisitoare, în locul pieselor de schimb noi.

2.7 Dacă ZEISS preia în posesia sa piesele înlocuite, cu acordul clientului, dreptul de proprietate asupra pieselor înlocuite va fi transferat către ZEISS.

2.8 Cu excepția cazului în care se convine explicit altfel, ZEISS prestează Serviciile la locația în care se afla Dispozitivul la momentul încheierii contractului. Dacă Clientul schimbă locația Dispozitivului, acesta va informa ZEISS în scris cu privire la mutare, cu cel puțin 60 de zile în avans. Clientul va avea dreptul să solicite prestarea Serviciilor la noua locație numai dacă ZEISS a consimțit în prealabil la relocare. ZEISS va avea dreptul să condiționeze acordarea consimțământului de o ajustare rezonabilă a contractului, în special a remunerației, sau să refuze consimțământul din motive obiectiv justificate.

2.9 O condiție prealabilă pentru prestarea Serviciului este ca Dispozitivul să se afle într-o stare conformă cu specificațiile ZEISS. În cazul unui Dispozitiv care nu a fost întreținut în mod regulat de ZEISS de la prima sa punere în funcțiune sau pentru care întreținerea de către ZEISS a fost întreruptă pentru mai mult de un interval de întreținere, ZEISS își rezervă dreptul de a efectua o inspecție inițială pe cheltuiala clientului și de a readuce Dispozitivul la o stare conformă cu specificațiile ZEISS. Orice lucrare necesară pentru o astfel de inspecție inițială și pentru a se asigura că Dispozitivul este conform cu specificațiile ZEISS va fi plătită de Client la prețurile aplicabile respective.

3. Servicii neincluse

3.1 Următoarele acțiuni nu sunt considerate „Servicii” în sensul prezentelor Termeni și condiții generale și vor fi furnizate de ZEISS numai pe baza unei comenzi separate și contra unei remunerații separate:

a) reparații și depanare, în special remedierea defectelor și a daunelor, în măsura în care acestea nu sunt incluse în descrierea prestațiilor din contractul încheiat, și

b) înlocuirea pieselor necesare din cauza influențelor externe, cum ar fi manipularea necorespunzătoare sau alte acțiuni necorespunzătoare sau omisiuni ale clientului sau ale terților, precum și din cauza altor circumstanțe independente de voința ZEISS, inclusiv forță majoră (în special incendiu, cutremur, inundație etc.); și

c) lucrările necesare din cauza reparațiilor sau modificărilor efectuate de terți fără acordul prealabil scris al ZEISS; și

d) lucrările necesare din cauza conectării dispozitivului la alte echipamente care nu sunt furnizate de ZEISS; și

e) lucrările necesare din cauza utilizării dispozitivului în condiții care nu sunt conforme cu specificațiile ZEISS (de exemplu, fluctuații ale rețelei electrice, contaminare) sau datorită utilizării de accesorii sau consumabile specifice echipamentului care nu sunt conforme cu specificațiile ZEISS; și

remedierea uzurii minore sau înlocuirea consumabilelor specifice echipamentului, cu excepția cazului în care aceste lucrări pot fi efectuate fără pierderi semnificative de timp, și fără a implica un volum semnififcativ de muncă și materiale, ca parte a Serviciilor; și

costurile și lucrările suplimentare cauzate de relocarea Dispozitivului

3.2 ZEISS va efectua acțiunile menționate în secțiunea 3.1 numai contra unei remunerații separate, pe baza unui acord separat, cu condiția ca natura Serviciului care trebuie prestat și în condițiile în care programul de ulterior de lucru a personalului de service permite acest lucru.

4. Personal de service

4.1 ZEISS va asigura prestarea serviciilor de către specialiști instruiți în respectivul sistem sau Dispozitiv.

4.2 ZEISS are dreptul să subcontracteze lucrările de service către terți.

5. Intervale de service

5.1 ZEISS va presta lucrările de service pentru Dispozitiv la intervalele convenite. Intervalele de service sunt definite în principal în descrierea lucrărilor de service, cu excepția cazului în care se specifică altfel în Condițiile speciale.

