

A. Обща част:

Общи условия, уреждащи всички законови отношения между "ТРУМПФ България ЕООД" ("TRUMPF") и Клиента

- I. Основна част
- II. Срок за доставка и изпълнение, забавяне на доставката и изпълнението
- III. Срокове и условия за доставката, условия за плащане, такси
- IV. Запазване на правото на собственост
- V. Повреди в изпълнението (гаранция)
- VI. Отговорност за щети
- VII. Гаранционен срок, други ограничения

B. Специална част:

Срокове и условия, приложими за определени доставки и услуги, в допълнение към Общата част

- VIII. Разпоредби, приложими за инструменталните машини и лазерната технология
- IX. Общи условия за поръчки, фактуриране, плащане, доставка и рекламации, свързани със стоки
- X. Общи разпоредби, приложими към софтуерните продукти

C. След продажбено обслужване и сервизни договори:
Договорни условия, приложими към следпродажбено обслужване и договори за сервизно обслужване, предоставяни от TRUMPF

- XI. Общи разпоредби, приложими към следпродажбените софтуерни услуги
- XII. Подробни правила и условия, приложими към някои сервизни договори
- XIII. Проучване на състоянието
- XIV. Такси и плащане
- XV. Срок и прекратяване на договора
- XVI. Отговорност за вреди

D. Договори за следпродажбено обслужване на софтуерни продукти:

Договорни условия, уреждащи договори за следпродажбено обслужване на софтуерни продукти, предоставяни от TRUMPF

- XVII. Общи разпоредби, приложими към договорите за следпродажбено обслужване на софтуерни продукти
- XVIII. Подробни правила, приложими към договорите за софтуерни услуги
- XIX. Такси и плащане
- XX. Срок на договора, увеличение на таксите

A. Обща част:¹

Общи условия, уреждащи всички правоотношения между TRUMPF и Клиента

I. Основна част

1. Следните договорни условия формират основата на всяка продажба, доставка и услуга, извършена или която ще бъде извършена от Трумпф България ЕООД.

(наричана по-долу: TRUMPF) за купувача или клиента (наричан по-долу: Клиент), както и на всички други правни отношения. Настоящите Общи условия за доставка и обслужване (наричани по-долу: ОУ) представляват неразделна част от договора, сключен от и между TRUMPF и Клиента. Собствените договорни условия на Клиента няма да станат част от договора, дори ако TRUMPF не възрази изрично срещу това при приемане на възлагането или поръчката.

2. Освен ако не е договорено друго, обхватът на настоящите ОУ не обхваща договори, сключени от TRUMPF с потребител, уредени съгласно изискванията на Закона за защита на потребителите.
3. В случай на услуги, предоставяни във връзка с продажбата, транспортирането и/или инсталирането на електронни продукти, въпросите, които не са уредени в ОУ, се уреждат – преди прилагането на общите разпоредби на българското законодателство – от разпоредбите на най-новите "Общи условия за доставка и монтаж на механични, електрически и електронни продукти" (по-долу: ORGALIM Documents), издадени от ORGALIM (организацията, представляваща механичната, електрическата, електронната и металообработващата промишленост в Европа) и преобладаващи към момента на сключване на конкретния договор. Актуалната (най-новата) версия на Документите ORGALIM е налична в седалището на TRUMPF на български или английски, в зависимост от очаквания език на конкретния договор, и ще бъде изпратена на партньора по имейл незабавно в отговор на съобщение, изпратено до info@bg.TRUMPF.com, инициращо препращането на документи на ORGALIME.
4. Ако Клиентът направи поръчка или закупи продукти или други услуги от друга компания, принадлежаща към TRUMPF Group („Групата“), тогава договорните условия на това дружество от Групата се прилагат за правните отношения между това дружество и Клиента.
5. Разпоредбите на настоящите ОУ не се прилагат за (последващи) изпълнения (ремонти), извършени за продукти и машини, закупени от други компании, принадлежащи към TRUMPF Group, и на услуги, попадащи в обхвата на гаранцията, предоставена от TRUMPF Group, дори ако по отношение на такива услуги TRUMPF действа директно от името и като изпълнител на другата компания от Групата.
6. Всякакви допълнителни устни споразумения, сключени в допълнение към писмено сключените договори, не са валидни. Допълнителните споразумения и измененията на договорите са валидни само в писмена форма, включително и под формата на електронен документ чрез съобщение по електронната поща, на имейл адресите за кореспонденция между страните, посочени в съответните договори. .
7. Правните отношения, установени между TRUMPF и Клиента, се уреждат от законите на България, на Виенската конвенция (Конвенцията на ООН за договорите

¹ Моля, обърнете внимание: тези ОУ съдържат разпоредби, които могат да се отклоняват от диспозитивни законовите разпоредби, стандартната договорна практика или условията, прилагани преди това между страните. Тези разпоредби са

подчертани с удебелен шрифт и при подаване на поръчката те се считат за приети от Клиента.

за международна продажба на стоки) и разпоредбите на международното частно право.

8. Българските съдилища са компетентният орган да разглежда спорове между TRUMPF и Клиента при или по повод сключен между тях договор. Родовата и местната компетентност на съда се определят от разпоредбите на Гражданския Процесуален Кодекс (ГПК).
9. Клиентът има право да задържи или едностранно да намали чрез прихващане плащанията или да преустанови предоставянето на собствени насрещни услуги, или да ги прихване срещу насрещни дължими вземания, само ако правото му да задържи или прихване плащания или да преустанови предоставянето на насрещни услуги не се оспорва от TRUMPF и съответното право е установено с влязло в сила съдебно решение и подлежи на изпълнение. Това не засяга правото на Клиента да възрази по друг начин срещу неизпълнението или неточното изпълнение на договорните задължения или по друг начин да предяви иск срещу TRUMPF.
10. TRUMPF има право по всяко време да извършва технически и конструктивни изменения на продукта, при условие, че това не нарушава права и законни интереси на клиента, с цел подобряване на техническото състояние на машината, включително при дефектиране и замяна на едни компоненти с други, като разходите за това са за сметка на TRUMPF.
11. Клиентът се съгласява TRUMPF да обработва данните свързани с търговията със стоки и платежните трансакции, извършвани с Клиента за целите на изпълнение на заданието.
12. Страните запазват всяка информация, данни, които са им станали известни по време на подготовката, сключването и изпълнението на договора като търговска тайна (включително, но не само скици, ноу-хау, технологична информация, производствен метод, финансова информация и др.) и могат да ги разкриват на трети страни само с писменото разрешение на другата страна. Страните носят отговорност за всички вреди, причинени от нарушаването на задължението за поверителност съгласно гражданското законодателство на Република България.
13. Правоотношението, установено между Страните, се урежда от версията на ОУ, валидна към момента на сключване на договора. TRUMPF има право на едностранно изменение на настоящите ОУ;
Действащите ОУ и известието за всички изменения в тях са достъпни [и на уебсайта на TRUMPF](#); не е необходимо изрично информироване на Клиента за това.

II. Срок за доставка и изпълнение, забавяне на доставката и изпълнението

1. Сроковете за доставка и изпълнение са включени в споразуменията, сключени от и между TRUMPF и Клиента. Крайният срок за **изпълнение се счита за фиксиран краен срок или краен срок, обвързващ TRUMPF, само ако Страните изрично са предвидили това в конкретното споразумение между тях.** Спазването на крайния срок от страна на TRUMPF зависи от предварителното условие, че страните по договора са изяснили напълно всички бизнес и технически

подробности относно договора и че Клиентът е изпълнил всички свои задължения, като например специалните задължения, свързани с приноса, наличностите, предоставянето на данни, предоставянето на технически или други предпоставки (със специално внимание към условията за монтаж), и авансово плащане. Ако това не е приложимо, срокът за доставка/изпълнение се удължава съответно. Ако впоследствие се наложи промяна в обхвата на доставката/изпълнението или това бъде поискано от Клиента, срокът за доставка/изпълнение също съответно се удължава. TRUMPF има право да откаже изпълнение, без да носи правните последици от забавяне или друго неизпълнение на договора, докато условията за безопасно, договорно изпълнение не бъдат предоставени от Клиента. В случай, че доставката/изпълнението се забави поради причина, дължаща се на Клиента, всички допълнителни разходи: складови разходи, транспортни разходи, разходи за финансиране, собствени и подизпълнителски допълнителни работни разходи (преместване, разходи за инсталационно оборудване), допълнителни пътни разходи, разходи за допълнителни часове за обслужване, надвишаващи планирания размер, както и всякакви други административни разходи, които са свързани с удължаването на срока за доставка/изпълнение или разсрочването на изпълнението, са дължими и се поемат от Клиента.

2. **Ако невъзможността за изпълнението, включително забавяне на доставката/изпълнението, възникне поради обстоятелства, независещи от TRUMPF, за които не може да се вмени вина на TRUMPF, TRUMPF не носи отговорност за съответното неизпълнение, респ. забавяне и срокът за доставка/изпълнение ще бъде съответно удължен.** Това важи и за случаите, когато доставчиците или други сътрудници на TRUMPF са доставили дефектни или непълни стоки, не са успели да извършат навременна доставка или нямат необходимия свободен капацитет в конкретния момент и TRUMPF е бил принуден да закупи стоки или услуги, за да достави продуктите или услугите на Клиента и дефектното, непълно или ненавременно изпълнение или доставка на стоки от неговите доставчици или други сътрудници или недостатъчният капацитет на неговите сътрудници не може да се вмени като обстоятелство, за което TRUMPF има вина и носи отговорност. TRUMPF ще уведоми възможно най-скоро Клиента за възникването и очакваната продължителност на тези обстоятелства.
3. **Ако непредвидими обстоятелства, които не зависят от поведението на TRUMPF, затрудняват изпълнението на договора, по смисъла на клауза II.2, от TRUMPF за период, който е непредвидим или застрашава целта на договора, и такава пречка за изпълнение може да бъде отстранена само с разходи, които не могат да се очакват от TRUMPF в обичайния ход на стопанската дейност (напр. непредвидени загуби), TRUMPF има право да развали договора незабавно, на основание невъзможност на изпълнението изцяло или отчасти.** В такъв случай TRUMPF незабавно уведомява Клиента за трудностите, срещани при изпълнението, и незабавно връща на Клиента всички получени суми след развалянето на договора. Клиентът не може да предявява претенции в

допълнение към искането за възстановяване на подобни суми.

III. Условия за доставка, условия на плащане, такси

1. Доставките на стоки от TRUMPF до Клиента се уреждат от последната приета от Международната Търговска Камара версия на клаузите INCOTERMS към датата на сключване на договора с Клиента, при условие че не нарушават императивни норми на българското законодателство. Освен ако не е предвидено друго от страните, всяка доставка на стоки от TRUMPF се извършва съгласно клаузите INCOTERMS "EXW (Ex Works) TRUMPF factory" – франко завода на TRUMPF; "CIP / Carriage and Insurance Paid To" - превоз и застраховка, платени до уговореното местоназначение; "DDP / Delivered Duty Paid" - доставено, мито платено. Ако съгласно съответното споразумение TRUMPF сключи застрахователна полица за доставката, това важи само за пратката от завода на TRUMPF до границата на обекта на Клиента.
2. Освен ако не е предвидено друго от страните, всички фактури, издадени от TRUMPF, се заплащат без никакви удържки към приложимата банкова сметка, посочена от TRUMPF, в рамките на 30 дни от получаването на фактурите от Клиента, освен ако не е посочен друг срок в съответната фактура към Клиента. Навременното плащане се определя според баланса по банковата сметка на TRUMPF.
3. TRUMPF си запазва правото да изиска пълно или частично авансово плащане от Клиента.
4. Освен ако не е посочено друго, договорените цени са винаги нетни цени, без законовия данък върху добавената стойност, приложим към датата на доставка или изпълнение, който се начислява от TRUMPF над нетната цена в съответствие със законите изисквания.

IV. Запазване на правото на собственост

1. TRUMPF си запазва собствеността върху предмета на всяка продажба, доставка, изпълнение или друга услуга, докато всички задължения за плащане по съответния договор не бъдат изпълнени в тяхната цялост, включително изпълнението от страна на Клиента на всички допълнителни услуги, приложими в допълнение към тях.
2. Ако предметът на услугата е доставен на местоназначението му преди плащането на общата покупна цена, TRUMPF има право да поиска от Клиента при доставката Страните да изготвят писмен анекс към договора, съгласно който TRUMPF запазва собствеността върху предмета на предоставената услуга. Ако анексът, установяващ запазването на собствеността от TRUMPF, не бъде подписан от Клиента най-късно с доставката, TRUMPF има право да откаже разтоварването на съответното оборудване и да отмени доставката. В такъв случай разходите и другите правни последици от неуспешната доставка са за сметка на Клиента и TRUMPF има право да задържи собствените си услуги до изготвянето на анекса.
3. Ако предметът на услугата е доставен на местоназначението му преди плащането на общата

покупна цена и размерът на неплатената нетна покупна цена е най-малко 40% от общата покупна цена, едновременно с доставката TRUMPF има право да откаже разтоварването на съответното оборудване и да отмени доставката. В такъв случай разходите и другите правни последици от неуспешната доставка са за сметка на Клиента, като TRUMPF има право да задържи собствените си услуги до изплащане на общата покупна цена.

