

**ЕЛТРАК БЪЛГАРИЯ ЕООД - ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
**за техническо обслужване, сервизни, ремонтни и други услуги**

**1. ТЕРМИНИ:**

**1.1. Елтрак:** Елтрак България ЕООД, гр. София, Бул. Европа 439, ЕИК 040 195 177;

**1.2. Клиент:** всяко лице ползващо техническо обслужване, сервизни и ремонтни услуги от Елтрак или закупуващо резервни части и/или консумативи от Елтрак;

**1.3. Договор:** договор (независимо дали писмен или устен) за техническо обслужване, сервизни или ремонтни услуги по силата на който Клиентът възлага, а Елтрак приема да извършва договорените услуги срещу уговорено възнаграждение, респективно договор по силата на който Клиентът купува, а Елтрак продава резервни части и/или консумативи;

**1.4. Обект:** мястото, където се намира машината, подлежаща на сервизно обслужване;

**1.5. Сервизно (техническо) обслужване (СО):** необходимите сервизни и ремонтни дейности, проверки и настройки, извършвани от Елтрак за привеждане на сервизираната машина в готовност да работи по обичайното си предназначение;

**1.6. Сервизирана машина (СМ) / машина:** машина/и Caterpillar или друга марка обслужвана от Елтрак, използвана/и от Клиента, независимо от правното основание за това;

**2. ОБХВАТ НА СО:**

**2.1. Абонаментно СО включващо:**

а) техническото обслужване на СМ на отработен брой мото-часа, съгласно разчет на интервал за техническо обслужване посочен от Производителя;

б) основни ремонти на възли и агрегати от оборудването на машините, съгласно разчет на интервал за техническо обслужване посочен от Производителя и при необходимост;

в) еднократно (веднъж годишно) обучение на технологичния и ремонтен персонал на Клиента;

г) отстраняване на повреди;

д) асистиране при съставяне на техническо досие на СМ.

**2.2. СО или ремонтни услуги на повикване или при предоставяне на СМ в сервиз на Елтрак, включващи отделни дейности от абонаментното СО.**

**3. СРОКОВЕ:**

**3.1. Срок на договора.** Договорът за абонаментно СО се сключва за срок от една година от датата на подписването му. В случай, че някоя от страните не поиска прекратяването му най-късно до 30 дни преди изтичане на срока му, същият се счита за продължен за нов период от една година. Това правило се прилага за всяка следваща година.

**3.2. Срокове за извършване на абонаментното СО**

а) Клиентът уведомява Елтрак за необходимостта от СО на СМ поне 5 работни дни предварително;

б) в случаите на аварийни ремонти техниците на Елтрак посещават Обекта до 3 работни дни от получаване на съобщението от Клиента. В случай, че съобщението е изпратено в неработен ден, респективно след края на работното време (17.00ч.), срокът започва да тече от 8.30 ч. на първия работен ден. Всички съобщения от Клиента до Елтрак се подписват от Оторизираното лице. В съобщението Клиентът посочва серийния номер и модела на подлежащата на сервизиране машина, вида на СО и местонахождението на машината. В случай на аварийно спиране на машина, Клиентът посочва вероятната повреда и условията при които се е случила, заедно с подробно описание на проявените признаци;

в) след посещението на Обекта и първоначалния оглед на машината сервизните техници на Елтрак определят приблизителен срок за извършване на СО. Ако в хода на работата се установи, че е необходимо, сервизните техници могат да посочат нов срок за завършване на СО.

**4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА:**

**4.1. Оторизирано лице** - При подписването на Договора, Клиентът уведомява писмено Елтрак за имената на оторизираното лице, което има право да поръчва резервни части и консумативи, респективно извършването на СО и ще извършва приемането му. Клиентът е длъжен да уведоми Елтрак незабавно за всяка промяна на оторизираното лице. В случай, че няма писмен договор или Клиентът не изпълни задължението си за посочване на оторизирано лице, се счита, че всяка поръчка/заявка е направена от оторизирано лице;

**4.2. Документация** - Оторизираното лице попълва и подписва всички протоколи за извършена работа и вложени части и консумативи. Оторизираното лице е отговорно за редовното водене на сервизните документи на СМ, като при поискване от Елтрак предоставя данни и становище за работата на същата, с цел планиране на ремонтните работи и подобряване на обслужването. При необходимост Оторизираното лице осигурява издаването на необходимите документи за достъп на техниците на Елтрак до Обекта;