5.2 ZEISS va conveni cu clientul o dată pentru prestarea lucrărilor de service. Dacă ZEISS sau clientul nu respectă data convenită din motive independente de voința lor, ca urmare a unor evenimente neprevăzute care nu pot fi controlate (de exemplu, întreruperi operaționale, boală, conflict de muncă), ZEISS și clientul vor conveni asupra unei noi date rezonabile.

5.3 ZEISS va presta lucrările de service în zilele lucrătoare, în timpul programului normal de lucru (între orele 09:00 și 17:00). Dacă clientul solicită prestarea lucrărilor de service în alte intervale orare, acesta va plăti o suprataxă pentru ore suplimentare. Clientul va obține toate autorizațiile oficiale care pot fi necesare în acest sens; ZEISS va considera că acestea au fost acordate.

6. Plata

6.1 Ca remunerație pentru lucrările de service, ZEISS va factura clientul, în funcție de tipul de Acord special încheiat, pe baza prețurilor reale definite în planul de facturare.

6.2 Cu excepția cazului în care se convine în mod explicit altfel, prețul contractual va include toate costurile cu forța de muncă suportate pentru prestarea Serviciilor convenite, costurile de deplasare și cheltuielile de călătorie. Sunt excluse și se plătesc separat taxa pe valoarea adăugată prevăzută de lege și, dacă este cazul, alte taxe prevăzute de lege, precum și orice alte costuri și cheltuieli, inclusiv cele suportate în afara domeniului de aplicare convenit al lucrărilor de service, inclusiv, în special, dar fără a se limita la costurile cu forța de muncă, de deplasare sau cu materialele și piesele. Dacă ZEISS furnizează lucrările de service în afara țării în care se află compania contractată din Grupul ZEISS, clientul va rambursa ZEISS suplimentar toate taxele și impozitele externe suportate de ZEISS în legătură cu lucrările de service.

6.3 Dacă, fără vina ZEISS, apar perioade de așteptare la locul prestării lucrărilor de service, clientul va plăti aceste perioade de așteptare la tariful orar pentru personalul de service. Clientul va suporta totodată orice costuri suplimentare survenite în cazul în care ZEISS nu prestează sau nu finalizează serviciile la data convenită, în condițiile în care clientul este responsabil pentru această neîndeplinire.

6.4 Clientul se află în întârziere de plata la expirarea termenului de plată menționat în factură. În cazul neplății, ZEISS are dreptul să solicite dobânzi de întârziere la rata dobânzii legale aplicabile, calculate zilnic până la plata integrală a sumei restante, stabilită prin art. 3 alineatul (21) din Ordonanța Guvernului nr. 13/2011 privind remunerația legală și dobânzile de întârziere/penalități pentru obligațiile monetare și pentru reglementarea anumitor măsuri financiare și fiscale în sectorul bancar), ZEISS rezervându-și dreptul de a solicita despăgubiri suplimentare.

6.5 ZEISS își rezervă dreptul de a ajusta remunerația care trebuie plătită în conformitate cu schimbarea condițiilor și circumstanțelor neprevăzute de ZEISS sau nedivulgate către ZEISS, pe baza cărora a fost stabilită remunerația inițială.

6.6 Clientul poate compensa doar acele creanțe care sunt necontestate sau care au fost stabilite definitiv printr-o hotărâre judecătorească irevocabilă, sau care sunt reciproc legate de creanța principală (de exemplu, creanțe ale Clientului rezultate din neconformități ale prestației).

7. Obligații de cooperare

7.1 Clientul este obligat să pună Dispozitivul la dispoziția ZEISS sau a terților subcontractați pentru prestarea lucrărilor de service la data convenită și să se asigure că personalul de reparații are acces liber și nestingherit.