4. По време на периода на запазване на собствеността, Клиентът не може да отчуждава и обременява предмета на запазване на права по никакъв начин, включително не може да го залага или обременява като обезпечение, докато всички задължения за плащане не бъдат изпълнени в тяхната цялост. По време на периода на запазване на собствеността Клиентът трябва да посочи запазването на собствеността в своите книга и документацията (ръководството на собственика) на съответното оборудване.
5. В контекста на обичайната дейност Клиентът може да ползва такъв продукт преди пълното погасяване на всички задължения за плащане, без обаче да има право да залага или обременява такъв продукт като обезпечение, дори да е поръчал стоките като посредник и е уведомил TRUMPF за това предварително.
6. В случай на залог, изземване или други разпоредби, извършени от трети страни върху предмет, върху който TRUMPF е запазил собствеността до изплащане на пълната покупната цена, Клиентът трябва незабавно да уведоми TRUMPF за това.
7. В случай на поведение от страна на Клиента, водещо до неизпълнение на негово задължение по договора поради причина, за която Клиентът отговаря, особено в случай на неизпълнение на плащането, TRUMPF има право да развали договора с незабавен ефект след изпращане на предизвестие за изпълнение на задължението. Ако неизпълнението на Клиента е от такъв характер, че закъснялото изпълнение би било безполезно за TRUMPF, то TRUMPF има право да развали договора с Клиента и без предизвестие. След разваляне на договора, TRUMPF има право да получи предоставеното като престация по договора, а Клиентът е длъжен да го върне на TRUMPF. В такъв случай TRUMPF може да избере да поиска от Клиента да достави обекта за своя сметка и на свой риск до регистрираното седалище/обект на TRUMPF или да позволи на TRUMPF да премахне обекта от съответното местонахождение. Ако TRUMPF избере да премахне обекта, Клиентът трябва да осигури на TRUMPF безпрепятствен достъп до съответното място и достъп до обекта за срока на демонтажа и отстраняването и да елиминира всички фактори, които биха могли да попречат на премахването, за своя сметка. В допълнение към искането за възстановяване на всякакви други щети, TRUMPF може също така да поиска от Клиента възстановяване на разходите за демонтаж и преместване.

V. Дефектно изпълнение ("гаранция")

1. Ако предметът на продажбата или услугата има дефекти още към момента на прехвърляне на риска от повреда, TRUMPF ще предостави гаранция само съгласно

следните разпоредби, с изключение на всякакви допълнителни искове, но с оглед ограничаване на отговорността за щети съгласно глава VI:

1.1 TRUMPF по свое усмотрение ще ремонтира безплатно или ще замени всички дефектни части от предмета на договора с недефектни такива (наричано по-долу "последващо изпълнение"). По този начин TRUMPF ще избере начина на последващо изпълнение, който счита за подходящ с оглед на всички обстоятелства и който е пропорционален на съответните разходи, и ще действа в разумен срок в зависимост от времето, необходимо за закупуване на резервните части. **В случай, че предметът на продажбата, т.е. цялата машина, бъде заменен, Клиентът трябва да възстанови на TRUMPF възнаградението, дължимо за използването на първоначално доставения, заменен обект, определено съобразно срока, за който обектът е бил използван. В случай на спор относно размера на възнаградението, ще се вземе предвид оценката от компетентни организации, извършващи оценяване на съответния вид стоки .**

1.2 По отношение на последващото изпълнение, мястото на изпълнение ще бъде местоназначението, договорено по отношение на предмета на договора, ако TRUMPF е имал сервиз в страната на местоназначение към момента на сключване на договора, в противен случай ще бъде седалището на Клиента в България. TRUMPF си запазва правото да извършва ремонтните дейности, ако те са необходими, в завода на TRUMPF. Обикновено разходите за последващо изпълнение, включително транспортни и пътни разходи, разходи за труд и материали, се поемат от TRUMPF до мястото на изпълнение на последващото изпълнение. Ако Клиентът е транспортирал предмета на договора до друго място и разходите за последващо изпълнение се увеличат поради тази причина, Клиентът поема допълнителните разходи съгласно ценовата листа на TRUMPF, валидна към датата на изпълнение и TRUMPF предава тази ценова листа на Клиента при поискване. Ако Клиентът поеме допълнителни разходи, възникнали в чужбина, тогава се прилагат тарифите, приложими в съответната държава.

1.3 Клиентът има право да развали договора или да поиска намаляване на договорната цена при наличие на дефект в предоставената от TRUMPF стока в рамките на гаранционния срок, ако TRUMPF не е спазил справедливия срок, определен за последващата корекция или последващо изпълнение, или ако последващото изпълнение, за което преди това е било съобщено, че е завършено, е неуспешно отново и предвид естеството на дефекта, Клиентът не може да очаква по-нататъшни опити за последващо изпълнение. В такъв случай правото за разваляне може да бъде упражнено само, когато недостатъците съществено ограничават използваемостта.

1.4 Искове за обезщетение за вреди могат да се предявяват само съгласно глава VI.

1.5 Нормалното износване на части или инструменти (напр. устройства за щанцоване и огъване, леци, дюзи, огледала, оптика за външна деформация), възникващо по време на нормална употреба, не е основание за предявяване на претенции за дефектни експлоатационни

характеристики на предмета на договора.

1.6 Предявяване на претенции за дефектно изпълнение се изключва, ако дефектът се основава на неспазване от страна на Клиента на инструкциите за монтаж или експлоатация, неизпълнение на необходимата поддръжка на предмета на договора или всяко действие, противоречащо на изискванията за поддръжка (инструкции за експлоатация) или всяко друго необичайно използване на предмета на продажбата. По време на поддръжката трябва да се използват оригинални резервни части и консумативи на TRUMPF.

1.7 Ако предметът на договора нарушава право на интелектуално собствено, включително патент или авторско право на трети страни в България, тогава TRUMPF за своя сметка урежда правото за продължаване на използването от Клиента на предмета или променя предмета на продажбата по начин, приемлив за Клиента, така че да не е налице нарушение на права на интелектуална собственост. Ако това не е възможно при икономически приемливи условия или в рамките на подходящ срок, тогава както Клиентът, така и TRUMPF имат право да развалят договора.

1.8 Списъкът с горепосочените задължения на TRUMPF ще бъде изчерпателен за нарушаване на права на интелектуална собственост, като се вземат предвид посочените в Глава VI. Тези задължения се прилагат само ако:

- Клиентът не е допринесъл за увеличаване на щетите чрез късно уведомяване за извършени нарушения на патента или авторските права или друго право на интелектуална собственост.
- Клиентът е предоставил подходящо съдействие на TRUMPF при елиминирането на принудителните искове и дава възможност на TRUMPF да приложи мерките за изменение в съответствие с предходния параграф.
- TRUMPF има право да извършва всякакви действия, включително извънсъдебни споразумения, и
- нарушението на правото не се основава на причина, предизвикана от Клиента, по-специално не е изискване на Клиента или фактът, че Клиентът принудително е променил предмета на договора или не го е използвал в съответствие с него.

1.9 По отношение на софтуерните продукти се прилага и глава X, в допълнение към гореизложеното.

1.10 Гореизложеното не засяга факта, че Клиентът не може да предявява претенции за дефекти в предмета, срещу които не е възразено незабавно след откриване на дефекта.

2. Ако Клиентът предприеме сам стъпки, след получаване на необходимото одобрение от TRUMPF, за отстраняване на дефекти, които съгласно горните разпоредби биха попаднали в обхвата на задълженията за отстраняване на дефекти от TRUMPF, тогава Клиентът в тази връзка няма да се квалифицира като изпълнител на TRUMPF. TRUMPF носи отговорност за последствията от всяка такава процедура, проведена от самия Клиент, само ако Клиентът е действал в съответствие с изискванията и предписанията на TRUMPF. TRUMPF ще възстанови на Клиента разходите, направени за отстраняването на

дефекта от самия него, доколкото TRUMPF е трябвало да поеме разходите без собствената процедура по отстраняване от Клиента по негова инициатива.

- Освен ако изрично не е предвидено друго от страните в индивидуалното им споразумение, отговорността за дефекти (и подразбиращото се гаранционно задължение) се **изключва** в случай на продажба на **използвани стоки**. В случай на продажба на употребявани стоки, TRUMPF не гарантира пригодността на стоката за тяхната предвидена, разумно очаквана, иначе нормална или друга употреба.
- Клиентът има право на гаранция за дефекти, умишлено укрити от TRUMPF и доказани от Клиента по съответния ред.

VI. Отговорност за вреди

- Отговорността на TRUMPF за всякакви и всички вреди, произтичащи от всяко нарушение на споразумението, сключено с Клиента или причинено по друг начин на другата страна – с изключение на щети, причинени на предмета на услугата – се изключва.** Изключването или ограничаването на отговорността не се прилага в следните случаи:

- Отговорност за вреди, причинени умишлено или при груба небрежност от TRUMPF ;
- Отговорност за нарушение на договора по вина на TRUMPF, което уврежда човешкия живот, физическата неприкосновеност и здравето, което нарушение е довело до смърт или телесна повреда на физическо лице;
- законова отговорност въз основа на правилата за отговорност за вреди на продукти към трети лица, които не се квалифицират като Клиенти;
- ограничаване на размера на отговорността, потенциално предвидено в отделно споразумение в рамките на индивидуалния договор с уговорката, че такава уговорка трябва да бъде изрична и освен ако не е предвидено друго, отговорността на TRUMPF дори в рамките на този праг не покрива щети, произтичащи от пропуснати ползи, включително загуба на материална печалба (например загуба на продукция) или от заместваща транзакция (напр. производство на ишлеме).

Освен горепосоченото, срещу TRUMPF не могат да се предявяват претенции за щети.

- Отговорността и гаранционното задължение на TRUMPF се изключват особено в следните случаи, когато те не се дължат пряко на TRUMPF: неподходяща или непрофесионална употреба, дефектен монтаж или пускане в експлоатация от Клиента или трети страни, нормално износване, дефектно боравене или злоупотреба, нередовна поддръжка, неподходящо оборудване на халето, дефектни строителни работи, неподходяща основа на сградата, химически, електрохимични или електрически въздействия или други външни въздействия. Ако Клиентът или трета страна извърши непрофесионален ремонт, тогава TRUMPF не носи отговорност за произтичащите от това последствия. Същото важи за всяка промяна на предмета на продажбата/услугата, която не е предварително

одобрена от TRUMPF.

- Погасяването на правото за предявяване на претенция от Клиента за щети, които се основават на нарушение на договора от страна на TRUMPF или дефекти в предмета на продажбата/услугата, се уреждат от глава VII.
- По отношение на софтуерните продукти се прилага и глава X, в допълнение към гореизложеното.

VII. Гаранционен срок, друго ограничение

- Освен ако не е предвидено друго от страните, **претенциите и исковите за гаранционни дефекти и всяко друго нарушение на договора преди изпълнението, се прекратяват с изтичане на срок от дванадесет месеца, изчислени както следва:**
 - Датата на доставка (в случай на покупки, при които TRUMPF не е поела никакво задължение да приеме или инсталира стоката предмет на договора),
 - приемане – извършено или считано за извършено – на предмета на договора (вж. глава VIII, клауза 7) от страна на Клиента (в случай на покупки, при които TRUMPF е поел задължението да инсталира стоката предмет на договора, вжте глава VIII, и в случай на услуги на изпълнителя, чийто предмет е различен от строителството на сгради).
- Ако TRUMPF извършва дейности впоследствие, срокът за претенции за дефекти, за частите, засегнати от последващо изпълнение, започва да тече отново, само след като TRUMPF е признал изрично в писмена форма своето задължение по отношение на последващо изпълнение. Потвърждаването на задължението за последващо изпълнение **води до повторното започване на срока само по отношение на признатия дефект. Последващи работи, извършени от TRUMPF не предполагат такова признаване на дефекта, срещу който се възразява; Следователно това не води до възобновяване на срока. Клиентът не може да прихваща и да извършва насрещни искове по отношение на гаранционните си права срещу претенциите на TRUMPF след изтичане на гаранционния срок. Клиентът няма право да прихваща сумата за претенцията си за обезщетение срещу насрещно вземане на TRUMPF..**
- Всякакви други претенции на Клиента, предявени или претендирани на каквото и да е основание срещу TRUMPF, се прекратяват в рамките на дванадесет месеца от датата, на която искът е бил предявен или е можел да бъде предявен.
- Исковите за умишлено извършени вреди и тези съгласно законовите разпоредби относно отговорността за продукта, както и законовите давностни срокове, приложими за услугите на изпълнителя, чийто предмет е изграждането на сграда, остават валидни и непроменени.
- Ако TRUMPF поеме гаранционно задължение по ad hoc споразумение, когато конкретният дефект е поправен или заменен съгласно гаранцията, гаранционният период ще започне отново по отношение на частта, участваща в последващото изпълнение, само ако ad hoc споразумението изрично включва разпоредба в това отношение. Освен ако не е предвидено друго, в случай на последващо изпълнение в рамките на отделно поетия

гаранционен период, гаранционният период, възобновен по отношение на частта, участваща в последващото изпълнение, изтича най-късно на следните дати: (i) последния ден от първоначалния гаранционен период, поет в първоначалното споразумение (независимо от потенциалното възобновяване на гаранционния период или спирането на гаранционния период поради последващото изпълнение), или ii) последния ден от дванадесетия месец, изчислен от съответното последващо изпълнение.

В допълнение към Общата част, следните доставки и услуги се подчиняват и на правилата, посочени на следващите страници.

