

Aneks – „Warunki ogólne umowy serwisu technicznego”

Wersja 1.0 / 10.12.2015 r.

Definicje

- „Pracownicy firmy Bruker” oznacza pracowników firmy Bruker oraz wyznaczonego przez nią wykonawcy lub agenta.
- „Wstępna próba” oznacza próbę, podejmowaną przez Bruker maksymalnie 3 razy, mającą na celu przywrócenie funkcji magnesu zgodnie z parametrami pierwotnej specyfikacji w zakresie stałego natężenia pola, przesunięcia (dryftu) pola, jednorodności oraz tempa odparowania czynnika chłodniczego. W razie niepowodzenia próby uznaje się, że wystąpiła całkowita niezdatność magnesu do pracy (*Catastrophic Magnet Fault*).
- „Całkowita niezdatność magnesu do pracy” oznacza sytuację, w której nie jest możliwe przywrócenie pola magnetycznego lub innego właściwego parametru do warunków pierwotnej specyfikacji, a podjęta próba wstępna zakończyła się niepowodzeniem.
- „Obsługa rutynowa”: czynności, które operator musi podejmować codziennie, co tydzień lub co miesiąc, aby zapewnić prawidłową eksploatację instrumentu w normalnych (rutynowych) warunkach. Opis rutynowej obsługi konserwacyjnej umieszcza się najczęściej w instrukcji użytkownika/obsługi.
- „Obsługa planowa”: czynności związane z obsługą instrumentu, które muszą wykonywać wykwalifikowani i przeszkoleni pracownicy firmy Bruker w planowanych lub określonych w harmonogramie odstępach czasowych.

1 Informacje ogólne

Niniejsze warunki ogólne mają zastosowanie do wszystkich oferowanych przez Bruker odpłatnych planów serwisu technicznego. Obowiązki firmy Bruker wynikające z wszystkich oferowanych planów serwisu technicznego są ograniczone pod względem czasowym oraz innych warunków zgodnie z treścią niniejszych warunków ogólnych. W razie ewentualnych sprzeczności, rozbieżności bądź uzupełnień, na które firma Bruker w sposób wyraźny nie zgodziła się na piśmie, niniejsze warunki ogólne zastępują wszystkie sprzeczne, rozbieżne bądź dodatkowe postanowienia zawarte w zamówieniu Klienta, formularzu zamówienia, umowie itd. Przyjęcie oferty przez Klienta na podstawie niniejszych warunków ogólnych skutkuje zastąpieniem wszystkich wcześniejszych ustaleń i powstaniem kompletnej i wiążącej umowy pomiędzy Klientem a firmą Bruker, której zmiana lub unieważnienie wymaga pisemnej zgody obu stron.

2 Przyjęcie oferty. Poufność

2.1 Przyjęcie oferty

Zgodnie z wymaganiami firmy Bruker w treści dokumentu przyjęcia oferty muszą znaleźć się następujące elementy:

1. podpis upoważnionej osoby;
2. wskazanie osoby odpowiedzialnej za kontakty w sprawach ogólnych i wskazanie osoby odpowiedzialnej za kwestię rozliczeń;
3. szczegółowy adres na potrzeby rozliczeń;
4. sygnatura oferty i wskazanie wykupionego planu serwisowego;
5. całkowita wartość zakupu wyrażona w walucie oferty.

2.2 Poufność

Niniejszych warunków ogólnych, oferty oraz innych związanych z nimi dokumentów nie wolno (bezpośrednio ani pośrednio) przekazywać lub w inny sposób udostępniać osobom trzecim bądź kopiować, chyba że za wyraźną zgodą firmy Bruker wyrażoną na piśmie.

3 Wymiana i czynności regulacyjne

Wszystkie reklamacje Klienta związane ze wsparciem serwisowym należy składać w terminie 4 godzin od zajścia okoliczności stanowiących ich podstawę (o terminie rozstrzyga odbiór reklamacji przez Bruker). W treści reklamacji należy podać typ produktu i jego numer seryjny, a także opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji. Bruker, działając wyłącznie według własnego uznania, ma prawo dokonać wyboru sposobu obsługi ważnej reklamacji, np.

1. wysyłając inżyniera serwisowego w określone miejsce;
2. prosząc Klienta o przesłanie wadliwej części, zespołu lub instrumentu do wskazanego przez Bruker punktu lub ośrodka serwisowego;
3. upoważniając Klienta do zwrotu danego artykułu do firmy Bruker.

Zwrot produktów, części lub zespołów do firmy Bruker (lub jej agenta) celem naprawy, wymiany lub regulacji wymaga uzyskania wcześniej zgody firmy Bruker, której towarzyszyć będą wskazówki dotyczące opakowania i wysyłki. Zwracane artykuły muszą posiadać zaświadczenie, że nie są skażone czynnikami toksycznymi, biologicznymi, chemicznymi lub radioaktywne. W razie potrzeby należy przedstawić dowód na to, że zostały one poddane niezbędnym zabiegom czyszczenia i dekontaminacji. W razie wątpliwości Bruker zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia zwracanych artykułów.

Wszelkie produkty, części lub zespoły przesyłane do autoryzowanych punktów lub ośrodków serwisowych albo zwracane do firmy Bruker w celu badania należy nadawać opłaconą z góry przesyłką, korzystając ze środków transportu, które firma Bruker wskaże jako możliwe do przyjęcia. Bruker zastrzega sobie prawo odrzucenia reklamacji, które nie zostały niezwłocznie zgłoszone, a także reklamacji dotyczących artykułów, które poddano zmianom albo wysłano, korzystając z niedopuszczalnych środków transportu. W przypadku wysyłki produktów, części lub zespołów do punktów lub ośrodków serwisowych albo ich zwrotu do firmy Bruker celem badania i inspekcji lub z innych powodów Klient odpowiada za wszelkie

szkody wynikające z nieprawidłowego opakowania lub obsługi, a także za ich utratę w trakcie przewozu, niezależnie od tego, czy przesyłane produkty, części lub zespoły były dotknięte wadą lub niezgodnością. We wszystkich przypadkach firma Bruker jest wyłącznie odpowiedzialna za ustalenie przyczyny i charakteru awarii, a dokonane przez nią rozstrzygnięcie w tym zakresie ma ostateczny charakter.