7.2 Pe durata lucrărilor de service, clientul va furniza gratuit următoarele:

a) echipamente de lucru care trebuie să fie prezente la Dispozitivul respectiv, în conformitate cu reglementările relevante privind prevenirea accidentelor, cu excepția uneltelor speciale și a instrumentelor de măsurare;

b) și personal auxiliar adecvat pentru operarea Dispozitivului și pentru asistarea personalului de service, precum și orice echipament auxiliar care ar putea fi necesar.

7.3 Clientul va informa personalul de service cu privire la orice reglementări speciale de siguranță sau de lucru existente la sediul clientului, pe care personalul de service trebuie să le respecte în timpul prestării lucrărilor de service, și le va explica în detaliu înainte de începerea lucrărilor de service. În măsura în care acest lucru necesită un timp semnificativ, ZEISS are dreptul la o remunerație suplimentară în funcție de timp și efort.

7.4 Clientul va furniza personalului de service ZEISS și terților subcontractați toate informațiile solicitate despre Dispozitivul care urmează să fie întreținut, precum și documentele conexe.

7.5 Clientul va informa personalul de service ZEISS și terții subcontractați, fără a fi solicitat, cu privire la orice caracteristici speciale și probleme legate de dispozitivul care urmează să fie reparat.

8. Răspunderea pentru defecte (garanția)

8.1 ZEISS este responsabilă pentru sarcinile de întreținere și pentru calitatea acestora, care au fost efectuate în conformitate cu secțiunea 8.2 de mai jos, dar ZEISS nu garantează că dispozitivul va funcționa fără întreruperi sau defecțiuni ca urmare a condițiilor externe, defecțiuni ocazionale care nu intră în sfera contractului de service dat.

8.2 ZEISS își asumă garanția numai în conformitate cu prevederile legale, cu condiția ca prevederile legale să se aplice drepturilor clientului în cazul unui defect material sau al unui defect de titlu, cu excepția cazului în care se convine altfel în mod explicit în contractul de service existent sau în continuare, în conformitate cu prevederile legale relevante.

8.3 Dacă ZEISS nu respectă obligația legală de remediere sau nu o respectă la timp, clientul va stabili o perioadă de grație rezonabilă. Dacă ZEISS nu remediază defectul în termenul rezonabil stabilit, clientul are dreptul să solicite o reducere a remunerației sau să rezilieze contractul. Același lucru se aplică și în cazul în care remedierea eșuează.

8.4 Dacă clientul își exercită drepturile de garanție, acesta trebuie să notifice ZEISS în scris cu privire la orice defect imediat după descoperirea acestuia, dar în niciun caz mai târziu de două zile lucrătoare de la descoperire, și trebuie să facă tot posibilul pentru a minimiza orice daune cauzate de un astfel de defect.

8.5 Termenul de prescripție pentru reclamațiile rezultate din defecte este de un an.

8.6 Rectificările și livrările de înlocuire efectuate de ZEISS pe baza unei notificări de defecte din partea clientului se efectuează fără prejudicii și conduc la un nou început al termenului de prescripție numai în măsura în care ZEISS confirmă în scris.

8.7 ZEISS va suporta sau va rambursa cheltuielile necesare pentru examinare și remediere, în special costurile de transport, deplasare, manoperă și materiale și, dacă este cazul, costurile de demontare și montare, în conformitate cu dispozițiile legale și cu prezentele Termene și Condiții, în măsura în care ZEISS confirmă existența unui Defect. În caz contrar, clientul va suporta aceste costuri și cheltuieli, iar ZEISS poate solicita clientului rambursarea costurilor suportate ca urmare a solicitării nejustificate de remediere a defectului.

9. Limitarea răspunderii

9.1 În cazul în care clientul nu poate utiliza în mod contractual dispozitivul întreținut din motive imputabile ZEISS, ca urmare a omiterii sau executării necorespunzătoare a sugestiilor și recomandărilor date în scris înainte sau după încheierea contractului sau prin încălcarea altor obligații contractuale auxiliare, dispozițiile secțiunii 8 și secțiunilor 9.2-9.7 se aplică mutatis mutandis, cu excluderea oricăror alte pretenții ale clientului.