V. Специална част:

Правила и условия, приложими за определени доставки и услуги, в допълнение към Общата част

VIII. Общи разпоредби, приложими за инструменталните машини и лазерната технология

1. **Офертата и нейното приемане:** TRUMPF ограничава възможността за приемане на офертата си, – направена с цел сключване на договор, – изрично и изключително до условията и срока на валидност, посочени в офертата. Възможността за приемане на офертата с различно съдържание се изключва, независимо от значимостта или съществеността на дерогацията. Ако договорът не е сключен от страните в писмена форма и впоследствие Клиентът го изготви в писмен вид с изменения или допълнени с условия, които се считат за несъществени, и го изпрати на TRUMPF, това няма да доведе до изменение на първоначалните договорни разпоредби (т.е. изменените или допълнителните условия не стават част от договора), дори ако TRUMPF не успее да възрази срещу тях без забавяне.

Ако някоя допълнителна функция, свързана с оборудването, включено в офертата, е посочена в офертата с отрицателна цена, това означава, освен ако не е предвидено друго, че допълнителната функция замества основна функция на оборудването; т.е. оборудването се доставя без заменената основна функция.

2. **Потвърждение на поръчката:** в определени случаи, след като поръчката на Клиента е подадена (и предплащането е направено), TRUMPF издава и изпраща на Клиента потвърждение, съдържащо основните условия на договора за доставка. При потвърждаването на поръчката TRUMPF има право да актуализира крайния срок или срока за изпълнение въз основа на най-новата информация за производството и доставката или в зависимост от датата на предплащане, както и да ги отложи едностранно в обосновани случаи без правни последици като подобни действия няма да се считат за неизпълнение на договора. Ако разпоредба, приложима по друг начин за доставката, не е изрично включена в потвърждението на поръчката, това не се тълкува като отказ на TRUMPF от прилагането на тази разпоредба. Съответната разпоредба остава приложима към съдържанието на доставката. В случай на несъответствие между офертата на TRUMPF, приета от

Клиента, и потвърждението на поръчката (с изключение на крайния срок или срока за изпълнение), разпоредбите в офертата на TRUMPF имат предимство.

Ако Клиентът направи поръчката си извън срока на валидност на офертата или поръчката включва допълнителни или различни условия, свързани с офертата, но TRUMPF издаде заявката за предплащане съгласно офертата си независимо и Клиентът извърши авансовото плащане, договорът за доставка се счита за сключен между Страните на датата на предплащане (с уговорката, че: ако предплащането е направено след изтичане на срока, посочен в искането за предплащане, TRUMPF има право да откаже съответната поръчка без да посочва причина за това [без необходимост от удостоверяване на загубата на интерес] и без да определя нов срок). В такъв случай, по отношение на съдържанието на договора за доставка, предимство има съдържанието на последната оферта на TRUMPF.

3. **Предварителна доставка/приемане:** Ако страните са се споразумели за предварителна доставка/приемане в завода на TRUMPF Group преди изпращането на стоката предмет на договора, тогава стандартната процедура, определена от TRUMPF Group, ще се следва по време на такава **предварителна доставка/приемане** с оглед проверка на оперативността. Съставя се протокол, който се подписва от двете страни. В този случай Клиентът е длъжен да предостави прототипи безплатно и своевременно преди предварителната доставка/приемане, за целите на тестовите пробези.
4. **Приемане:** Клиентът може да откаже да приеме предмета на договора, независимо от предявявани от него претенции поради потенциални дефекти, само ако е налице материален дефект в предмета. Частични доставки са разрешени, ако тяхното приемане може да се очаква от Клиента (включително, по-специално, случая, посочен в клауза VIII. 7.1).
5. **Приемане на оборудването:** Приемането на предмета на договора (= разтоварване на превозвания обект от транспортното средство и преместването му до мястото на монтаж) се включва в обхвата на задълженията на TRUMPF, само ако страните изрично се споразумеят за това. Ако преместването на предмета на договора не е отговорност на TRUMPF, рискът от повреда по отношение на доставения предмет се прехвърля на Клиента в момента, в който TRUMPF разтоварва пратката от пристигащото транспортно средство и я предава на Клиента за преместването ѝ вътре.

Ако страните са се споразумели за приемането **на оборудването от TRUMPF**, тогава TRUMPF се задължава да извърши следните услуги и поема ограничени рискове по време на приемането, поради следното задължение за сътрудничество на Клиента:

Превозвачът, нает от TRUMPF, трябва да разтовари предмета на договора и всички негови принадлежности от транспортното средство, да го закара до мястото му на монтаж и да го постави там. В рамките на процедурата по приемане TRUMPF ще осигури всички подемници и транспортно оборудване. По време на процедурата за прием Клиентът трябва да съдейства на TRUMPF безплатно и да гарантира, че (а) транспортният маршрут и мястото на монтаж са свободни от всякакви

препятствия, (б) дължината на транспортния маршрут не е по-голяма от 200 м, и (в) транспортният маршрут се движи по равен терен без никакви прекъсвания и няма никакви предмети, стърчащи в строителния габарит на пътя. Обхватът на услугата не включва многократното повдигане на предмета на поръчката на мястото на монтажа (например поради поставяне върху маслен картер или основа).

След като TRUMPF премести оборудването вътре (разтовари го от транспортното средство), Клиентът трябва да защити оборудването и да осигури условията за неговото съхранение и предотвратяването на достъпа на неупълномощени лица. При преместване на оборудването вътре, рискът от повреда преминава върху Клиента и по отношение на оборудването. TRUMPF носи отговорност само за щети, произтичащи от собствената му небрежност.

6. **Монтаж и въвеждане в експлоатация:** Монтажът и въвеждането в експлоатация на предмета на договора се включват в обхвата на задълженията на TRUMPF само ако страните изрично се споразумеят за това. Ако страните се споразумеят за инсталирането и **пускането в експлоатация на оборудването от TRUMPF**, тогава страните ще предоставят услуги и ще осъществяват сътрудничество помежду си, както следва:

6.1 Предметът на договора се монтира от сервизния техник на TRUMPF или партньор, нает от TRUMPF на крайното място на монтажа. Всички предварителни условия, които трябва да бъдат осигурени от Клиента, са включени в Условията за монтаж и експлоатация и Плана за инсталиране, издадени от TRUMPF, които се предават от TRUMPF на Клиента при потвърждаване на поръчката или своевременно преди оборудването да бъде преместено вътре, като Клиентът се задължава да се съобрази с тези предварителни условия за своя сметка в определения срок. С оглед на навременното и непрекъснато изпълнение на процеса, Клиентът предоставя безплатно подходящ помощен персонал и, ако е необходимо, подемници на сервизния техник, отговорен за монтажа.

6.2 Сервизният техник на TRUMPF трябва да извърши въвеждането в експлоатация, което включва и функционалната проверка след монтажа, в контекста на стандартната процедура, определена от TRUMPF. Ако машината се квалифицира като "частично окомплектована машина" съгласно Директива 2006/42/ЕО за машините, тогава се извършва само функционалната проверка, но TRUMPF не извършва въвеждане в експлоатация.

7. **Доставка и приемане:** Ако страните са се споразумели за доставка и приемане в съответния договор, тогава предметът на договора се доставя и приема в рамките на стандартната процедура, посочена от TRUMPF.

7.1 Клиентът е длъжен да приеме стоката след функционалната проверка, освен ако има неизпълнение, което съществено ограничава използваемостта. Ако частични функции на предмета на договора са индивидуално годни за производствени цели и доставка и приемане, тогава **Клиентът е длъжен да приеме частично стоките**. Съставя се протокол за (частично) предаване и приемане, който се подписва от

представители на двете страни. Ако предметът на договора е единица, оборудване или функция, която сама по себе си е годна за повече от една производствена цел, Клиентът е длъжен частично да приеме единицата, оборудването и функцията, които сами по себе си са годни за индивидуални производствени цели, освен ако отговорностите на TRUMPF също изрично включват инсталирането на цялата система, или свързването, автоматизирането или хармонизирането на отделни елементи или функции от тях.

7.2 (Частичната) доставка и приемане се счита за извършено, дори ако

- Клиентът не подпише протокола за доставка и приемане въпреки съществуващото си задължение за приемане (вж. клауза 7.1) в рамките на разумния срок, определен за него, или ако откаже да го направи, или
- въвеждането в експлоатация или функционалната проверка се забавя без съществена причина (под контрола на TRUMPF) и поради това TRUMPF е определил срок за сътрудничество за Клиента и този краен срок е изтекъл, или
- Клиентът възлага предмета на договора за производствени цели (започва да го използва).

8. **Обучение:** Ако Страните сключат отделно споразумение в тази връзка, на Клиента се предоставя общо макс. еднодневно обучение по действието на предмета на договора, едновременно с гореизложеното.

9. **Възпрепятстване изпълнението на услугите по време на приемането, монтажа, въвеждането в експлоатация, функционалната проверка на оборудването или обучението:**

9.1 Клиентът е длъжен незабавно да отстрани всички непредвидими или технически смущения на мястото на инсталацията. В такъв случай (или ако Клиентът не е осигурил или не е осигурил правилно наличието на предварителните условия за инсталиране) Клиентът трябва отделно да заплати всички предоставени допълнителни услуги или да възстанови всички допълнителни разходи, направени от TRUMPF в допълнение към договорните услуги, или всяко време за изчакване, което не може да бъде използвано по друг начин съгласно ценовата листа на TRUMPF, валидна към момента на услугата, заедно с допълнителните разходи, направени от трети страни, наети от TRUMPF. Това не важи в случаите, когато допълнителните услуги, времето за изчакване или допълнителните разходи се основават на обстоятелства, дължащи се на действия на TRUMPF или на трети страни, наети от TRUMPF.

9.2 Ако изпълнението на услугите се забави по причини, за които не са отговорни нито TRUMPF, нито третите страни, наети от TRUMPF, тогава TRUMPF може да определи подходящ краен срок за Клиента с оглед отстраняване на пречките. След като срокът изтече, TRUMPF има право да откаже да извърши или да прекрати услугите, като в този случай Клиентът не може да се позовава на неизпълнението на услугите. TRUMPF може да поиска изплащане на договореното възнаграждение, намалено с не направените разходи и приходите, генерирани от алтернативната експлоатация на собствената му работна сила.

10. Вносът, износът или друго транспортиране на предмета на пратката или на някои нейни компоненти може, ако се прилагат определени условия, да подлежи на разрешение в страната или в чужбина. Клиентът е отговорен за навременното получаване на всички необходими официални разрешителни.
11. Срокът за доставка се удължава автоматично с продължителността на забавянето на предплащането.
12. Ако Клиентът не плати първата вноска от авансовото плащане, производството на поръчания продукт също може да бъде отсрочено, като в такъв случай TRUMPF има право да определи нов срок за изпълнение в зависимост от капацитета на производителя, без да нарушава договора.
13. От 30-ия ден на просрочването на предплащането, TRUMPF има право да се развали договора, без да е необходимо да удостоверява загубата на интерес.

IX. Общи условия за поръчки, фактуриране, плащане, доставка и рекламации, свързани със стоки

Трумф България ЕООД (наричано по-долу: TRUMPF) се задължава да поръчва и доставя стоки (което се разбира като резервни части, материали за поддръжка и щанцови/абкант инструменти, които не се считат за инструментални машини или оборудване за лазерни технологии) за Клиента отделно или заедно с услуги, пряко или косвено свързани с поръчаните стоки, при спазване на условията, посочени в тази глава IX.

Разпоредбите на настоящата глава IX представляват неразделна част от документите за потвърждение на оферти и поръчки, издадени от TRUMPF.

Останалите глави от настоящите Общи условия за доставка и обслужване се прилагат за продукти, стоки и услуги, различни от посочените по-горе.

1. **Издаване на оферти:** Във всеки случай TRUMPF изготвя оферта за необходимите стоки, независимо дали Клиентът изисква това директно или чрез сервизно посещение на TRUMPF тази заявка се генерира във връзка със следпродажбеното обслужване. Офертите на TRUMPF се основават на условията на DAP (Доставено на място), т.е. покупната цена включва разходите за доставка до обекта на Клиента. TRUMPF ограничава възможността за приемане на оферта, изготвена с цел сключване на договор, изрично и изключително до условията и срока на валидност, посочени в офертата. Възможността за приемане на офертата с различно съдържание се изключва, независимо от значимостта или съществеността на дерогацията.
2. **Поръчки:** TRUMPF приема поръчки само в писмена форма (включително, за целите на настоящата глава IX, обикновени имейл съобщения). Клиентът е длъжен да изпраща поръчки за резервни части, щанцови и абкант инструменти на имейл адрес info@bg.TRUMPF.com. Ако поръчката е подадена въз основа на оферта, разработена от TRUMPF, Клиентът трябва да включи референтния номер на офертата на TRUMPF в поръчката. TRUMPF има право да откаже писмени поръчки, изпратени по електронен път от сървър, различен от сървъра на Клиента, от служител на Клиента, който не е

упълномощен да направи дадената поръчка или не е удостоверил упълномощаването си. В случай на поръчки, направени чрез сървъра на Клиента (и системата за електронна поща), служителят на Клиента, изпращащ имейла, се счита за упълномощен да направи поръчката.

С подаването на поръчка Клиентът приема разпоредбите на настоящите ОУ, в противен случай TRUMPF има право да откаже поръчката на Клиента.

3. **Потвърждение на поръчката:** Поръчките, изпратени от Клиента, във всеки случай се потвърждават от TRUMPF в писмен вид (включително, за целите на настоящата глава IX, обикновени имейл съобщения), при условие че поръчката на Клиента отговаря на изискванията, посочени тук, или – при писмено съгласие на TRUMPF – изисквания, различни от разпоредбите на настоящите ОУ. Потвърждението на поръчката съдържа финализираните търговски условия (напр. цена, очакван срок за доставка и др.) Ако каталожната цена на поръчаната стока се промени в TRUMPF в периода между подаването на съответната оферта на TRUMPF и потвърждаването на поръчката, TRUMPF има право да коригира покупната цена на стоката в съответствие с промяната в каталожната цена и да посочи коригираната покупна цена в потвърждението на поръчката. В такъв случай Клиентът е длъжен да заплати коригираната покупна цена, посочена в потвърждението на поръчката.