4 Warunki szczególne

4.1 Warunki dotyczące planu LabScape Connect

4.1.1 Obowiązki firmy Bruker

Firma Bruker ma następujące obowiązki:

- W razie całkowitej utraty pola magnetycznego (*quench*) pracownicy firmy Bruker podejmą wstępną próbę naprawy. W razie konieczności magnes zostanie poddany zabiegowi pompowania próżniowego (Bruker dostarczy stosowne urządzenia) i schłodzony do temperatury eksploatacyjnej przez pracowników firmy Bruker. Plan OBEJMUJE wymagany do zabiegu ciekły hel. Plan NIE obejmuje ciekłego azotu i helu w postaci gazowej. Pracownicy firmy Bruker uruchomią magnes i przy użyciu cewek lub krio-cewek korekcyjnych wyrównają (skorygują) jednorodność pola magnesu zgodnie ze specyfikacją. Stosując cewki działające w temperaturze otoczenia, pracownicy firmy Bruker wyrównają wszystkie sondy produkcji Bruker, które podlegają niniejszym warunkom ogólnym, zgodnie ze standardową specyfikacją firmy Bruker dla linii spektralnej (*proton line-shape*). Istnieje możliwość korekty dodatkowych sond firmy Bruker przy użyciu cewek działających w temperaturze otoczenia (stosują się normalne stawki serwisowe);
- Pomoc przy instalacji oprogramowania odpowiedniego dla konfiguracji Klienta.
- Stosownie do wymogów – instalacja odpowiednich aktualizacji wbudowanego oprogramowania (*firmware*).
- Zapewnienie w możliwie najkrótszym czasie po zgłoszeniu serwisowym Klienta zdalnego wsparcia technicznego (zdalny pulpit) ze strony wykwalifikowanego personelu, jeżeli wynikłych problemów nie udało się rozstrzygnąć w drodze wstępnej diagnozy przez telefon lub pocztą elektroniczną.
- Nieustanna weryfikacja połączenia pomiędzy instrumentem a serwerem firmy Bruker. O braku możliwości połączenia Klient będzie informowany zgodnie z ustaloną listą osób odpowiedzialnych za kontakt. Firma Bruker może odstąpić od swoich obowiązków umownych, jeżeli po zawiadomieniu osób odpowiedzialnych za kontakt przerwa w monitorowaniu trwać będzie ponad 5 dni bez winy po jej stronie.
- W razie całkowitej niezdatności magnesu do pracy firma Bruker w dalszym ciągu zapewni Klientowi pomoc i na jego żądanie podejmie dalsze próby naprawy wg stosowanych przez nią właściwych stawek godzinowych. Plan NIE obejmuje wymiany magnesu.
- Plan nie obejmuje szkód spowodowanych uderzeniami przedmiotów w magnes. Klient powinien podjąć odpowiednie działania, aby przedmioty ferromagnetyczne znajdowały się w bezpiecznej odległości od magnesu.

4.1.2 Obowiązki klienta

Klient ma następujące obowiązki:

- Podłączenie urządzeń objętych planem do Internetu i zagwarantowanie odpowiedniego ustawienia zabezpieczeń, które umożliwi komunikację.
- Zapewnienie instalacji i działania odpowiedniego oprogramowania w systemie, stosownie do wymagań.
- Ustawienie odpowiedniej lokalizacji instrumentu w oprogramowaniu monitorującym.
- Regularne aktualizowanie i prowadzenie prawidłowej listy osób odpowiedzialnych za kontakty w sprawie instrumentu, zgodnie z opisem zawartym w instrukcji użytkownika/obsługi.

4.2 Warunki dotyczące planu LabScape Essential

Zastosowanie mają wszystkie obowiązki określone w planie LabScape Connect.

4.2.1 Obowiązki firmy Bruker

Firma Bruker ma następujące obowiązki:

- Wykonywanie obsługi planowanej zgodnie z opisem zawartym w dokumentacji serwisowej firmy Bruker.
- W razie zgody obu stron możliwie jest wykonywanie napraw w czasie przeprowadzania obsługi.
- Udostępnienie Klientowi raportów z kwalifikacji operacyjnej i raportów z pełnymi wynikami testów.
- W razie zużycia ciekłego helu firma Bruker dostarczy ciekły hel i doleje go do magnesu.
- Prowadzenie systemu monitorowania terminów wizyt związanych z planową obsługą instrumentu.
- Informowanie Klienta o orientacyjnym harmonogramie wizyt.
- Wspólnie z głównym użytkownikiem instrumentu objętego planem – przegląd wyników każdej wizyty związanej z planową obsługą.
- Odnotowanie wyników każdej wizyty związanej z planową obsługą w dzienniku instrumentu.

4.2.2 Obowiązki Klienta

Klient zobowiązuje się zapewnić obecność głównego użytkownika instrumentu na potrzeby przeglądu po przeprowadzonej obsłudze.

4.3 Warunki dotyczące planu LabScape Comprehensive

Zastosowanie mają wszystkie obowiązki określone w planach LabScape Connect i LabScape Essential.

4.3.1 Obowiązki firmy Bruker

Firma Bruker ma następujące obowiązki:

- Niezbędne wsparcie serwisowe w zakresie napraw sprzętowych na miejscu.

- W razie całkowitej niezdatności magnesu do pracy firma Bruker przeprowadzi jego naprawę lub
 - w przypadku gdy instrument był zawsze objęty planem LabScape Comprehensive, który wszedł w życie bez przerywania ciągłości po upływie okresu gwarancji lub wygaśnięciu wcześniejszego planu LabScape Comprehensive – wymieni magnes na model o równoważnych specyfikacjach i poniesie wszystkie koszty związane z przywróceniem urządzeń do eksploatacji, w tym koszty podróży i robocizny;
 - w przypadku gdy instrument NIE był zawsze objęty planem LabScape Comprehensive lub gwarancją – pokryje koszty magnesu do kwoty odzwierciedlającej jego wartość w czasie, przy założeniu przewidywanego okresu eksploatacji magnesu wynoszącego 20 lat.
- We wszystkich przypadkach wyraźnie wyłącza się koszty związane z brakiem dostępu do miejsca instalacji w celu wymiany systemu (np. firma Bruker nie zajmie się burzeniem ścian w celu usunięcia i wymiany systemu, a następnie ich odbudową).