**4.3. Безопасност** - Клиентът е длъжен да инструктира техниците на Елтрак за правилата на безопасност, валидни на територията на Обекта преди началото на сервизните работи. В случай, че сервизните работи следва да се извършат при условия с повишен за здравето риск, включително, но не само под земята, Клиентът е длъжен да проведе инструктаж за безопасност, да осигури необходимото защитно облекло и защитни средства, както и придружаващо лице;

**4.4. Отговорност** - Клиентът е изцяло отговорен за трудови злополуки, станали на Територията на обекта, включително за персонал на Елтрак претърпял трудова злополука при или по повод изпълнението на сервизни услуги. Отговорността на Клиента може да се изключи или намали ако злополуката е в резултат на липса или на неправилни инструкции от Елтрак и/или ако пострадалият служител на Елтрак е причинил умишлено увреждането или е допуснал груба небрежност. Клиентът се задължава да уведоми незабавно Елтрак за всяка злополука, независимо от характера ѝ, станала на Обекта и включваща персонал на Елтрак;

**4.5. Оборудване** - В случай на необходимост Клиентът осигурява необходимото оборудване за извършване на сервизните дейности, включително но не само: заваръчно, кислородно-ацетиленово оборудване, електроуреди, консумативи и др., заедно със съответен квалифициран работник;

**4.6. Подготовка** - Клиентът разполага машината на удобно за работа място на обекта. Машината се представя за СО почистена и измита.

**5. ПЛАЩАНИЯ И НЕУСТОЙКИ:** Клиентът е длъжен да заплаща договореното възнаграждение и стойността на вложените резервни части и материали в срок от 15 (петнадесет) календарни дни от издаването на данъчна фактура.

а) В случаите, в които поръчаната или необходимата за сервизирането резервна част не е налична в склада на Елтрак, Клиентът заплаща авансово покупката и доставката от производителя, срещу проформа фактура издадена от Елтрак. В случай, че Клиентът не извърши плащането в 7 дневен срок от получаване на проформа фактурата, Елтрак може да откаже да извърши доставката/сервизирането;

б) Независимо от уговореното по-горе, в случай на забава на плащането, Клиентът ще заплати на Елтрак неустойка в размер на 0,5 % от дължимата сума за всеки ден забава. Ако забавата продължи повече от 30 дни, Елтрак има право да откаже извършването на каквито и да е сервизни услуги.

#### **6. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА:**

**6.1.** В случаите на подписан срочен договор, ако която и да е от страните не изпълнява задълженията си по Договора и/или по тези Общи условия, изправната страна има право да изпрати писмено уведомление до другата страна, в което дава подходящ срок за изпълнение, респективно за прекратяване на нарушението, след изтичането на който ако виновната страна не е остригла нарушението, ще счита договора за прекратен. Срокът по предходното изречение не може да бъде по-кратък от 7 работни дни.

**6.2.** Договорът може да бъде прекратен и в случаите предвидени в Договора, в тези общи условия и в Закона.

#### **7. ОТГОВОРНОСТ:**

**7.1.** Елтрак поема гаранционна отговорност за всички влагани резервни части равна на гаранционния срок указан от Производителя;

**7.2.** Клиентът е длъжен да ползва оригинални резервни части и консумативи и стриктно да спазва изискванията на Производителя, дадени в сервизния наръчник. Елтрак не носи отговорност и не поема гаранция за части и материали, които не са произведени от Caterpillar и не са доставени от Елтрак, включително за повреди и дефекти, появили се в машините или в отделни техни елементи, в следствие употреба на такива резервни части и консумативи;

**7.3.** Елтрак не носи отговорност за повреди в машините или в отделни техни елементи в следствие на неоторизирана намеса на трети лица;

**7.4.** Елтрак не носи отговорност за непреки вреди, включително, но не само пропуснати ползи, нереализирана печалба и др.

**8. РЕКЛАМАЦИИ:** Всяка рекламация на извършеното сервизното обслужване следва да бъде вписана в протокола за приемането на извършената работа и вложените резервни части и консумативи. В случай, че рекламацията по предходната точка е основателна Елтрак отстранява недостатъците за своя сметка във възможно най-кратки срокове.

**9. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ:** Всички спорове, породени от договора или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и спорове за попълване на празнините в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат представени за разрешаване пред компетентните съдилища в гр.София, определени съобразно правилата на родовата подсъдност.

#### **10. РАЗНИ:**

**10.1.** Тези общи условия за приложими за всички Договори сключени след 01.06.2018 г. или в сила към същата дата и са неразделна част от тях;

**10.2.** Освен ако в Договора няма изрична отмяна или изрично преуреждане на въпросите включени по-горе, тези общи условия ще бъдат в сила и ще уреждат отношенията между страните.

Утвърдил: Пламен Стойчев – Управител на Елтрак България ЕООД