4. **Получаване на стоки:** Клиентът е отговорен за проверка на количеството и качеството на стоките, поръчани от него и доставени на посочения адрес (вж. също клауза IX. 13: Рекламации) Собствеността върху стоките се прехвърля на Клиента при пълно изплащане на дължимите суми, признато от TRUMPF.

5. **Фактуриране** За поръчаните стоки TRUMPF издава фактура във всеки отделен случай за Клиента, независимо дали има някаква услуга, свързана със стоките или не.

Стоките, взети и вградени от персонала на TRUMPF, се фактурират въз основа на работен лист, одобрен от Клиента (подписан от упълномощен от него служител). Всички услуги, пряко или косвено свързани със стоките за вграждане, се показват елемент по елемент в отделна фактура (като се вземат предвид почасовите ставки на TRUMPF и таксите за повикване в сила към съответния момент, и одобреният работен лист).

6. **Кредит:** Клиентът може да получи от TRUMPF възстановяване на средства (за върнати стоки) под формата на кредит, само ако е поръчал стоките въз основа на предварително писмено предложение на Отдела за техническо обслужване на клиенти на TRUMPF и са изпълнени и следните изисквания:

- предварителна консултация с **отдел "Логистика"** на TRUMPF, последвана от одобрението на TRUMPF и вследствие на това връщането на стоките в договорения склад в рамките на 5 работни дни след консултацията.
- върнатите стоки могат да бъдат възстановени 100% само, ако са получени в оригиналната и неотворена опаковка на посочения адрес в рамките на 2 месеца от доставката. Във всички останали случаи размерът на кредита зависи от одобрението на TRUMPF.

- дори ако горните изисквания са изпълнени, възстановяване може да бъде предоставено за продукти, изработени по поръчка, само в изключителни случаи. Писменото искане на Клиента, подадено до TRUMPF и произтичащото от това ad hoc разрешение/одобрение на TRUMPF са изключителните предварителни условия за възстановяването. Във всеки случай Клиентът има право да получи кредит до максималната сума въз основа на проверката, извършена от TRUMPF. В случай на продукти, изработени по поръчка, стоките се връщат в рамките на 5 работни дни след получаване на писменото одобрение на централата на TRUMPF.
 - в случай на кредит, оригиналната фактура няма да бъде анулирана.
7. **Концепция Xchange**, приложима за специфични компоненти от списъка с резервни части на TRUMPF (части, материали за поддръжка): По отношение на машините, продавани на Клиента от TRUMPF, при многократна поръчка на компонент, класифициран като принадлежащ към концепцията Xchange, TRUMPF предоставя на Клиента **отстъпка от каталожната цена на дадения компонент, чиято ставка е 75% до края на втората година след първоначалната доставка на машината, 50% през третата година и 25% през четвъртата година**. Като условие за използване на отстъпката, при повторна поръчка на компонента конкретният компонент трябва да бъде в списъка на резервните части, който показва частите, обхванати от концепцията TRUMPF Xchange (това обстоятелство е включено в офертата на TRUMPF, предхождаща повторната поръчка на компонента); освен това Клиентът трябва да върне дефектната част на TRUMPF, преди новата поръчка да бъде доставена. Концепцията Xchange не може да се прилага към новата поръчка (дори ако потенциално е показана на офертата) в случай на закупуване на **използвани предмети** или когато дефектът е резултат от неправилна употреба. Концепцията Xchange не ограничава правата на Клиента за гаранция или гаранция във връзка с предишни доставки.
8. **Плащане**: В случай на първа поръчка, направена от Клиента или просрочени задължения в момента на подаване на поръчката, доставката на поръчаните стоки се извършва изключително след предварително плащане. Във всички останали случаи срокът за плащане е 30 календарни дни.
9. **Разходи за доставка**: Офертата на TRUMPF не включва транспортните разходи като част от покупната цена на стоката. Прилагат се условия за доставка: Incoterms DAP (Доставка на място).
10. **Срок за доставка**: Обикновено 2-3 работни дни от потвърждаване на поръчката. Клиентът се информира за конкретния срок за доставка в потвърждението на поръчката.
11. Доставена резервна част, която се оказва ненужна и не остава вложена в машината, може да бъде върната обратно срещу кредитно известие, като се удържа стандартната такса "тест изправност", за да влезе частта обратно в склада в TRUMPF Германия. За клиенти без сервизен договор за поддръжка се удържа и обратен транспорт до Германия.
12. Не подлежат на връщане нискостойностни части - такива с цена под 150 лв., както и такива, които не се поддържат на склад, а се изработват по индивидуална поръчка на клиента (custom made parts)
13. **Рекламации**: Клиентът има право да подаде рекламация в рамките на 2 работни дни след получаване на стоката, ако рекламацията е свързана със стоката. По отношение на фактурирането срокът за подаване на жалби е 8 календарни дни след получаване на фактурата. Във всички останали случаи жалбите се подават в рамките на 15 календарни дни след получаването на стоките или завършването на свързаната с тях услуга от TRUMPF. Цената и разходите за подмяна на части, които са били (въз основа на експертното мнение на TRUMPF) повредени по вина на Клиента, са за сметка на Клиента.
14. **Гаранция**: В случай на оборудване, покрито от гаранцията, изискването за части се генерира от Сервизния отдел на TRUMPF въз основа на доклада за неизправност на Клиента. Клиентът получава официално уведомление за срока за доставка на стоките, изпратени по гаранцията. След отстраняване на повредата, Клиентът трябва да се увери – в рамките на максимум 10 дни – че стоките, покрити от гаранцията, са върнати, независимо от доставката на всяка свързана услуга.
15. **Продуктови програми на TRUMPF**: Клиентът трябва да бъде уведомен за всички специални програми, изпълнявани от TRUMPF (и свързаните с тях финансови условия и условия за възстановяване на суми).

Тъй като инструменталните машини и лазерната технология, обикновено се доставят заедно със софтуерен продукт и могат да се извършват допълнителни услуги, моля, имайте предвид следните допълнителни правила, приложими към софтуерните продукти (глава X) и договорите за следпродажбено обслужване и услуги (глави XI—XX).

X. Общи разпоредби, приложими към софтуерните продукти

1. Ако инструменталната машина, оборудването, лазерната машина или лазерната система съдържат и софтуерен продукт, тогава Клиентът не придобива изключителни и всеобхватни права за използване на софтуера по конкретния предмет на договора. TRUMPF ще разрешава използването единствено до степента, необходима за нормалната работа на инструменталната машина, оборудването, лазерната машина или лазерната система, които ще бъдат изпращани. Лицензът за използване се прехвърля на Клиента едновременно с плащането на покупната цена на съответната машина, възнаграждението, дължимо за всички права на ползване и, ако това се случи по-рано, едновременно с прехвърлянето на владението, освен ако не е предвидено друго в индивидуалния договор, сключен от и между страните. Не се допуска използването на софтуера на повече от една система. Горното право на ползване не означава пълно и окончателно прехвърляне на правата на собственост.
2. Клиентът има право да възпроизвежда, преработва или

превежда софтуера или да го трансформира от обектен код в изходен код само до степента, позволена от закона (съгласно разпоредбите на Закона за авторското право и сродните права на Република България), във възможно най-тесен смисъл, единствено в съответствие с целта на софтуера. Клиентът се съгласява да не премахва данни, отнасящи се до производителя, по-специално забележки относно авторски права, или да променя такива данни без предварителното изрично разрешение на TRUMPF.

3. Подразбираща се гаранция за софтуерни продукти:

3.1 Претенции поради софтуерни грешки могат да се правят само ако дефектът на предмета на лиценза ограничава използваемостта на оборудването. Правилата, установени в глави V—VII относно отговорността за недостатъци и вреди, се прилагат съответно със допълнителни ограничения в долните точки.

3.2 Всякаква отговорност на TRUMPF се изключва за всяко неподходящо функциониране на софтуерния продукт, ако Клиентът изрично е нарушил задължението си за дължима грижа и нормална употреба по отношение на софтуера, като например:

- минималните предварителни условия, съдържащи се в лицензионния сертификат на софтуера относно хардуерната и софтуерната среда, която трябва да бъде предоставена от Клиента, не се прилагат,
- софтуерът е инсталиран на Клиента без изричното писмено разрешение на TRUMPF, – на хардуер, различен от хардуера, посочен в лицензионния сертификат на софтуера,
- софтуер, различен от описания, когато лицензионният сертификат издаден от TRUMPF е бил или е инсталиран на същия хардуер на Клиента, на който е инсталиран предметът на лиценза, или
- клиентът е променил предмета на лиценза, посочен по-долу, без изричното предварително разрешение на TRUMPF,

освен ако Клиентът не докаже, че дефектното функциониране на софтуера не се дължи на действителното нарушение на задължението му за дължима грижа и нормална употреба.

4. Документация и сертификат за лиценз:

4.1 Заедно със софтуера Клиентът получава и документацията и лицензионния си сертификат. Софтуерът и документацията се наричат по-долу предмет на лиценза. Това право на ползване в никакъв случай не се разпростира върху предаването на изходния код на софтуера, който е предмет на лиценза.

4.2 Придобиването на лиценз, упълномощаващо множество потребители (например лиценз за двама потребители), упълномощава Клиента да използва софтуера, закупен с лиценз за ползване посочен по-горе и в допълнителна система. TRUMPF няма да предоставя допълнителна документация за лиценз за множество потребители. Всеки допълнителен лиценз автоматично съдържа всяко ниво на разширение, закупено с първия лиценз (с изключение на TruTops Cell).

4.3 Клиентът може да използва предмета на лиценза за целите на своята дейност в съответствие с разпоредбите,

съдържащи се в сертификата за лиценз на софтуер и настоящите Общи условия за доставка и обслужване. Клиентът няма право да предоставя предмета на лиценза на трети лица. Служителите на Клиента и всички други лица, които Клиентът наема за използването на софтуера в съответствие със софтуерния договор, не се квалифицират като трети страни, освен когато TRUMPF откаже наемането на конкретен изпълнител с разумно обосновани основания. В такъв случай Клиентът не може да направи предмета на лиценза достъпен за посочения изпълнител.

4.4 Лицензът не е ограничен във времето. Независимо от това TRUMPF има право да забрани бъдещото използване на предмета на лиценза, ако Клиентът не престане да нарушава лицензионните условия.

4.5 Освен ако не е предвидено друго в лицензионното удостоверение за софтуера, Клиентът може да използва предмета на лиценза само на един централен компютърен модул в даден момент. Използването на софтуера на няколко централни единици едновременно изисква закупуване на допълнителни лицензи или подновяване на лиценза. Това важи съответно за по-късни актуализации и надстройки на версиите.

4.6 Клиентът има право да възпроизведе предмета на лиценза във формат, който може да се чете на компютър, ако това е абсолютно необходимо за използването на договора. Клиентът има специално право да изготвя резервни копия, за да осигури бъдещото договорно използване на предмета на лиценза.

4.7 Клиентът няма право, извън случаите, в които същият извършва свободното използване, по смисъла на Закона за авторското право и сродните права на Република България и разпоредбите, посочени в клауза 2 от тази глава X, да променя, ревизира предмета на лиценза или да го пренаписва на друг програмен език за себе си или за други страни.

4.8 Клиентът няма право да предоставя право на ползване на предмета на лиценза на трети лица, да прехвърля правото за използване на софтуера или част от него по какъвто и да е начин.

4.9 Софтуерният продукт, посочен в лицензионния сертификат, може да съдържа и софтуерни компоненти на трети страни. Клиентът няма право да премахва софтуерни компоненти (независимо дали са софтуерен компонент на TRUMPF или на трета страна) от софтуерния продукт, посочен в лицензионния сертификат, или да ги използва индивидуално. Използването на софтуерния продукт, посочен в лицензионния сертификат, е разрешено само съгласно разпоредбите, съдържащи се в лицензионния сертификат.

4.10 Собствеността върху носителя на софтуерни данни и документацията, предадена на Клиента поотделно остава на TRUMPF, независимо от това дали собствеността на машината, която трябва да бъде доставена съгласно споразумението, сключено от и между страните, е прехвърлена на Клиента или не.

4.11 Ако TRUMPF забрани на Клиента по-нататъшното използване на предмета на лиценза, тогава Клиентът трябва да върне на TRUMPF лицензионния материал,



собственост на TRUMPF, заедно с носителя на софтуерни данни, предаден на Клиента. В този случай Клиентът е длъжен да изтрие съхраняваното при него копие от предмета на лиценза и всички негови резервни копия.

4.12 Страните посочват, че лицензът за използване, предвиден съгласно настоящата глава X, не се прилага за по-късни версии, разработки на предмета на лицензията.

C. Следпродажбено обслужване и сервизни договори

Договорни условия, приложими към следпродажбеното обслужване и договори за сервизно обслужване, предоставяни от TRUMPF

XI. **Общи разпоредби, приложими към следпродажбените и сервизните услуги**

В допълнение към главите по-горе (по-специално глави от I до VII от ОУ), следните разпоредби се прилагат за всички услуги, поддръжка, ремонтни или монтажни работи, включително консултации, обучение, експертни становища и преместване на машини, поръчани от Клиента по отделен договор (следпродажбено обслужване извън обхвата на гаранцията, наричани по-долу колективно: следпродажбени услуги). Тези разпоредби не се прилагат, ако TRUMPF е задължен да предоставя на Клиента такива услуги по други причини, по-специално поради дефектното изпълнение, описано в глава V, и/или по време на изпълнението на услугите, извършвани от TRUMPF като посредник между Клиента и всяка друга компания от групата TRUMPF, която се е ангажирала да предоставя такива услуги на Клиента.