4.3.2 Obowiązki Klienta

Klienta nie dotyczą żadne dodatkowe obowiązki.

4.4 Warunki dotyczące umowy LabScape Select

W razie wyboru opcji związanych z określonymi modułami, z których wynikają korzyści i obowiązki opisane w planach LabScape Connect, LabScape Essential lub LabScape Comprehensive i które zostały wskazane w ich treści, zastosowanie mają właściwe warunki i postanowienia, które opisano powyżej.

5 Działania serwisu

5.1 Lokalne wsparcie serwisowe

Podjęte zostaną wszelkie uzasadnione starania w celu zapewnienia wsparcia ze strony komórki serwisu technicznego w siedzibie firmy Bruker. Podjęte zostaną wszelkie uzasadnione starania, aby udzielić wsparcia technicznego w miejscowym języku. W przypadkach, w których taka możliwość nie występuje, zastosowanie znajdzie alternatywne języki wsparcia.

5.2 Zasady działania serwisu: tryb standardowy

Identyfikacja i monitorowanie zgłoszeń odbywa się z zastosowaniem opisanej poniżej procedury:

1. Z chwilą otrzymania od Klienta zgłoszenia z prośbą o wsparcie techniczne firma Bruker wprowadza je do swojego systemu identyfikacji zgłoszeń serwisowych, tworząc zapis (rekord) zgłoszenia w komputerze. Utworzony zapis zgłoszenia stanowi zgłoszenie serwisowe. Bruker w ramach swojej organizacji przejmuje odpowiedzialność za zgłoszenie serwisowe Klienta, które uznaje się za „otwarte” do chwili jego realizacji.
2. Bruker skontaktuje się z Klientem, aby uzyskać pełniejszy obraz sytuacji związanej ze zgłoszeniem, zarekomenduje określone testy diagnostyczne, a następnie wraz z Klientem zinterpretuje ich wyniki.
3. W przypadku zgłoszeń otrzymanych przed godz. 12.00 (wg strefy czasowej wyznaczonego biura firmy Bruker) próba kontaktu nastąpi do końca dnia roboczego. (Na potrzeby identyfikacji zgłoszenia dzień ten oznacza się jako dzień „#0”). W przypadku zgłoszeń otrzymanych po godz. 12.00 (wg strefy czasowej wyznaczonego biura firma Bruker) próba kontaktu nastąpi do godz. 12.00 następnego dnia (dzień ten oznacza się jako dzień „#0”). W obu przypadkach jeżeli kontakt telefoniczny nie jest możliwy, dzwoniący pozostawi wiadomość i/lub zostanie wysłana wiadomość pocztą elektroniczną.
4. Jeżeli testy diagnostyczne wykażą konieczność interwencji na miejscu, firma Bruker w ciągu 24h wyznaczy inżyniera oraz zorganizuje wysyłkę części na kolejny dzień. W ramach planu LabScape Comprehensive jest to usługa nieodpłatna. W przypadku pozostałych planów Klient przed wysyłką części i wyznaczeniem inżyniera zobowiązany jest pokryć koszt wysyłanej części oraz koszty wysyłki i obsługi, a także szacunkowe koszty robocizny firmy Bruker.

5. Jeżeli problem zostanie usunięty w wyniku interwencji, zgłoszenie serwisowe zostanie zamknięte z chwilą otrzymania wadliwych materiałów.
6. Jeżeli zastosowanie materiałów zamiennych nie doprowadziło do usunięcia problemu, czynności określone w punktach 4 i 5 są powtarzane do momentu jego pełnego rozwiązania.
7. Zgłoszenie serwisowe Klienta zostaje zamknięte z chwilą jego realizacji.

5.3 Zasady działania serwisu: zgłoszenia z odległych miejsc

Identyfikacja i monitorowanie zgłoszeń Klientów z siedzibą w odległych miejscach odbywa się z zastosowaniem opisanej poniżej procedury. Jako miejsce odległe określa się miejsce lokalizacji Klienta oddalone od najbliższego miejsca, w którym znajduje się inżynier firmy Bruker, o ponad 4h podróży w jedną stronę.

1. Z chwilą otrzymania od Klienta zgłoszenia z prośbą o wsparcie techniczne firma Bruker wprowadza je do swojego systemu identyfikacji zgłoszeń serwisowych, tworząc zapis (rekord) zgłoszenia w komputerze. Utworzony zapis zgłoszenia stanowi zgłoszenie serwisowe. Bruker w ramach swojej organizacji przejmuje odpowiedzialność za zgłoszenie serwisowe Klienta, które uznaje się za „otwarte” do chwili jego realizacji.
2. Bruker skontaktuje się z Klientem, aby uzyskać pełniejszy obraz sytuacji związanej ze zgłoszeniem, zarekomenduje określone testy diagnostyczne, a następnie wraz z Klientem zinterpretuje ich wyniki.
3. W przypadku zgłoszeń otrzymanych przed godz. 12.00 (wg strefy czasowej wyznaczonego biura firmy Bruker) próba kontaktu nastąpi do końca dnia roboczego. (Na potrzeby identyfikacji zgłoszenia dzień ten oznacza się jako dzień „#0”). W przypadku zgłoszeń otrzymanych po godz. 12.00 (wg strefy czasowej wyznaczonego biura firma Bruker) próba kontaktu nastąpi do godz. 12.00 następnego dnia (dzień ten oznacza się jako dzień „#0”). W obu przypadkach jeżeli kontakt telefoniczny nie jest możliwy, dzwoniący pozostawi wiadomość i/lub zostanie wysłana wiadomość pocztą elektroniczną.
4. Jeżeli testy diagnostyczne wykażą konieczność zastosowania określonych materiałów, a Klient wyznaczył Współpracownika Serwisu firmy Bruker (*Bruker Maintenance Correspondent*; zob. punkt 5.4), firma Bruker w ciągu 24h zorganizuje ich wysyłkę na drugi dzień. W ramach planu LabScape Comprehensive jest to usługa nieodpłatna. W przypadku pozostałych planów Klient przed wysyłką części i wyznaczeniem inżyniera zobowiązany jest pokryć koszt wysyłanej części oraz koszty wysyłki i obsługi. Jeżeli nie wyznaczono Współpracownika Serwisowego, procedura biegnie od punktu 8.
5. Następnego dnia firma Bruker skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia statusu instrumentu. (Na potrzeby identyfikacji zgłoszenia dzień ten oznacza się jako dzień „#1”).
6. Jeżeli problem zostanie usunięty w wyniku zastosowania materiałów zamiennych, zgłoszenie serwisowe zostanie zamknięte z chwilą otrzymania wadliwych materiałów.
7. Jeżeli zastosowanie materiałów zamiennych nie doprowadziło do usunięcia problemu, zaplanowana zostanie wizyta na miejscu.
8. Firma Bruker zorganizuje serwis na miejscu. W ramach planu LabScape Comprehensive jest to usługa nieodpłatna. W przypadku pozostałych planów Klient przed wysyłką części i oddelegowaniem inżyniera zobowiązany jest