9.2 Sub rezerva cerințelor obligatorii de ZEISS va răspunde fără limitări pentru daune și pentru rambursarea cheltuielilor numai în caz de intenție sau neglijență gravă.

9.3 Cu toate acestea, în cazul încălcării din neglijență a unei obligații contractuale esențiale, adică a unei obligații contractuale a cărei încălcare pune în pericol buna executare a contractului și realizarea scopului contractual, răspunderea ZEISS se limitează la valoarea prejudiciului tipic pentru contract și previzibil la momentul încheierii contractului.

9.4 În toate celelalte aspecte, răspunderea ZEISS este exclusă. Răspunderea pentru responsabilitatea prezentării de dovezi rămâne neafectată.

9.5 Excluderile și limitările de răspundere prevăzute în secțiunile 9.1-9.4 se aplică și în cazul în care o persoană pentru care ZEISS este responsabilă încalcă o obligație.

9.6 Excluderile și limitările de răspundere prevăzute în

secțiunile 9.1-9.5 nu se aplică în cazul în care ZEISS a ascuns în mod fraudulos defectul sau în cazul daunelor rezultate din vătămări ale integrității fizice, afectarea sănătății sau care pun în pericol viața, precum și în cazul răspunderii obligatorii în temeiul legilor privind răspunderea pentru produse.

9.7 Răspunderea prevăzută la secțiunile 9.2 și 9.6 prevalează asupra oricărei limitări sau excluderi de răspundere din cadrul acestor Termeni și condiții generale, chiar dacă nu se face referire expresă la prioritatea secțiunilor 9.2 și 9.6.

10. Forță majoră

ZEISS nu va fi răspunzătoare pentru imposibilitatea efectuării sau pentru întârzierea efectuării lucrărilor de service, în măsura în care acestea sunt cauzate de forță majoră sau de alte evenimente care nu erau previzibile la momentul încheierii contractului (de exemplu, întreruperi operaționale de orice fel, dificultăți în aprovizionarea cu materiale sau energie, întârzieri în transport, greve, blocaje legale, penurie de forță de muncă, energie sau materii prime, dificultăți în obținerea autorizațiilor oficiale necesare, pandemii sau epidemii, restricții comerciale internaționale, măsuri oficiale sau incapacitatea furnizorilor de a livra, de a livra corect sau de a livra la timp, în ciuda unei tranzacții de acoperire congruente încheiate de ZEISS) pentru care ZEISS nu este responsabil. În măsura în care astfel de evenimente îngreunează substanțial sau fac imposibilă efectuarea reparațiilor de către ZEISS, iar obstacolul nu este doar de durată temporară, ZEISS are dreptul de a rezilia contractul printr-o simplă notificare scrisă adresată Clientului În cazul obstacolelor temporare, termenele vor fi amânate cu perioada în care persistă obstacolului plus o perioadă rezonabilă de dare în exploatare. În măsura în care nu se poate aștepta în mod rezonabil ca Clientul să accepte reparația ca urmare a întârzierii, Clientul poate rezilia contractul prin intermediul unei notificări scrise imediate adresate ZEISS. Rezilierea contractului din cauza forței majore nu afectează obligațiile asumate înainte de apariția forței majore.

11. Durata

11.1 Lucrările de service vor fi furnizate pe perioada convenită în contractul de servicii (denumită în continuare „**Durata**").

11.2 Clientul poate rezilia contractul de service în scris înainte de sfârșitul Duratei, în orice moment, dar - cu excepția cazului menționat la punctul 6.5 - întreaga sumă contractuală datorată pentru Durată devine exigibilă la data efectivă a rezilierii contractului. Consecințele în caz de neplată prevăzute la punctul 6.4 se aplică în mod corespunzător.

11.3 ZEISS are dreptul să rezilieze lucrările de service în orice moment înainte de sfârșitul Duratei, cu efect imediat, printr-o simplă notificare scrisă adresată Clientului, fără alte formalități și fără intervenția unei instanțe judecătorești (RO *pact comisoriu de gradul IV*), dacă a) clientul are o întârziere de plată de peste treizeci (30) de zile, sau b) Dispozitivul a fost reparat sau întreținut de terți fără acordul prealabil al ZEISS, sau c) lucrările de service nu pot fi efectuate datorită unor modificări de configurare neaprobate de ZEISS, sau d) condițiile de mediu specifice dispozitivului nu mai sunt conforme cu instrucțiunile de instalare.