1. **Работи по поддръжката/ профилактики:**

1.1 Клиентът и TRUMPF обикновено се договарят за датите на поддръжка най-малко четири седмици преди планираната дата. Поддръжката не включва ремонтни услуги. TRUMPF ще фактурира ремонтните услуги, които иначе се уреждат от клауза XI.2 по-долу, на Клиента, прилагайки своите тарифи, валидни към датата на изпълнение и ще предостави тези тарифи на Клиента при поискване.

1.2 По време на дейностите по поддръжка на техниците се осигурява свободен достъп до машината; машината няма да бъде на разположение за производствени цели през този период.

2. **Услуги по поддръжка и ремонт:**

2.1 Ако Клиентът закупи предмета на ремонта/инсталацията не директно от TRUMPF, тогава Клиентът трябва да обърне внимание на всички потенциални права на интелектуална собственост, включително патентни права или авторски права, приложими към обекта; ако за нарушаването на тези права не е отговорен TRUMPF, тогава Клиентът освобождава TRUMPF от всякакви потенциални претенции, които могат да бъдат предявени от трети страни въз основа на права на интелектуална собственост, включително патентни права или авторски права.

2.2 Ако е възможно, TRUMPF посочва очакваната ремонтна/инсталационна такса на Клиента в офертата за ремонт/инсталация; в останалите случаи Клиентът има

право да определи разходни лимити. Ако ремонтът/инсталацията не може да бъде извършен при определения лимит или TRUMPF прецени, че е необходимо извършването на допълнителни работи, тогава трябва да бъде получено съгласието на Клиента, в случай че посочените предварителни разходи са надвишени с повече от 15%. Ако преди извършването на ремонта/инсталацията, Клиентът поиска обвързваща и точна оценка на разходите, същата следва да бъде изрично заявена от него. Освен ако страните не са предвидили друго, такава оценка на разходите е задължителна само в писмена форма. Сумата, дължима за изготвянето на прогнозните разходи, се определя в зависимост от времето, отделено за нея. TRUMPF няма да таксува услугата за калкулация на прогнозните разходи, ако услугата бъде използвана по време на изпълнението на ремонта/инсталацията.

2.3 Клиентът приема ремонтната/инсталационната услуга веднага след като е уведомен за готовност, освен ако предметът на ремонтната/инсталационната услуга има дефект, който съществено ограничава годността за употреба. Ако приемането от страна на Клиента се забави без вина на TRUMPF, тогава приемането се счита за изпълнено след изтичане на две седмици от съобщението за готовност на ремонта/инсталацията. Приемането също се счита за извършено веднага, след като Клиентът използва предмета на ремонта/инсталацията за производствени цели.

2.4 Ако е необходимо, за извършване на ремонта/инсталацията, предметът, включително всяка потенциална опаковка, се транспортира за сметка на Клиента до една от производствените бази на TRUMPF Group и след извършване на ремонта/инсталацията се връща на Клиента за негова сметка или обратният транспорт се организира от самия Клиент. Рискът от повреда свързана с транспорта се поема от Клиента. По време на ремонта/инсталацията в производствената база на TRUMPF Клиентът застрахова предмета на ремонта/инсталацията срещу обичайни рискове за своя сметка. Ако Клиентът не успее да приеме обратно предмета на ремонта/инсталацията, тогава TRUMPF има право да начисли складови разходи за съхранение или да съхранява предмета по друг начин по свое усмотрение. Разходите и рискът по съхранението са за сметка на Клиента.

2.5 Ако ремонтните/инсталационните услуги се извършват на място при Клиента, тогава Клиентът е длъжен за своя сметка своевременно да осигури всички правни и технически условия, попадащи в обхвата на неговата компетентност и да съдейства на TRUMPF при изпълнението на работата. Ако Клиентът разполага с техническото оборудване (кран, подемно оборудване, панцерни колички, подемно-транспортна техника, необходими уреди и материали и др.) и оперативен персонал, необходими за извършване на ремонта/инсталацията, тогава Клиентът трябва да ги предостави на TRUMPF – съгласно инструкциите на последния и безплатно – в помощ подкрепа на такъв ремонт/инсталация. Клиентът предприема необходимите специални мерки за защита на лицата и обектите на място. Клиентът трябва да информира TRUMPF за всички

настоящи и бъдещи изисквания за безопасност, ако те са от значение за ремонта/инсталацията. Клиентът също така трябва да осигури отопление, осветление, захранване, вода, включително необходимите връзки. Клиентът предприема необходимите специални мерки за защита на лицата и обектите на място. Клиентът трябва да информира TRUMPF за всички настоящи и бъдещи изисквания за безопасност, ако те са от значение за ремонта/инсталацията. Клиентът също така трябва да

- осигури отопление, осветление, захранване, вода, включително необходимите връзки
- осигури необходимите сухи и заключващи се помещения за съхранение на инструментите на персонала, извършващ ремонтните работи
- осигури защита на обекта и материалите за ремонта/инсталацията
- почисти мястото на ремонта
- организира транспорта на частите, необходими за монтажа, до мястото на инсталиране.

Ако Клиентът не изпълни задължението си да предостави помощ, тогава TRUMPF, след определяне на краен срок, има право, но не и задължение, да извърши действията, които са определени на Клиента, на негово място и за негова сметка.

По време на ремонтните/инсталационните работи трябва да се осигури свободен достъп до машината на персонала, извършващ ремонта/инсталацията; През този период машината може да се ползва за производство.

3. Обучение:

Пътните и дневните разходи (разходи на обучаващия в случай на обучение на място) са за сметка на Клиента. В случай на изрично договорени обучения, които не се провеждат в рамките на три години от предоставянето на предмета на договора, правото на Клиента да претендира за такова изпълнение (или възстановяване на неговата част от таксата) отпада. Ако TRUMPF премахне продукта, по отношение на който Клиентът е поръчал обучение от графика за доставка след изтичане на потвърдената дата на обучение, тогава заявката за обучение от страна на Клиента се трансформира в еквивалентна заявка за обучение, отнасяща се до друг предмет на текущия график за доставка на TRUMPF.

4. Почасови ставки, материални такси, пътни разходи:

Уреждането на материалните разходи за следпродажбено обслужване и материалите (резервни части, износващи се части, смазочни материали), използвани по време на следпродажбеното обслужване, става на база на цените, прилагани от TRUMPF към датата на изпълнение; При поискване TRUMPF ще информира Клиента за тези цени предварително и ще ги посочи отделно във фактурата.

XII. Подробни правила и условия, приложими към определени сервизни договори

1. Следните договорни условия се прилагат за съответните сервизни договори на TRUMPF: „Дистанционен“, „Класик“ и „Специален“, както и опциите, които могат да бъдат запазени като съответни допълнения (тези

договори са наричани по-долу общо "сервизни договори"). Описанието и елементите на вариантите са представени в глава XII, клаузи 9—20.

2. По подразбиране сервизните договори на TRUMPF предоставят стандартни пакети от услуги, които включват различни елементи от обслужването, както и съответните отстъпки за дадените машини на Клиента през определен период, за годишна фиксирана ставка и под формата на непрекъсната услуга.
3. Договорите за услуги, разгледани в настоящата глава В, се уреждат на второ място (т.е. по отношение на въпросите, които не са обхванати от настоящата глава В) от Общите условия за доставка и обслужване на Трумпф България ЕООД, приложими за инструментални машини и лазерни технологии (наричани по-долу: ОУ), които могат да бъдат достъпни на https://www.trumpf.com/bg_BG/landing-pages/bg/oup-i-drugi-dokumenti/ По искане на Клиента TRUMPF ще предостави общите условия в електронен или печатен формат. Общите условия съдържат подробна информация за гаранцията и отговорността.
4. За целите на договорните услуги се прилагат следните определения:

- **"Инструментални машини"** обхваща машините, принадлежащи към следните продуктови групи на TRUMPF и, когато е уместно, съответните им компоненти за автоматизация свързани с тях: машини за огъване (TruBend, TruBend Cell, TruBend Center), 2D лазерни машини за рязане и лазерни машини за рязане на тръби (TruLaser и TruLaser Tube, без да се включват TruLaser Cell и TruLaser Robot), щанцови машини (TruPunch) и комбинирани машини (TruMatic);

- **"Лазерни технологии"** обхваща машините от следните продуктови групи на TRUMPF: OEM лазерни източници (напр. TruFlow, TruDisk, TruFiber, TruDiode и TruPulse), станции за маркиране (станция TruMark), станции за заваряване с лазерен лъч (TruLaser Station), роботизирани лазерни системи (TruLaser Robot) и оборудване за 3D лазерна обработка (TruLaser Cell).

5. Сервизен договор тип "Дистанционен"

включва следните услуги:

- Отстраняване на неизправности по телефона;
- Дистанционна поддръжка/Онлайн дистанционна диагностика;
- Технически ръководства.

Обхват на услугата **"Отстраняване на неизправности по телефона"** :

диагностика и отстраняване на всякакви дефекти на оборудването на TRUMPF, ако това е възможно по телефона. Услугата е достъпна в нормалното работно време на Сервизния отдел на TRUMPF: между 9.00 ч. и 17.00 ч. в работни дни.

- Обхват на услугата **" Дистанционна поддръжка/ Онлайн дистанционна диагностика"**:

5.1 Диагностика и отстраняване на всякакви дефекти на оборудването на TRUMPF, подготовка и поддръжка на ремонти на място, ако това е възможно с помощта на Теледиагностика.

5.2 По отношение на детайлите, услугата включва

следните възможности за достъп и намеса:

- a) Дистанционно управление
Функцията за дистанционно управление осигурява достъп до приложенията и операционната система на компютъра на оператора. Дистанционното управление служи за подпомагане на оператора в случай на негови грешки и въвеждане на данни.
- b) Дистанционна диагностика
Дистанционната диагностика позволява откриването на грешки в рамките на достъпа до компютъра от оператора. Това включва компонентите на NC и PLC, потребителския интерфейс и операционната система на потребителския интерфейс.
- c) Отдалечено администриране
Отдалеченото администриране позволява отстраняване на неизправности, актуализиране на компонентите на NC и PLC, актуализиране на потребителския интерфейс, настройка и актуализиране на конфигурации и настройка на мрежови конфигурации.
- d) Пренос на данни
Прехвърлянето на данни позволява обмен на файлове. Това включва системните файлове на операционната система, потребителския интерфейс, данните от NC и PLC приложенията, NC програмите и специфичните за клиента данни.
- e) Диалогов режим
Ако не е възможно да се инициира гласова комуникация по телефона, комуникацията може да се осъществи от софтуера Teleservice, като се използва вградения диалогов режим.

5.3 Актуализациите на софтуера не са включени в услугата.

- Технически условия за Дистанционна поддръжка:

Чрез интернет връзка за целите на теледиагностиката Клиентът трябва да подготви машината TRUMPF за достъп до Интернет (хардуер и софтуер), като Клиентът е длъжен да отговаря на следните критерии:

- Машината трябва да бъде конфигурирана чрез TCP-IP за достъп до мрежата на Клиента.
- Машината (Telepresence Box) трябва да установи връзка с портала за телеприсъствие на TRUMPF чрез мрежата на Клиента. Връзката се създава чрез IPSec, като се използват стандартните UDP 500 и UDP 4500 портове.
- Забранено е автоматичното деактивиране на правилата за достъп на защитната стена (firewall), ако тя не се използва за по-дълъг период от време.

Клиентът трябва да представи на TRUMPF подробно описание на дефекта, което позволява на TRUMPF да прецени дали е практично и осъществимо да се осъществи обаждането чрез теледиагностиката

- Сигурност на дистанционната поддръжка:

Защитата срещу неоторизиран достъп е важна характеристика при използването на връзката за отдалечена поддръжка.

5.4 Клиентът може да активира софтуера за

дистанционна поддръжка само след консултация с TRUMPF.

5.5 Дистанционна поддръжка може да се предоставя само от упълномощен служител на TRUMPF. Персоналът на Клиента трябва да бъде подходящо обучен и упълномощен да одобрява дистанционната поддръжка и да работи с машината.

5.6 Клиентът няма право да променя настройките на софтуера за отдалечена поддръжка.

5.7 В зависимост от технологията, TRUMPF ще предприеме предпазни мерки, за да предотврати предаването на потенциални вируси към софтуера на Клиента от ИТ системите на Сервизния отдел на TRUMPF. Ако вируси се предават към софтуера на Клиента чрез ИТ системите на TRUMPF, TRUMPF носи отговорност само в случай на умишлено нарушение и груба небрежност.

5.8 Клиентът е длъжен да гарантира, че никакви вируси не се предават към ИТ системите на TRUMPF. Ако при Клиента има вируси, които могат да навредят на дейността на TRUMPF или могат да бъдат предадени по време на дистанционната поддръжка, Клиентът трябва незабавно да уведоми TRUMPF за това в писмен вид. Ако TRUMPF претърпи щети в резултат на вируси, произтичащи от софтуера на Клиента, Клиентът трябва да предостави обезщетение за такива щети.

5.9 Обхват на услугата **"Технически ръководства"**:

- Клиентът получава технически указания как да отстрани общи дефекти без помощ. Ръководствата се предоставят на Клиента от Техническото обслужване на клиенти на TRUMPF или
- Клиентът ги получава, когато съобщи за дефекта чрез сервизното приложение на TRUMPF. В допълнение към получаването на Техническите ръководства чрез общата информация за контакт на Техническото обслужване на клиенти, Клиентът ще получи и Техническите ръководства по време на използването на сервизното приложение.
- Сервизното приложение може да бъде изтеглено на устройства с Android или iOS от техните App Stores. За използването на сервизното приложение е необходим безплатен акаунт в MyTrumpf.