pokryć szacunkowy koszt dodatkowych części oraz koszty wysyłki i obsługi, a także szacunkowe koszty robocizny firmy Bruker.

9. Zgłoszenie serwisowe Klienta zostaje zamknięte z chwilą jego realizacji.

5.4 Współpracownik Serwisu firmy Bruker

Szkolenia dla przyszłych Współpracowników Serwisu firmy Bruker są organizowane jedynie w niektórych regionach, a ich terminy i miejsca ustala się za obopólną zgodą. Szkolenie zachowuje ważność przez najdalej 2 lata, po upływie których konieczne jest szkolenie dokształcające lub utrwalające zdobytą wiedzę. Jeżeli w związku z dodaniem nowych wersji modułów ulegnie zmianie konfiguracja systemu, obowiązkowe jest wcześniejsze szkolenie utrwalające zdobytą wcześniej wiedzę.

Powyższa możliwość dotyczy najczęściej rzadkich przypadków, kiedy miejsce lokalizacji Klienta jest oddalone o ponad 4h podróży od najbliższego miejsca, w którym znajduje się inżynier firmy Bruker. Klient może wyznaczyć odpowiedniego członka swojego personelu, który po przeszkoleniu będzie w stanie:

- wskazywać poszczególne moduły i podzespoły instrumentu z nazwy;
- w bezpieczny sposób (tj. z zachowaniem bezpieczeństwa osobistego, bezpieczeństwa instrumentu oraz bezpieczeństwa wszystkich swoich kolegów i współpracowników) wykonywać zadania związane z obsługą naprawczą, zdefiniowane w ramach czynności poziomu 1 i poziomu 2;
- skrócić czas niezbędny na diagnozę problemu z pomocą firmy Bruker.

Wszelkie informacje podane lub ujawnione w trakcie szkolenia lub w trakcie wydarzeń po nim następujących są objęte ścisłą tajemnicą.

6 Postanowienia i warunki ogólne

6.1 Warunki ogólne

- Prawa i obowiązki stron podlegają pod każdym względem prawu państwa i miasta, w którym mieści się siedziba danego podmiotu Bruker. Nie ma zastosowania Konwencja Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towaru. Wszelkie spory sądowe będą rozstrzygane przez sądy właściwe ze względu na miejsce siedziby danego podmiotu Bruker.
- Bruker zachowuje wszystkie prawa autorskie, prawa ze znaków towarowych, patenty i inne zastrzeżone prawa do wszelkich rysunków, informacji technicznych oraz know-how. Bez jej uprzedniej zgody na piśmie Klient nie może ujawniać jakichkolwiek informacji otrzymanych od firmy Bruker. W razie naruszenia przez Klienta niniejszych warunków i postanowień firma Bruker oprócz innych ewentualnie przysługujących jej środków ochrony może zaprzestać świadczenia wszystkich usług na rzecz Klienta ze skutkiem natychmiastowym.
- Firma Bruker może przekazać dokumentację w rodzaju wykazów oprogramowania, szczegółowych projektów lub innych dokumentów, które zwykle nie są dystrybuowane, pod warunkiem że jej odbiorca podpisze umowę o zachowaniu poufności.
- Firma Bruker może w każdym czasie poprawiać ewentualne błędy pisarskie i pomyłki co do faktów.

6.2 Cena i oferta

- Faktury podlegają zapłacie w walucie oraz w miejscu określonych w treści wystawionej przez firmę Bruker faktury. Klient ponosi wszelkie koszty związane z wymianą walut, koszty związane z rozrachunkiem czeków w wartości innej niż nominalne bądź opłaty związane z windykacją (w tym uzasadnione koszty obsługi prawnej).
- Wszystkie kwoty nieuiszczone w terminie są oprocentowane w wysokości 5% rocznie.
- Uznaje się, że Klient dopuścił się zwłoki (w rozumieniu art. 102 ust. 2 szwajcarskiego kodeksu zobowiązań) po upływie 30 dni od wyznaczonego terminu. W okresie zwłoki wszystkie niezapłacone kwoty są oprocentowane w wysokości 9 punktów procentowych powyżej stopy bazowej Europejskiego Banku Centralnego w stosunku rocznym. Bruker zastrzega sobie prawo dochodzenia dodatkowego odszkodowania z tytułu zwłoki.
- Ceny nie uwzględniają podatku akcyzowego, podatku od sprzedaży, podatku od korzystania z rzeczy i podobnych podatków, a także podatku VAT, kosztów importu, cła, ubezpieczenia i innych zbliżonych do nich opłat, które mogą mieć ewentualne zastosowanie. Klient jest zobowiązany do wykazania i zapłaty wszelkich tego rodzaju kwot i zwalnia firmę z obowiązku świadczenia z ich tytułu.
- Wszystkie ceny są wyrażone jako ceny EXW Bruker, chyba że co innego wynika wprost z treści oferty.
- Firma Bruker może przerwać wykonywanie swoich obowiązków umownych do chwili uregulowania zaległych płatności lub rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.