11.4 Notificarea de reziliere trebuie făcută în scris.

11.5 Vânzarea unui Dispozitiv de către client către o terță parte nu va afecta Durata. În cazul în care clientul transferă un Dispozitiv care face obiectul lucrărilor de service către o terță parte, obligația clientului de a plăti ZEISS va rămâne în vigoare, cu excepția cazului în care terța parte încheie contractul respectiv cu acordul prealabil scris al ZEISS.

12. Controlul exporturilor

12.1 Părțile contractante declară prin prezenta că vor respecta toate reglementările naționale, europene și americane aplicabile privind controlul exporturilor.

12.2 Dacă îndeplinirea unei obligații este întârziată din cauza cerințelor de licențiere sau aprobare sau a altor cerințe sau proceduri conform legislației sau reglementărilor aplicabile privind controlul exporturilor sau altor reglementări comerciale internaționale aplicabile (denumite în continuare „Reglementările Aplicabile privind Controlul Exporturilor"), termenul de executare va fi prelungit în mod corespunzător cu durata acestei întârzieri.

12.3 ZEISS și Clientul au dreptul să refuze executarea contractului în măsura în care o astfel de executare este interzisă de Reglementările Aplicabile privind Controlul Exporturilor. Motivul refuzului de a executa trebuie comunicat imediat.

12.4 Clientul va asista ZEISS în obținerea tuturor informațiilor și documentelor necesare pentru a respecta Reglementările Aplicabile privind Controlul Exporturilor, care sunt solicitate de autorități în acest context. Aceste obligații pot include, în special, informații despre clientul final, destinație, utilizarea intenționată a livrărilor și/sau serviciilor contractuale și restricțiile existente privind controlul exporturilor.

13. Confidențialitate, protecția datelor

13.1 Cu excepția cazului în care se convine altfel în mod explicit în scris, informațiile transmise către ZEISS în legătură cu comenzile nu vor fi considerate confidențiale, cu excepția cazului în care confidențialitatea este evidentă sau marcată în mod expres de către Client.

13.2 Orice solicitare din partea unei persoane vizate va fi adresată companiei din Grupul ZEISS care utilizează acești Termeni și condiții și va fi tratată în conformitate cu legile și reglementările aplicabile în materie de protecție a datelor. ZEISS și Clientul vor respecta toate legile și reglementările aplicabile în materie de protecție a datelor, în special Regulamentul general european privind protecția datelor (GDPR), precum și cerințele contractuale suplimentare în conformitate cu art. 28 (3) din GDPR, în măsura în care sunt aplicabile. Pentru informații mai detaliate privind protecția datelor și politica noastră de confidențialitate, vă rugăm să vizitați site-ul web ZEISS.

14. Dispoziții finale

14.1 Un contract scris sau o confirmare scrisă vor fi decisive pentru dovada existenței și conținutului acordurilor, modificărilor și completărilor ulterioare. Posibilitatea de a dovedi contrariul rămâne neafectată.

14.2 Toate relațiile juridice dintre Client și ZEISS și toate aspectele juridice care nu sunt menționate în acești Termeni și condiții generale vor fi reglementate de legislația română și de legislația UE, fără aplicarea niciunei reglementări privind conflictul de legi. Conform prevederilor articolului 126 din Noul cod de procedură civilă românesc, toate litigiile sau pretențiile care decurg din sau în legătură cu acești Termeni și condiții generale, inclusiv litigiile referitoare la valabilitatea, încălcarea, încetarea sau nulitatea acestora, vor fi soluționate definitiv de instanțele românești competente de la sediul social al ZEISS din București. Cu toate acestea, ZEISS are dreptul, la alegerea sa, să intenteze o acțiune în justiție împotriva Clientului la sediul social al Clientului