6. **Сервизен договор "Класик"**

включва следните услуги:

- Всички елементи включени в договора **"Дистанционен"** ;
- Редовна профилактика въз основа на контролния списък на TRUMPF.
- Отстъпка за части, консумативи и консумативи с дълъг живот
- Отстъпка за ремонт
- Връщане на части с безплатен транспорт
- Приоритетна реакция и време за намеса
- Обхват на услугата **"Редовна превантивна"**

поддръжка въз основа на контролния списък на TRUMPF":

6.1 Услугите, предоставяни по време на профилактиката, са изброени в контролния списък за поддръжка на TRUMPF. Списъкът представлява част от всички договори за услуги.

6.1.1 Брой на профилактиките посочени в договора за услуги: Ако трябва да се извършват повече от една профилактики годишно, то те трябва да се планират, доколкото е възможно, на редовни интервали. Дейностите по поддръжката се извършват в рамките на редовното работно време, в работни дни. По време на гаранционния период дейността по поддръжка може да бъде заменена с гаранционна проверка по отношение на всички машини (въпреки това, гаранционното задължение не освобождава Клиента от задължението му да сключи необходимия договор за поддръжка). Клиентът и TRUMPF обикновено се договарят за датите на поддръжка най-малко четири седмици преди планираната дата. TRUMPF ще се стреми да запази датата, поискана от Клиента. Въпреки това, не може да се отправя повече от едно искане за пренасрочване по отношение на съгласуваната между Клиента и TRUMPF дата. Ако Клиентът пренасрочи договорената дата за поддръжка повече от веднъж, TRUMPF има право да начисли произтичащите от това допълнителни разходи на Клиента.

6.1.2 По време на поддръжката персоналът на TRUMPF трябва да получи пълен достъп до машината. През този период машината не може да се използва за производствени операции. Ако този критерий не е изпълнен, произтичащите от това периоди на изчакване се таксуват отделно.

6.1.3 По време на поддръжката Клиентът трябва да осигури следното:

- Цялото оборудване трябва да бъде почистено (включително изпускателната система) предварително, така че операцията по почистване да не забавя работата по поддръжката. Дейностите по почистване попадат извън обхвата на договора за услуги.
- Безпрепятствен достъп до оборудването за служителите на TRUMPF, по-специално гаранция, че материалите, съхранявани около оборудването, не възпрепятстват дейностите по поддръжката.
- Машините за щанцоване се загряват. Машината ще бъде оптимално загрята, когато е работила около час при производствени условия.
- Осигурен помощен персонал и помощни материали, както се изисква.

6.2 Поддръжката не включва ремонтни услуги. Тези дейности се поръчват и планират отделно.

6.2.1 Договорът за поддръжка не включва необходимите материали и части. Преди да извърши работата по поддръжката, TRUMPF трябва да изпрати оферта на Клиента за материалите и частите, които трябва да бъдат получени от Клиента до датата на поддръжка.

6.2.2 Оборудването на TRUMPF може да има компоненти (като охладителни агрегати, разтоварващи ленти или пожарогасители и др.), които представляват компоненти

от доставчици на TRUMPF Group и които изискват съответните специалисти и специални инструменти за поддръжка. Следователно поддръжката на тези компоненти може да се осигури само от специалистите на доставчиците. Съгласно договора за сервизно обслужване специалистите на TRUMPF трябва да извършат само визуална проверка на такива доставени компоненти. В случай на съществен дефект или лошо общо състояние, специалистите на TRUMPF трябва незабавно да уведомят Клиента.

6.3 По обхват на услугата **"Отстъпка за части"** приложима за инструменталните машини услугата включва отстъпка от текущата каталожна цена.

Необходимостта от подмяна на резервни части за ремонт се определя от Сервизния отдел на TRUMPF.

Обхват на услугата **"Отстъпка за консумативи и консумативи с дълъг живот"**

По отношение на инструменталните машини услугата **"Отстъпка за консумативи и консумативи с дълъг живот"** включва отстъпка от текущата каталожна цена.

Отстъпките не могат да се комбинират с друго преференциално споразумение. Прилага се най-високата отстъпка по споразумението.

- Отстъпка за инструменти (опционално)

Отстъпките не могат да се комбинират с друго преференциално споразумение. Прилага се най-високата отстъпка по споразумението.

6.4. Обхват на услугата **"Отстъпка за ремонт"** включва следните услуги:

6.4.1. Отстъпка от почасовата ставка за ремонт на място.

Всички почасови ставки на ремонта на място на машината/ите, посочени в потвърждението на поръчката, подлежат на отстъпка от актуалната каталожна цена. Отстъпката се прилага само за почасовите ставки за ремонт, извършен от сервизните техници на TRUMPF.

Отстъпките не могат да се комбинират с друго преференциално споразумение. Прилага се най-високата отстъпка по споразумението.

6.4.2. Преференциална цена на пътните разходи според зоната. Пътните разходи са фиксирана сума, която се определя според зоната, в която попада местоположението на Клиента.

Отстъпката се прилага само за почасовите ставки за ремонт, извършен от сервизните техници на TRUMPF. Отстъпките не могат да се комбинират с друго преференциално споразумение. Прилага се най-високата отстъпка по споразумението.

6.5 Обхват на услугата „връщане на части с безплатен транспорт“

TRUMPF организира и заплаща обратния транспорт на неползвани при ремонти и инсталации части

Обхват на услугата **"Приоритетно време за реакция и намеса"** :

6.6 Приоритетна реакция и време за намеса ;

Ако Клиентът съобщи за проблем на машината по телефона, то служителят на Сервизен отдел трябва да се обади на Клиента най-късно в рамките на 2 часа от доклада (в рамките на редовното работно време) и да

предостави насоки по телефона, за да помогне за локализирането и отстраняването на дефекта. Ако дефектът не може да бъде отстранен по този начин, крайният срок за изпращане на сервизен техник до обекта е включен в глава XII, точка 16.4.

7. Сервизен договор тип "Специален" (удължена гаранция)

По отношение на машината(ите), посочена(и) в потвърждението на поръчката, сервизният договор "Специален" включва следните услуги:

- Елементи на договора за сервизно обслужване "Дистанционен"—(виж глава XII, точка 5)
- Профилактика въз основа на контролния списък на TRUMPF (виж глава XII, точка 6)
- Приоритетна реакция и време за намеса (виж глава XII, точка 6)
- Безплатни ремонти на място
- Безплатни резервни части
- Осигуряване на специални инструменти за ремонтните дейности
- Разширена наличност/ Удължено работно време на сервиза (само за лазерна технология)
- Гореща линия 24/7ч.(само за лазерна технология)
- Време за реакция при ремонт на място (само за лазерна технология):

Обхват на услугата "Безплатни ремонти на място":

TRUMPF отстранява дефектите на съответната машина (включително всякакви грешки при управлението с ЦПУ), без да начислява разходи, както следва:

- 7.1. Сервизните и пътните разходи, направени по време на ремонта, се покриват от таксата на договора. Заявките за материали и части, необходими за отстраняване на дефекта, които не представляват резервни части за ремонт съгласно глава XII, клауза 7.7, се заплащат отделно.
- 7.2. Отстраняването на неизправности при управлението с ЦПУ се извършва от производителя на блока за управление или от самия TRUMPF. Ремонтните дейности, извършвани от производителя на блока за управление, се поръчват и координират от TRUMPF във всеки отделен случай. Ремонтните дейности, поръчани от производителя на блока за управление директно от Клиента, не са обхванати от договора за сервизно обслужване.
- 7.3. За да ускори максимално отстраняването на проблема, TRUMPF обикновено се опитва да локализира дефекта по телефона и се стреми да го отстрани с помощта на Клиента. Ако отстраняването на неизправности е успешно, няма да е необходимо изпращане на сервизен техник на място.
- 7.4. За отстраняването на неизправности е необходимо използването на оригинални резервни части консумативи на TRUMPF. Ако дефектът на машината е причинен от части, получени от трета страна, Клиентът заплаща разходите за ремонта в съответствие с такси за услуги на TRUMPF.

7.5. Потвърдението на Клиента, че е завършил сертифицируемо дейностите по поддръжката, попадащи в компетентността на оператора, както е посочено в ръководството за потребителя на съответната машина, е предпоставка за отстраняване на неизправности от страна на TRUMPF и поемане на свързаните с това разходи.

7.6. Отстраняването на неизправности, произтичащи от форсмажорни обстоятелства (пожар, земетресение, наводнение, стачка и др.), аварии или неправилна експлоатация/поддръжка от страна на Клиента или от трета страна е извън обхвата на услугите.

7.7. Обхват на услугата "Безплатни резервни части":

Резервните части за ремонт са отделни части или възли, предназначени да заменят дефектните части или възли на единица от по-високо ниво, за да се запази или възстанови първоначалната ѝ функция.

TRUMPF ще осигури резервните части, необходими за ремонта, безплатно-, както следва:

- Всички части, необходими за ремонта и доставката им до Клиента, се покриват от услугата и се заплащат като част от таксата по договора. TRUMPF обаче има право да таксува отделно всички резервни части за ремонт, които трябва да бъдат заменени поради небрежност на Клиента или защото ръководството за потребителя е било пренебрегнато от Клиента. Доставката на резервни части е предмет на Общите условия за доставка (ОУ) на TRUMPF.
 - Отстраняването на неизправности, произтичащи от форсмажорни обстоятелства (пожар, земетресение, наводнение, стачка и др.), аварии или неправилна експлоатация/поддръжка от страна на Клиента или от трета страна и всяко свързано с това изискване за резервна част за ремонт са извън обхвата на услугите.
 - Заменените или ненужни части са, или ще станат, собственост на TRUMPF. TRUMPF организира връщането им безплатно. Ако Клиентът не върне или не предостави възможност на TRUMPF да организира връщането на заменените или ненужни части, то TRUMPF има право да ги таксува на Клиента.
 - Ако Клиентът върне заменени или, след консултация с TRUMPF, ненужни части, TRUMPF поема разходите по връщането им.
 - Разпоредбите на глава XII, точка 7.7 не се прилагат за консумативи и консумативи с дълъг живот; Те се заплащат отделно. Консумативите са части, които са подложени на предвидимо износване или износване по време на работа, или части, които трябва да бъдат заменени скоро поради техническите им характеристики или местоположението на тяхната употреба. Консумативите с дълъг живот също са подложени на износване или износване по време на работа, но те издържат по-дълго.
- 7.8. Обхват на услугата "Предоставяне на специални инструменти за ремонтни дейности":
- Ако за услугата са необходими специални инструменти, тяхната доставка и обратен транспорт (нормално транспортиране във всички случаи) се

покриват от **таксата по договора**.

- Предоставянето на специални инструменти за отстраняването на неизправности, произтичащи от форсмажорни обстоятелства (пожар, земетресение, наводнение, стачка и др.), аварии или неправилна експлоатация/поддръжка от страна на Клиента или от трета страна е извън обхвата на услугите.

* * * *

8. Приложение на "Визуална помощ"

Приложението "Визуална помощ" е част от всеки договор само за инструментални машини и включва

- Визуална помощ.

8.1 Визуалната помощ улеснява по-добрата диагностика и коригиране на проблемите на машините TRUMPF. При спазване на някои ограничения визуалната помощ предоставя отдалечена поддръжка и помага да се подготвят за сервизни задачи.

8.2 Характеристики на визуалната помощ

а) Видеоразговори

Ако Клиентът е до машината с устройство, избрано по негова преценка (напр. смартфон, таблет или смарт очила), Сервизният отдел на TRUMPF може да инициира видеоразговор с Клиента.

По време на видеоразговора Сервизният отдел на TRUMPF проверява машината на Клиента чрез видеокамерата на устройството на Клиента. Друга възможност за Сервизния отдел на TRUMPF е да активира видеокамерата на собственото си устройство, за да реши проблема, или дори може да сподели екрана си с Клиента.

б) Маркировки върху снимки на пауза

Всеки участник във видеоразговора може да постави на пауза видеото и да добави маркировки или текстове към паузата на екранната снимка.

в) Изображения и видео разговори

Също така е възможно записване на изображения или видеоклипове по време на видеоразговора. След записа изображенията могат да бъдат запазени и видеоразговорът да продължи. В случай на видеоклипове, тази опция остава достъпна дори след края на видеоразговора.

д) Чат

Функцията за чат може да се използва като алтернативно комуникационно устройство, ако машинната зала е твърде шумна и по този начин визуалната помощ или комуникацията по телефона са невъзможни.

8.3 Изисквания за визуална помощ:

8.3.1 TRUMPF прави приложението достъпно за изтегляне в App Stores и изпраща имейл до Клиента, който съдържа данните за достъп, необходими за влизане в приложението.

8.3.2 Клиентът трябва да предостави подробно описание на TRUMPF по отношение на проблема, възникнал на машината TRUMPF, за да даде възможност на TRUMPF да прецени дали е практично да използва приложението "Визуална помощ".

8.3.3 Необходима е надеждна интернет връзка за непрекъснати видео разговори. Клиентът трябва да осигури наличието на адекватна скорост за интернет връзката чрез WLAN или мобилна мрежа. Минималния и препоръчителния брой на участниците зависят от вида на поканата и броя на поканените участници. Клиентът може да поиска увеличаване на броя на участниците от лицето за контакт на TRUMPF.