6.3 Dostępność i dostawy ciekłego helu

- Ciekły hel stanowi nieodnawialny zasób naturalny, który oferuje ograniczoną liczbą dostawców na całym świecie. Firma Bruker ma zawarte umowy kupna-sprzedaży z dużymi dostawcami i dołoży wszelkich uzasadnionych starań, aby zagwarantować dostawy ciekłego helu, również w okresach jego niedoboru na świecie. Firma Bruker nie ponosi jednak odpowiedzialności za niemożność świadczenia tej usługi w sytuacji, gdy niedostępność helu wynika z okoliczności, na które Bruker nie ma wpływu.
- Ciekły hel stanowi towar deficytowy, którego cena podlega silnym wahaniami. Jeżeli jego cena hurtowa ulegnie zmianie o ponad 15%, firma Bruker zastrzega sobie prawo skorygowania swoich cen. O zmianie cen Klient zostanie poinformowany.

6.4 Stała poprawa

Bruker zastrzega sobie prawo zmiany i aktualizacji treści wszystkich stosowanych przez siebie instrukcji obsługi/użytkowania oraz instrukcji serwisowych lub list serwisowych.

6.5 Ograniczenie odpowiedzialności

Wymagana jest należyta staranność w celu uniknięcia zagrożeń. Firma Bruker w sposób wyraźny wyklucza odpowiedzialność z tytułu strat lub szkód spowodowanych korzystaniem z jej produktów niezgodnie z prawidłowymi procedurami eksploatacji.

Wszystkie obowiązki firmy Bruker wygasają w sytuacji, gdy jej produkty lub części staną się przedmiotem wypadku, nadużyć, zmian, nieprawidłowego użytkowania eksploatacji lub zaniedbań albo gdy nie eksploatowano i obsługiwano ich zgodnie z prawidłowymi procedurami eksploatacji. Wszystkie produkty i usługi muszą być dostarczane za pośrednictwem albo za wiedzą i zgodą firmy Bruker. Firma Bruker nie udziela żadnych gwarancji dotyczących usług lub komponentów pochodzących z niezatwierdzonych źródeł. O tym, czy źródło jest zatwierdzone, rozstrzyga wyłącznie firma Bruker.

Jeżeli z treści niniejszych postanowień i warunków nie wynika co innego, niniejszym wyłącza się wszelkie roszczenia Klienta, w szczególności roszczenia o odszkodowanie zamiast spełnienia świadczenia lub roszczenia o odszkodowanie z tytułu szkód bezpośrednich lub pośrednich (w tym szkód towarzyszących lub następczych), niezależnie od ich podstawy. Powyższe nie ma zastosowania, jeżeli:

- szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa po stronie firmy Bruker i jej funkcjonariuszy (przy czym, dla jasności, wyłączenie dalszych roszczeń stosuje się również w przypadku jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa osób, za które Bruker odpowiada (*vicarious agents*), podwykonawców lub innych osób z których pomocą firma Bruker wykonuje swoje zobowiązania (*Hilfspersonen*), w pełni stosuje się wyłączenie dalszych roszczeń).
- zawinione naruszenie obowiązków po stronie firmy Bruker, jej funkcjonariuszy lub osób, za które Bruker odpowiada, doprowadziło do powstania szkody niemajątkowej lub uszczerbku na zdrowiu;
- odpowiedzialność firmy Bruker wynika z innych bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy.

Klient nie może występować z powództwami, które mają jakikolwiek związek z dostarczaniem przez firmę Bruker produktami lub świadczonymi przez nią usługami (albo z nich wynikają) po upływie 1 (jednego) roku od powstania roszczenia.

6.6. Obowiązki firmy Bruker

Firma Bruker ma następujące obowiązki:

- Zapewnienie za pomocą pracowników firmy Bruker właściwej obsługi instrumentów objętych określonym planem LabScape, zgodnie z opisem zawartym w punkcie 4 powyżej.

- Zapewnienie wsparcia telefonicznego w zakresie diagnostyki awarii instrumentów objętych planem. Wsparcie to stanowi uzupełnienie usługi opisanej w punkcie 5 powyżej i jest udzielane wyłącznie w normalnych godzinach pracy w trakcie normalnego tygodnia pracy firmy Bruker, chyba że strony wyraźnie umówią się inaczej.
- Delegowanie kompetentnego i odpowiednio wykwalifikowanego personelu.
- Wszystkie usługi i czynności wsparcia, w tym usługa, o której mowa w art. 5 powyżej, będą wykonywane w normalnych godzinach pracy zgodnie z informacją na stronie internetowej firmy Bruker (www.bruker.com), chyba że strony wyraźnie umówią się inaczej.
- Przestrzeganie na miejscu określonych przez Klienta środków bezpieczeństwa i procesów.
- Utrzymywanie zapasu części, które są najczęściej wykorzystywane w serwisie.
- Pracownicy firmy Bruker nie ujawnią żadnych uzyskanych informacji, które Klient oznaczy jako poufne lub zastrzeżone.
- Dostarczanie wymaganych części zamiennych na zasadzie ich wymiany (naprawy) lub przekazania nowych części według uznania firmy Bruker.
- Pokrywanie kosztów podróży personelu serwisowego firmy Bruker z zastrzeżeniem przewidzianych niniejszymi warunkami wyjątków.
- Firma Bruker może uznać za niezbędne wprowadzenie zmian w instrumentach objętych planem serwisowym w celu zapewnienia bezpieczeństwa instrumentów, ich operatorów lub użytkowników. Zmiany te zostaną wdrożone przez pracowników firmy Bruker bez dodatkowych opłat.

6.7 Obowiązki klienta

Klient ma następujące obowiązki:

- Utrzymywanie odpowiednich warunków eksploatacji instrumentu objętego planem w miejscu, w którym się on znajduje, a także w jego otoczeniu.
- Wykonywanie przez operatorów instrumentu normalnych czynności regulacyjnych określonych w instrukcji obsługi.
- Monitorowanie poziomu czynników chłodniczych, jeśli system je wykorzystuje, a także wykonywanie odpowiednich czynności opisanych w instrukcji użytkownika/obsługi.
- Wykonywanie zabiegów rutynowej obsługi konserwacyjnej zgodnie z opisem w instrukcji obsługi.
- Niezwłocznie powiadamianie firmy Bruker o problemach lub niespodziewanych zachowaniach instrumentu objętego planem serwisu.
- Udostępnianie instrumentu, bez żadnych ograniczeń, na potrzeby serwisu w godzinach jego prowadzenia (tj. w godzinach pracy firmy Bruker, o których mowa w art. 6.6 powyżej). Jeżeli Bruker nie będzie w stanie uzyskać dostępu w uzgodnionym czasie, firma może osobno zafakturować serwis uzupełniający (*makeup service*) wg obowiązujących stawek, z uwzględnieniem czasu podróży w obie strony oraz wydatków.
- Zapewnienie odpowiedniej przestrzeni i urządzeń, w tym ciepła, światła, wentylacji, gniazd elektrycznych i podobnych urządzeń, z których będzie korzystała firma Bruker. Wszelkie tego rodzaju urządzenia muszą znajdować się w bezpośredniej bliskości serwisowanego sprzętu i zostaną udostępnione nieodpłatnie.
- Zapewnienie odpowiedniej rampy dostawczej i obiektu magazynowego zgodnie z postanowieniami punktu 6.14, a także pomoc przy terminowym transporcie materiałów z

rampy do miejsca, w których znajduje się instrument objęty planem serwisowym, a także z powrotem).

- Zwrot wadliwych artykułów lub sprzętu użytego do naprawy w terminie 20 dni od wysyłki części zamiennej do obiektu Klienta. Przy zwrocie materiałów do firmy Bruker należy posłużyć się informacjami dotyczącymi wysyłki oraz opłaconymi z góry etykietami, które dołączono do artykułów podlegających naprawie.
- Zawiadamianie firmy Bruker o wszelkich nieobowiązkowych modyfikacjach lub zmianach aparatury, których Klient nie chce wdrażać lub instalować.
- Dostarczanie azotu (w stanie ciekłym i gazowym) oraz helu w postaci gazowej stosownie do wymagań serwisowych.
- Dostarczanie ciekłego helu, jeżeli stosowny plan nie obejmuje jego dostaw.
- Utrzymywanie urządzeń do uzupełniania czynników chłodzących (w szczególności przewodów, mierników i węży) w stanie nadającym się do użytku i zapewniającym bezpieczne i wydajne uzupełnianie czynników chłodzących.
- W trakcie wizyt pracowników serwisu firmy Bruker w obiekcie Klienta należy im zapewnić ochronę przed oddziaływaniem substancji chemicznych lub innych próbek. W związku z tym istotne jest, aby Klient oczyścił obszar wokoło instrumentu oraz pod nim z pozostałości po rozlewiskach lub brudu, w których mogłyby znajdować się śladowe ilości próbek lub innych materiałów niebezpiecznych. Bruker wymaga od Klienta, aby ten zapewnił w swoim miejscu pracy bezpieczeństwo pracowników Klienta i osób odwiedzających, niemniej to na Kliencie ciąży obowiązek informowania osób odwiedzających o niebezpieczeństwach, które mogą występować w odwiedzanych przez nie miejscach. Bruker zastrzega sobie prawo ochrony swoich pracowników poprzez odmowę serwisowania urządzeń, które nie są czyste, znajdują się w miejscu, które nie jest czyste, albo stwarzają zagrożenia dla zdrowia lub bezpieczeństwa, za które odpowiada Klient. Zapewnienie czystości urządzeń Klienta pozwoli mu w pełni wykorzystać sprzęt otrzymany z firmy Bruker.

6.8 Rękojmia („Gewährleistung” w rozumieniu szwajcarskiego kodeksu zobowiązań)

- Jeżeli w niniejszych warunkach ogólnych (w tym w art. 6.5 powyżej) nie przewidziano innych lub dodatkowych postanowień w tym zakresie, w przypadku wad fizycznych lub wad prawnych (*"Sach- und Rechtsmängel"*) kwestię przysługujących Klientowi praw regulują stosowne przepisy ustawowe.
- Rękojmia nie obejmuje normalnego dla danego rodzaju umowy zużycia wyrobów (w tym zwłaszcza filtrów, wyrobów ze szkła, akcesoriów ze szkła, bezpieczników, wkładek do sond (*probe inserts*), naczyń Dewara do utrzymywania zmiennej temperatury oraz przewody), chyba że strony na piśmie wyraźnie umówiły się inaczej.
- Rękojmia nie obejmuje awarii urządzeń lub systemów, które wynikają z: (i) nadużywania lub używania urządzeń lub systemów w niewłaściwy sposób, a także ich modyfikacji lub obchodzenia się nimi w nieodpowiedni sposób; (ii) uszkodzeń spowodowanych oddziaływaniem zewnętrznych sił na instrument, w tym między innymi działaniem sił natury, powodzią, skokami napięcia lub przerwami w dostawie energii, awariami klimatyzacji, wadliwą instalacją elektryczną, transportem, urządzeniami/dodatkami pochodzącymi z zagranicy, częściami zamiennymi dostarczonymi przez Klienta lub dostawami usług/mediów, usterkami budynku (*building deficiency*); (iii) nieprawidłową eksploatacją lub

obsługą/konserwacją; (iv) niewykonaniem rutynowej obsługi konserwacyjnej zgodnie z instrukcją użytkownika instrumentu. Ponadto rękojmia nie ma zastosowania w przypadku modyfikacji jakichkolwiek urządzeń lub części bez pisemnego zezwolenia firmy Bruker.

- Jeżeli wykonane przez firmę Bruker prace lub usługi rzeczywiście okażą się wadliwe, Bruker pokryje niezbędne wydatki związane z badaniem prac/towarów, na które się one złożyły, oraz spełnieniem świadczenia dodatkowego, w szczególności koszty transportu, infrastruktury, robocizny oraz materiałów. Świadczenie uzupełniające nie obejmuje demontażu i usunięcia wadliwej rzeczy lub jej ponownej instalacji, jeżeli firma Bruker nie była pierwotnie zobowiązana do przeprowadzenia instalacji. Jeżeli jednak zgłoszone przez Klienta żądanie usunięcia wady okaże się bezzasadne, Bruker może zażądać od Klienta zwrotu poniesionych przez siebie kosztów.
- Jeżeli wykonane przez firmę Bruker prace lub usługi będą wadliwe, firmie Bruker przysługuje prawo wyboru spełnianego świadczenia uzupełniającego w postaci usunięcia wady (naprawa; *Nachbesserung*) lub ponownego wykonania praw lub usług.
- Jeżeli spełnienie świadczenia uzupełniającego nie jest możliwe lub próba jego spełnienia nie powiedzie się, a także po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu na spełnienie świadczenia uzupełniającego albo rezygnacji z terminu zgodnie z przepisami ustawy, Klient może, wedle własnego wyboru, odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny, z tym że prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadku nieistotnych wad.
- Wszelkie roszczenia odszkodowawcze Klienta podlegają ograniczeniom wynikającym z art. 6.5 niniejszych warunków ogólnych.