8.4 Събиране и съхранение на лични и нелични данни по време на услугата "Визуална помощ".

При предоставянето на услуги чрез визуална помощ TRUMPF събира данни за Клиента. Такива данни могат да бъдат лични данни (например изображения или видеозаписи) или нелични данни (например снимки, направени на оборудването на Клиента или продуктите му).

По време на обработката на лични данни данните се съхраняват и използват за изпълнение на услугата, посочена в договора (член 6, параграф 1, буква б) от GDPR).

TRUMPF обработва и съхранява лични данни стриктно за целите на извършване на услуги чрез услугата "Визуална помощ". Той няма да използва данните за никакви други цели. TRUMPF съхранява данни, за да наблюдава предоставяните услуги, и изтрива данните веднага щом вече не са необходими за горепосочените цели.

Повече подробности за защитата на данните можете да намерите на https://www.trumpf.com/bg_BG/metanavigacija/zashchitana-dannite/.

9. Елементи на опцията "Разширена наличност/ Удължено работно време на сервиза" "Време за реакция при ремонт на място"

9.1. "Разширена наличност" включва следните услуги:

- Удължено работно време на Сервизния отдел на TRUMPF;
- Разширено използване на Дистанционна поддръжка / Онлайн дистанционна диагностика.

9.2 Обхват на услугите, предоставяни в рамките на елемента на опцията " Удължено работно време на **Разширена наличност на Сервизния отдел на TRUMPF**":

В случай на дефекти, описани подробно в глава XII, точка 5.2, се прилага следната "Разширена наличност на Сервизния отдел на TRUMPF": от 7:00 до 19:00 часа. От понеделник до петък, с изключение на празниците и официалните празници.

9.3. Обхват на услугата "**Разширено ползване на Дистанционна поддръжка / Онлайн дистанционна диагностика**":

В случай на дефекти, описани подробно в глава XII, точка 5.3, се прилага следната "Разширена наличност на

Сервизния отдел на TRUMPF " : от 7:00 до 19:00 часа. От понеделник до петък, с изключение на празниците и официалните празници.

9.4. Обхват на услугата "Разширена наличност 24/7"

Услугата "Разширена наличност 24/7" е приложима само за оборудване тип „лазерна технология“.

От 16.30 ч. до 8.00 ч. от понеделник до петък и през почивните дни се предлагат и следните услуги (с изключение на празниците: Бъдни вечер, Коледа, Нова година, Великден и други български национални празници):

- Непрекъсната наличност на сервиза;
- Онлайн дистанционна диагностика (в зависимост от продукта).

9.4.1. Наличността на Сервизния отдел на TRUMPF по телефона е гарантирана в редовното работно време и по време на периода на „режим на готовност“. Редовно работно време: от 9:00 до 17:00 ч., от понеделник до петък, с изключение на официалните празници. Периодът на „режим на готовност“ се отнася за всички часове извън редовното работно време, т.е. 24 часа всеки ден. Условието на този договор са приложими по всяко време извън редовното работно време.

9.4.2. TRUMPF се задължава да предоставя квалифицирани служители извън редовното работно време по телефона. Служителите на TRUMPF трябва да предоставят поддръжка по телефона в случай на проблеми, възникнали по отношение на оборудването тип „лазерна технология“. Изключват се следните случаи:

- Оптични, електрически, контролни и охладителни части в оборудването за лазерни технологии на TRUMPF и други продукти, които попадат извън обхвата на доставка на TRUMPF;
- Информация, свързана с цените, ценови оферти за материали и/или лични услуги.

9.4.3. При сключване на договора TRUMPF предоставя на Клиента специален телефонен номер, чрез който Клиентът може да се свърже със Сервизния отдел на TRUMPF извън редовното работно време. Връзка със Сервизния отдел на TRUMPF може да бъде осъществявана по телефон и в обичайното работно време, чрез телефонните номера за редовно работно време. Телефонните номера на Сервизния отдел за редовно работно време не важат за периода на „режим на готовност“.

9.4.4. Услугите на тази опция се предоставят изключително по телефона. Дежурният персонал не извършва ремонти на място. По същия начин ремонтните дейности, извършвани от сервизни техници по време на периода на готовност на ремонта, попадат извън обхвата на услугата "Разширена наличност 24/7". Ако трябва да се извършат ремонтни дейности на място, TRUMPF ще таксува услугата отделно.

9.4.5. Изисквания, отнасящи се до клиента
Най-малко един служител от всички смени за

поддръжка и/или поне един служител от всички смени на машинен оператор трябва да завърши задължителните пакети за обучение, изброени по-долу, преди сключването на договора за услугата „Разширена наличност 24/7“ за **TruLaser Cell 5030 /7000/8030 продукти**.

10. Основно обучение на TruLaser Cell (2,5 дни);
11. Обучение на оператор на машина TruLaser Cell (5 дни);
12. Препоръчва се: TruFlow (5 дни) / TruDisk (4 дни) обучение за напреднали по поддръжка

Най-малко един служител от всички смени за поддръжка и/или поне един служител от всички смени на машинния оператор са длъжни да преминат задължителните пакети за обучение, изброени по-долу, преди сключването на договора за услугата "Разширена наличност 24/7" за продуктите TruLaser Cell 1100 .

13. TruLaser Cell машинен оператор и обучение на програмист (3 дни);
14. TruFlow (5 дни) / TruDisk (4 дни) обучение за напреднала поддръжка;
15. SeamLine (2 дни) или SeamLine Pro (2 дни) обучение на машинен оператор и програмист.

Най-малко един служител от всички смени за поддръжка и/или поне един служител от всички смени на машинния оператор са длъжни да преминат задължителния пакет за обучение, посочен по-долу, преди сключването на договора за услугата "Разширена наличност 24/7" за продуктите на TruFlow .

16. TruFlow (5 дни) обучение за напреднали по поддръжка.
- 16.1. Препоръчваме на Клиента да съхранява инвентар на частите на сайта. Необходима е консултация със Сервизния отдел на TRUMPF относно съдържанието на пакета.
- 16.2. Сключването на договор за услугата "Разширена наличност 24/7" е предмет на спазване на периода на поддръжка, определен от Сервизния отдел на TRUMPF. Освен това поддръжката (ad hoc поддръжка или договорна поддръжка) трябва да се извършва от Сервизния отдел на TRUMPF.
- 16.3. Клиентът трябва да осигури съответствие с техническите условия, посочени в глава XII, точка 5.3 за да се даде възможност на VPN връзката за отдалечен достъп до машината.

16.4. Обхват на услугата "**Време за реакция при ремонт на място**"

16.4.1. Ако дефектът не може да бъде отстранен, както е посочено в глава XII, точка 14.2, TRUMPF ще изпрати сервизен техник или определена партньорска компания, която да извърши ремонта на място.

16.4.2. Условия за оборудване тип лазерни технологии: (тази опция е налична само при опцията "Разширена наличност 24/7", вж. глава XII, точка 9.4). Ако първоначалното идентифициране и отстраняване на дефекта, опитано с участието на Клиента по телефона, се окаже неуспешно, TRUMPF ще посети обекта в рамките на 24 часа от съобщаването на дефекта в който и да е ден от седмицата, за да извърши откриването и

отстраняването на дефекта на място.

16.4.3. Крайният срок за изпращане на сервизния техник не се прилага при ограничения за пътуване, които не са причинени от техник на TRUMPF, или които се дължат на Клиента.

17. Елементи на опцията "Мониторинг на състоянието"

Опцията "Мониторинг на състоянието" може да се комбинира с всички пакети (само в случай на оборудване тип лазерна технология).

17.1. По отношение на машината(ите), посочена(и) в потвърждението на поръчката, опцията "Мониторинг на състоянието" включва следните услуги:

18. Мониторинг на състоянието;

19. Доклади за състоянието.

19.1. Обхват на услугите, предоставяни по опцията "Мониторинг на състоянието":

Мониторингът на състоянието включва наблюдение на лазерния източник от AI алгоритми и експерти на TRUMPF. Това дава възможност за ранно откриване на непланирани престои на машината и осигурява средства за увеличаване на наличността на системата. Освен това планирането и подготовката за сервизни задачи могат да бъдат оптимизирани, а честотата и разходите за ремонти на място могат да бъдат намалени.

19.2. Обхват на предоставяните услуги по опцията "Мониторинг на състоянието":

19.2.1. Отчетът за състоянието предоставя подробен преглед на състоянието на всички части на машината, както и на седмичните събития и използването на машината. Докладът може да се използва за разработване на специфични мерки за оптимизация.

19.2.2. TRUMPF предоставя доклада за състоянието два пъти годишно при опцията за мониторинг на състоянието.

19.3. Условия за опцията "Мониторинг на състоянието":

19.3.1. Подробна информация за системните изисквания и мрежовите конфигурации е налична на https://www.trumpf.com/en_INT/products/services/services-machines-systems-and-lasers/monitoring-analysis/data-utilization-agreement-monitoring-analysis.

19.3.2. Подробна информация за защитата на данните е налична на https://www.trumpf.com/bg_BG/metanavigacija/zashchitana-dannite/.

19.3.3. Това изисква постоянно предаване на данни на предварително определени интервали от лазерното оборудване към TRUMPF.

20. Елементи на опцията "Услуги за интелигентен преглед"

Опцията "Услуги за интелигентен преглед" може да се комбинира с всички пакети (само в случай на оборудване тип лазерна технология) или може да бъде закупена отделно.

20.1. По отношение на машината(ите), посочена(и) в потвърждението на поръчката, опцията "Услуги за интелигентен преглед" включва следните услуги:

20.2. Услуга Smart View Services.

Услугата обхваща и правото на ползване на лиценза за услуги Smart View.

20.3. Условия за опцията "Услуги за интелигентен изглед":

20.3.1. Подробна информация за системните изисквания и мрежовите конфигурации е налична на https://www.trumpf.com/en_INT/products/services/services-machines-systems-and-lasers/monitoring-analysis/data-utilization-agreement-monitoring-analysis.

20.3.2. Подробна информация за защитата на данните можете да намерите на: https://www.trumpf.com/en_INT/products/services/services-machines-systems-and-lasers/monitoring-analysis/data-utilization-agreement-monitoring-analysis.

21. Елементи на опцията "Стартов пакет Индустрия 4.0"

Опцията "Industry 4.0 Starter Package" може да се комбинира с всички пакети (само в случай на оборудване тип лазерна технология: за оборудване TruLaser Cell) или може да бъде закупена отделно.

21.1. По отношение на машината(ите), посочена(и) в потвърждението на поръчката, опцията "Industry 4.0 Starter Package" включва следните услуги:

- Ежедневен отчет за производството;
- Мониторинг на състоянието;
- Доклади за състоянието.

21.2. Обхват на услугата, предоставяна по опционалния елемент "Дневен отчет за производството":

21.2.1. Ежедневният производствен доклад предоставя преглед на степента на използване на машините и програмните работи, както и на причините за грешките, възникващи по време на престой.

21.2.2. Дневният отчет за производството се предоставя ежедневно като част от опцията Industry 4.0 Starter Package.

21.3. Обхват на услугите, предоставяни по опцията "Мониторинг на състоянието":

Мониторингът на състоянието включва наблюдение на лазерния източник от AI алгоритми и експерти на TRUMPF. Това дава възможност за ранно откриване на непланирани престои на машината и осигурява средства за увеличаване на наличността на системата. Освен това планирането и подготовката за сервизни задачи могат да бъдат оптимизирани, а честотата и разходите за ремонти на място могат да бъдат намалени.

21.4. Обхват на предоставяните услуги по опцията "Отчитане на състоянието":

21.4.1. Отчетът за състоянието предоставя подробен преглед на състоянието на всички части на машината, както и на седмичните събития и използването на машината. Докладът може да се използва за разработване на специфични мерки за оптимизация.

21.4.2. Отчетът за състоянието се предоставя ежеседмично като част от опцията Industry 4.0 Starter Package.

21.5. Условия за опцията "Стартов пакет Индустрия 4.0":

21.5.1. Подробна информация за системните изисквания и мрежовите конфигурации е налична на https://www.trumpf.com/en_INT/products/services/services-machines-systems-and-lasers/monitoring-analysis/data-utilization-agreement-monitoring-analysis.

21.5.2. Подробна информация за защитата на данните можете да намерите на: https://www.trumpf.com/en_INT/products/services/services-machines-systems-and-lasers/monitoring-analysis/data-utilization-agreement-monitoring-analysis.

21.5.3. Това изисква постоянно предаване на данни на предварително определени интервали от оборудването за лазерни технологии към TRUMPF.

XIII. Преглед на състоянието (проверка на състоянието)

TRUMPF основно си запазва правото да извърши проучване на състоянието на машината, което да бъде включено в бъдещия договор още преди сключването на съответния договор за сервизно обслужване. Такова проучване на състоянието подлежи на такса и TRUMPF може да го начисли отделно, в зависимост от направените разходи. Ако договорът за сервизно обслужване бъде сключен в рамките на 3 месеца след проучването на състоянието, тогава TRUMPF ще издаде кредитно известие за таксата за проучване на състоянието при сключването на договора. Резултатът от прегледа на състоянието се записва в писмена форма, за да бъде потвърден от Клиента с неговия подпис. Ако прегледът на състоянието покаже, че съответната машина има съществена нужда от ремонт, ремонтните дейности се извършват отделно. TRUMPF начислява таксите за това в съответствие с направените разходи. Договорът за сервизно обслужване може да бъде сключен само след приключване на ремонтните дейности.