6.9 Usługa zdalnego pulpitu

- W przypadku sesji zdalnego pulpitu, które przekroczą wyznaczone limity „czasu na załatwienie sprawy” (*time per case*), firma Bruker – w celu uproszczenia procedur administracyjnych – zastrzega sobie prawo wystawienia faktury za czas poświęcony na sprawę.
- Dopuszcza się nieodpłatny limit „czasu na załatwienie sprawy”, który obejmuje do 12 (dwunastu) spraw rocznie lub 1 (jednej) sprawy w ciągu miesiąca kalendarzowego. Plan LabScape Comprehensive nie przewiduje żadnych ograniczeń co do liczby spraw, przy których można korzystać ze wsparcia w ramach zdalnego pulpitu.

6.10 Usprawiedliwione opóźnienia

Bruker nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie obowiązków, jeżeli przyczynę niewykonania stanowią strajki, lokauty, problemy pracownicze, zamieszki, brak możliwości lub trudności w pozyskaniu lub nabyciu towarów, pracowników lub środków transportu, pożary, burze, powodzie, trzęsienie ziemi, wybuchy, wypadki, działanie sił natury, ingerencje organów władzy cywilnej lub wojskowej (legalnych lub faktycznych), działania wrogów publicznych, wojna, bunt, powstanie, sabotaż, embarga, zamówienia traktowane priorytetowo decyzją organów publicznych lub inne okoliczności, na które Bruker nie ma odpowiedniego wpływu, o ile zdarzeń tych nie dało się przewidzieć w chwili zawarcia umowy.

6.11 Niezależny przedsiębiorca

Firma Bruker działa jako niezależny przedsiębiorca. Pracownicy firmy Bruker działają pod jej wyłącznym kierownictwem i kontrole. Żadnego z postanowień nie

można interpretować w ten sposób, że firma Bruker lub jej pracownicy są pracownikami, wykonawcami, agentami lub partnerami/wspólnikami Klienta albo że łączy ich z nim stosunek spółki *joint venture*.

6.12 Prace wykraczające poza zakres planu

Wszelkie świadczone przez firmę Bruker usługi, które wykraczają poza uzgodniony zakres danego planu LabScape, mogą być przez firmę Bruker fakturowane odrębnie według obowiązujących stawek.

6.13 Nowe umowy dotyczące instrumentów, które nie były wcześniej objęte planem serwisowym lub w odniesieniu do których wystąpiła przerwa w planie lub cyklu obsługowym

W przypadku nowego planu serwisowego, który wejdzie w życie z przerwaniem ciągłości po upływie okresu gwarancji lub wygaśnięciu wcześniejszego, równoważnego planu serwisowego, firma Bruker w trakcie pierwszej obsługi planowanej przeprowadzi inspekcję instrumentu, którego to dotyczy. Bruker zastrzega sobie prawo naliczenia kosztów naprawy lub usunięcia już istniejących usterek, wad, awarii lub niezgodności ze specyfikacją, stwierdzonych w czasie pierwszej inspekcji.

6.14 Materiały serwisowe

Definicje: „Materiały zastrzeżone” oznacza należące do firmy Bruker, zastrzeżone oprogramowanie (w tym oprogramowanie wbudowane), dokumenty i narzędzia produkcyjne, techniczne, serwisowe i rozwojowe, opracowane lub opracowywane przez firmę Bruker lub udostępnione firmie Bruker na potrzeby montażu, konfiguracji, instalacji, obsługi, naprawy, serwisu lub demontażu magnesu, a także wszelkie aktualizacje lub zmiany tych materiałów, na których zamieszczono etykietę lub komunikat/informację o zasadniczo następującej treści:

- MATERIAŁY ZASTRZEŻONE
- WŁASNOŚĆ BRUKER BIOSPIN
- PRZEZNACZONE WYŁĄCZNIE DLA PRACOWNIKÓW FIRMY BRUKER
- MATERIAŁY NIEOBJĘTE LICENCJĄ – ZAKAZ UŻYWANIA LUB KOPIOWANIA
- ZAKAZ UJAWNIANIA OSOBOM TRZECIM

„Materiały serwisowe od dostawcy zewnętrznego” oznacza należące do firmy Bruker, zastrzeżone oprogramowanie (w tym oprogramowanie wbudowane), dokumenty, a także materialne/rzeczowe instrumenty lub układy magnesów dostarczone firmie Bruker przez dostawcę zewnętrznego na potrzeby ich montażu, obsługi lub naprawy oraz demontażu dostarczonych przez dostawcę zewnętrznych komponentów magnesu u Klienta, a także wszelkie aktualizacje lub zmiany tych materiałów, na których zamieszczone etykietę lub komunikat/informację o zasadniczo następującej treści:

- MATERIAŁY SERWISOWE OD DOSTAWCY ZEWNĘTRZNEGO
- WŁASNOŚĆ BRUKER BIOSPIN
- PRZEZNACZONE WYŁĄCZNIE DLA PRACOWNIKÓW FIRMY BRUKER
- MATERIAŁY NIEOBJĘTE LICENCJĄ – ZAKAZ UŻYWANIA LUB KOPIOWANIA

- ZAKAZ UJAWNIANIA OSOBOM TRZECIM

Wraz z przekazywanymi do danej lokalizacji artykułami serwisowymi firma Bruker może również dostarczyć materiały zastrzeżone lub materiały serwisowe od dostawcy zewnętrznego, których Klient nie nabył lub na które nie ma licencji. Klient niniejszym wyraża zgodę na ich dostawę, składowanie, instalację i użytkowanie, a także na obecność w miejscu przechowywania wspomnianych przedmiotów własności zamkniętej szafki lub skrzynki firmy Bruker oraz na ich usunięcie, w całości lub w części, w dowolnym czasie, bez obciążania firmy Bruker kosztami z tego tytułu. Obecność wspomnianych przedmiotów własności w danej lokalizacji nie skutkuje przyznaniem Klientowi jakichkolwiek praw do nich, w tym prawa własności, licencji lub innego rodzaju uprawnień do korzystania z nich. Zakazuje się dostępu do wspomnianych przedmiotów własności lub ich ujawnienia przez inne osoby niż pracownicy firmy Bruker. Klient doloży uzasadnionych starań w celu ochrony wspomnianych przedmiotów własności przed utratą bądź uszkodzeniem, a także uniemożliwienia dostępu do nich lub ich ujawnienia z naruszeniem powyższego zakazu.

6.15 Przelew praw i obowiązków

Klient nie może przenosić na inne osoby żadnych praw i obowiązków, które wynikają z niniejszych warunków ogólnych, bez uprzedniej zgody firmy Bruker na piśmie.

6.16 Przestrzeganie prawa

- (a) Wykonując swoje obowiązki na podstawie niniejszych warunków ogólnych, strony muszą przestrzegać obowiązującego prawa.
- (b) Klient przyjmuje do wiadomości, że eksport oraz powrotny wywóz produktów firmy Bruker i związanych z nimi usług, oprogramowania i danych technicznych, a także nośników, na których je zawarto („Wyroby”), podlegają amerykańskim, szwajcarskim i innym przepisom kontroli eksportu oraz przepisom dotyczącym sankcji gospodarczych („przepisy dotyczące kontroli eksportu”). Klient zobowiązuje się przestrzegać przepisów dotyczących kontroli eksportu, w tym ograniczeń, które mają zastosowanie do domniemanego wywozu (*deemed exports*) i domniemanego wywozu powrotnego (*deemed re-exports*).
- (c) Klient będzie przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów o imporcie lub innego rodzaju ograniczeń albo warunków dotyczących wwozu Wyrobów, obowiązujących obecnie lub wprowadzonych w przyszłości przez jakąkolwiek administrację rządową albo inne właściwe organy. Klient wyłącznie na swój koszt uzyska wszelkie niezbędne zezwolenia przywozowe, licencje bądź upoważnienia. Klient niezwłocznie zawiadomi firmę Bruker, jeżeli w związku z przywozem wymagane będą zezwolenia przywozowe, licencje lub inne upoważnienia.

7 Ograniczenia i wyłączenia

Zakres obsługi serwisowej podlega następującym ograniczeniom:

1. Obsługa dotyczy jedynie wad materiałowych i wad wykonania w objętych planem produktach i nie obejmuje kompleksowego zakresu usług w zakresie rutynowej obsługi konserwacyjnej, korekt/regulacji lub ponownej kalibracji, określonych w instrukcji obsługi instrumentu.
2. Obsługa nie obejmuje odzyskiwania danych elektronicznych i odtwarzania plików klienta.
3. Obsługa obejmuje jedynie części i robociznę firmy Bruker dotyczącą produktów i akcesoriów własnej produkcji. Artykuły niewyprodukowane przez firmę Bruker mogą podlegać naprawie lub wymianie na warunkach ewentualnej gwarancji pierwotnego producenta, przy czym Bruker nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie obowiązków gwarancyjnych przez pierwotnego producenta
4. Z zakresu obsługi wyłącza się wprost:
 - wszystkie zdarzenia, na które firma Bruker nie ma odpowiedniego wpływu;
 - obsługę innych komponentów magnesu niż objęte planem serwisu dla danego instrumentu;
 - usługi w zakresie dostawy czynników chłodniczych lub obsługę kriogeniczną, w tym uzupełnianie lub wymianę czynników chłodniczych;
 - [oryginał niejasny:] dostawę osprzętu (*rigging*), urządzeń (*facility*), akcesoriów lub artykułów eksploatacyjnych (*supply item*), a także zapłatę lub zwrot związanych z nimi kosztów;
 - usługi wymagane ze względu na (1) projekt, specyfikację lub instrukcje przekazane przez Klienta; (2) niewykonanie przez Klienta ciężących na nim obowiązków; (3) niewykonanie przez osoby inne niż pracownicy firmy Bruker jej instrukcji lub zaleceń; (4) wszelkie zmiany, czynności, nieprawidłowości w zakresie przechowywania, eksploatacji, użytkowania lub obsługi konserwacyjnej jakiegokolwiek części magnesu przez inne osoby niż pracownicy firmy Bruker; (5) jakiegokolwiek oddziaływanie sił zewnętrznych na instrument objęty planem serwisowym, w tym usterki w budynku (*building deficiency*), skoki napięcia lub przerwy w dostawie energii, a także awarie klimatyzacji.
 - Wszelkie straty, szkody lub awarie instrumentu powstałe w związku z:
 - jego przesyłką lub przechowywaniem;
 - wypadkiem, nadużywaniem, zmianami, nieprawidłowym stosowaniem lub zaniedbaniem instrumentu;
 - świadomym zniszczeniem lub nadużywaniem części;
 - eksploatacją, która jest niezgodna z prawidłowymi procedurami eksploatacji;
 - manipulowaniem przy systemie (np. modyfikacja jednej części instrumentu lub manipulowanie przy niej może w niektórych wypadkach wpływać na inne części instrumenty);
 - brakiem rutynowych czynności konserwacyjno-obsługowych, np. smarowania lub czyszczenia, zgodnie ze wskazaniami instrukcji obsługi;
 - nieodpowiednimi dostawami mediów, awariami zasilania lub brakiem innych dostaw energii, niewłaściwym środowiskiem fizycznym lub nieodpowiednimi urządzeniami albo mediami w stosunku do wskazanych w instrukcjach obsługi lub instrukcjach przygotowania do instalacji;
 - działaniem czynników chemicznych lub zanieczyszczeniem;

- nieutrzymaniem prawidłowego poziomu ciekłego helu w magnesach nadprzewodnikowych;
- produktami, artykułami, częściami, akcesoriami, podzespołami lub komponentami, które ulegają zużyciu w trakcie normalnego użytkowania lub eksploatacji instrumentu lub które mają ograniczony okres użytkowania, w tym filtrami, wyrobami ze szkła, akcesoriami ze szkła, bezpiecznikami, wkładkami do sond (*probe inserts*), naczyniami Dewara do utrzymywania zmiennej temperatury oraz przewodami, chyba że podlegają one zakresowi obsługi na podstawie wyraźnej zgody, którą firma Bruker udzieliła Klientowi na piśmie.