XIV. Такси и плащане

1. Разходите за дадения обхват на услугата се включват в годишната единна ставка, договорена в договора за услуги, заедно с всички потенциални съпътстващи разходи (като пътните, разходи за храна и разходите за настаняване на служителите на TRUMPF, извършващи дейностите по поддръжка и обслужване).
2. Единната ставка на всички пакети услуги и допълнително резервираните опции се начислява ежегодно, в началото на периода на услугата.
3. Освен ако не е предвидено друго от страните, всички фактури, издадени от TRUMPF, се заплащат без никакви удържки към приложимия номер на банкова сметка, посочен от TRUMPF, и в рамките на 30 дни от получаването им от Клиента. Данъкът върху добавената стойност се начислява в съответствие с действащата ставка на ДДС. Навременното плащане се определя според постъпването на сумата по банковата сметка на TRUMPF. В случай на просрочено плащане TRUMPF може, след предварително уведомление, да спре изпълнението или дори да прекрати договора за сервизно обслужване.
4. Ако базата за изчисляване на договорите за услуги на TRUMPF се е променила поради увеличени разходи,

годишната фиксирана ставка се коригира съответно след изтичането на договорната година. В такъв случай Клиентът има право да прекрати договора за услуги с незабавно действие в рамките на 30 дни от получаване на известието за промяна на годишната фиксирана ставка.

XV. Срок и прекратяване на договора

1. Договорът за сервизно обслужване, закупен заедно с машината, е посочен в потвърдението на поръчката и влиза в сила в деня на доставката и приемането на машината в случай на сервизни пакети "Дистанционно" и "Класик" и след изтичане на основната гаранция в случай на пакет "Специален". Впоследствие продадените договори за услуги влизат в сила от началната дата на периода на услугата, посочена в офертата, изготвена от TRUMPF и подписана от Клиента.
2. Договорите за услуги "Дистанционно" и "Класик", включително закупените опции, са валидни за определен срок, който може да обхваща минимум 12 месеца и максимум 60 месеца. В края на годишния период на услугата договорът за услуги се удължава автоматично с една година, освен ако не бъде прекратен от страните в писмена форма (включително обикновени съобщения по електронната поща) най-малко 30 дни преди края на годишния период на услугата.
3. Договорът за услуги "Специален" може да бъде сключен, заедно с потенциално резервираните опции, до края на 5-та оперативна година. Срокът на договорите за услуги "Специален", включително допълнително резервираните опции, е минимум 1 година. Въпреки това, въз основа на споразумение между Клиента и TRUMPF, срокът на договора може да бъде удължен най-късно до края на 5-тата оперативна година. Договорът се удължава на годишни етапи. TRUMPF ще посочи срока съответно и при потвърждаването на поръчката. В края на 5-та оперативна година договорните отношения се прекратяват автоматично.
4. Срокът на договора за услуги не може да бъде променян през годината.
5. В случай на грубо нарушение на договора, Трумпф има право да прекрати договора без срок на предизвестие.
6. Договорът трябва да бъде прекратен писмено.

XVI. Отговорност за вреди

1. Отговорността на TRUMPF за всякакви и всички вреди, произтичащи от всяко нарушение на договора за услуги от страна на TRUMPF, сключен с Клиента или причинен по друг начин на другата страна – с изключение на вреди, причинени на непрекия предмет на услугата, т.е. специфичното оборудване, включено в договора за услуга се изключва. Изключването или ограничаването на отговорността не се прилага в следните случаи:
 - отговорност за вреди, причинени умишлено от TRUMPF или при груба небрежност;
 - отговорност за нарушение на договора по вина на TRUMPF, което уврежда човешкия живот, физическата неприкосновеност и здравето, което нарушение е довело до смърт или телесна повреда на физическо

лице;

- законова отговорност въз основа на правилата за отговорност за вреди на продукти към трети лица, които не се квалифицират като Клиенти;
- ограничаване на размера на отговорността, потенциално предвидено в отделно споразумение в рамките на индивидуалния договор за услуги (с изключение, за по-голяма яснота, на разпоредбите на договора за обществена поръчка, посочен в глава VIII), с уговорката, че такава уговорка трябва да бъде изрична, и освен ако не е предвидено друго, отговорността на TRUMPF дори в рамките на този праг не покрива щети, произтичащи от загуба от пропуснати ползи, включително на материална печалба (например загуба на продукция) или от заместваща трансакция (напр. пътни такси производство).

Освен горепосоченото, срещу TRUMPF не могат да бъдат предявени претенции за щети във връзка с договорите за услуги.

2. Отговорността и гаранционното задължение на TRUMPF се изключват особено в следните случаи, когато те не се дължат пряко на TRUMPF: неподходяща или непрофесионална употреба, дефектен монтаж или пускане в експлоатация от Клиента или трети страни, нормално износване, дефектно боравене, нередовна поддръжка, негодно оборудване за съоръжения, дефектни строителни работи, неподходяща основа на сградата, химични, електрохимични или електрически въздействия и/или други външни въздействия. Ако Клиентът или трета страна извърши непрофесионални ремонти, тогава TRUMPF не носи отговорност за произтичащите от това последици. Същото важи и за всяка промяна на предмета на продажбата/услугата, която не е била предварително одобрена от TRUMPF.
3. Прекратяването на правото за предявяване на претенции от Клиента за щети, които се основават на нарушение на договора от страна на TRUMPF или дефекти в предмета на услугата, се уреждат от глава VII.

D. Договори за следпродажбено обслужване на софтуерни продукти

Договорни условия, уреждащи договори за следпродажбено обслужване на софтуерни продукти, предоставяни от TRUMPF

XVII. Общи разпоредби, приложими към договорите за следпродажбено обслужване на софтуерни продукти

Следните договорни условия се прилагат за следните договори за софтуерни услуги на TRUMPF: "TruTops Boost", "TechZone Bend", "TruTops Cell", "Programming Tube", "TruTops Calculate" и "OSEON" (тези договори за софтуерни услуги са наричани по-долу общо "Софтуерни договори").

1. Обща информация

1.1 Освен ако не е предвидено друго в следващите разпоредби, се прилагат Общите условия за доставка и сервиз на Трумпф България ЕООД, приложими за инструментални машини и лазерна технология.

Посоченият документ включва, наред с другото, подробности за гаранцията и отговорността.

1.2 Предпоставки за изпълнение от страна на TRUMPF на услугите, регламентирани в договорите:

- a) Клиентът притежава софтуерния лиценз, издаден от TRUMPF. Този лиценз се урежда от съответните правила и условия и общите разпоредби, приложими за софтуерните продукти (глава X от "Общите условия за доставка и обслужване на Трумпф България ЕООД вижте горната клауза 1.1).
- b) Трябва да бъдат спазени минималните изисквания относно хардуерното и софтуерното портфолио на Клиента – посочени от TRUMPF за валидната към момента версия на продукта.
- c) Клиентът признава, че няма право да претендира, освен актуализациите, ремонтите и надстройките на лицензирания му софтуер, нищо повече от това, което му се полага съгласно сертификата за лиценз на софтуера.
- d) Клиентът назначава един от своите служители за системен администратор на TRUMPF.

1.3 Клиентът гарантира, че към компютърните системи на TRUMPF не се предават вируси. Ако при Клиента има вируси, които биха могли да повлияят отрицателно на дейностите на TRUMPF по предоставяне на телеуслуги (вж. глава XII, точка 5.3) или, които могат да бъдат предадени по време на такива дейности, Клиентът трябва незабавно да уведоми TRUMPF за това обстоятелство писмено. Ако TRUMPF претърпи щети поради предаването на вируси чрез софтуерните приложения на Клиента, тогава Клиентът ще възстанови тези щети.

XVIII. Подробни правила, приложими към договорите за софтуерни услуги

1. Услуги, предоставяни по договори за софтуерни услуги

1.1 Услуги, предоставяни по базов договор

Базовият договор се предлага за следните продукти: "TruTops Boost", "TechZone Bend", "TruTops Classic", "Programming Tube", "TruTops Calculate" и включва следните услуги:

- Телефонна поддръжка с услуга за обратно повикване (гореща линия);
- Поддръжка от разстояние чрез "Online Support", интегрирана в приложението TruTops Boost и потенциално в други софтуерни приложения;
- Достъп до онлайн клиентски портал (MyTRUMPF);
- Доставка на файлове за инсталиране на софтуер;
- Промяна на лиценза.

1.2 Услуги, предоставяни по преференциален договор

- Преференциалният договор се предлага за следните продукти: "TruTops Boost", "TechZone Bend", "TruTops Cell", "Programming Tube", "TruTops Calculate", "OSEON" и включва следните услуги:
- Телефонна поддръжка с услуга за обратно повикване (гореща линия);
- Поддръжка от разстояние чрез "Online Support", интегрирана в приложението TruTops Boost и

потенциално в други софтуерни приложения;

- Доставка на актуална основна версия;
- Инсталация на актуална основна версия;
- Достъп до онлайн клиентски портал (MyTRUMPF);

1.3 Договорите за услуги "TruTops Boost", "TruTops Cell", "Programming Tube", "TruTops Calculate" и "OSEON" включват следните услуги:

- Телефонна поддръжка с услуга за обратно повикване;
- Онлайн дистанционна диагностика чрез "системата за теледиагностика", интегрирана в приложението TruTops Boost и потенциално в други софтуерни приложения;
- Доставка на актуална основна версия;
- Достъп до актуализации и потребителски съвети;
- Приоритизиране на запитванията на Клиента;
- Доставка на файлове за инсталиране на софтуер;
- Промяна на лиценза.

1.4 Обхват на услугите във връзка с "Поддръжка по телефона":

Поддръжка по телефона, осигурена от специално обучен софтуерен техник на TRUMPF за елиминиране и справяне със смущения. Услугата се предлага в нормалното работно време на Сервизния отдел: от понеделник до петък от 8.00 до 17.00 часа, с изключение на неработни дни.

1.5 Обхват на услугите във връзка с "Онлайн дистанционна диагностика":

1.3.1 Диагностика и отстраняване на дефекти на софтуерното приложение TRUMPF и поддръжка и подготовка на работи по отстраняване на неизправности в нормалното работно време, ако това е възможно с интегрираната в софтуерните приложения система Teleservice. Ако горното не е възможно, връзката се създава чрез отдалечен достъп до работния плот.

1.3.2 По отношение на детайлите, услугата включва следните възможности за достъп и намеса:

а) Пренос на данни

Прехвърлянето на данни позволява обмен на файлове. Това включва данните за приложението на потребителския интерфейс, както и други програми и специфични за клиента данни, необходими за софтуерните решения на TRUMPF.

б) Отдалечен достъп до работния плот

Ако няма налична гласова комуникация по телефона, комуникацията се осъществява чрез достъп от разстояние на работния плот.

1.3.3 Клиентът трябва да изпрати на TRUMPF подробно описание на всички грешки, за да може TRUMPF да реши дали Teleservice е опция.

1.4 Обхват на услугите по отношение на "Доставка на актуална версия":

Докато има допълнителни подобрения на продукта, Клиентът има право на доставка на актуалната версия.

Клиентът получава актуалната версия по електронен път като файл за изтегляне.

TRUMPF предоставя документацията на приложимата основна версия в електронен формат.

1.5 Обхват на услугите относно "Достъп до актуализации и потребителски съвети":

Заедно с договора за софтуерно обслужване, Клиентът поема задължението да се регистрира в клиентския портал MyTRUMPF, който е достъпен безплатно (https://www.trumpf.com/en_INT/mytrumpf/). Клиентите могат да получат достъп и да изтеглят безплатно наличните в момента актуализации (корекциите и по-нататъшните разработки на актуалната в момента основна версия).

1.6 Обхват на услугите по отношение на "Приоритизиране на запитванията на Клиента":

TRUMPF дава приоритет на запитванията на Клиента пред запитванията на клиенти, които нямат договор за софтуерни услуги, и такива запитвания се обработват от софтуерен инженер на TRUMPF възможно най-бързо.

1.7 Обхват на услугите във връзка с "Доставка на файлове за инсталиране на софтуер":

Ако инсталационните файлове на софтуера се загубят, TRUMPF ще предостави безплатно инсталационните файлове на софтуера чрез електронни средства като файлове за изтегляне.

1.8 Обхват на услугите във връзка с "Промени в лиценза":

Промените в лиценза, прехвърлянето на лицензи и повторното активиране на изгубени лицензи са включени в договора за софтуерни услуги.

XIX. Такси и плащане

1. Единната ставка, посочена в договора за софтуерни услуги, включва разходите за обхвата на услугите, описани по-горе. Фиксираната ставка се прилага за броя лицензи за работно място и софтуерни опции, договорени между Клиента и TRUMPF. Ако броят на лицензите или софтуерните опции в договора за софтуерни услуги са променени, TRUMPF ще направи съответната корекция на цената.
2. TRUMPF ще фактурира услуги извън обхвата на услугите на договора за софтуерни услуги съгласно приложимата ценова листа на TruServices.
3. Освен ако не е предвидено друго от страните, всички фактури, издадени от TRUMPF, се заплащат без никакви удържки към приложимия номер на банкова сметка, посочен от TRUMPF, и в рамките на 30 дни от получаването им от Клиента. Навременното плащане се определя според получаването на сумите по банковата сметка на TRUMPF.
4. След изтичането на договора за софтуерни продукти на TRUMPF, ако договорът не бъде продължен без прекъсване, поради прекратяване на договора, при повторното му сключване ще възникнат и разходи за обратно датиране над договорната такса.

XX. Срок на договора, увеличение на таксите

1. Договорите за софтуерно обслужване се сключват за определен срок. Срокът на договора, посочен в основния текст на споразумението, е 12 месеца. Най-ранната дата за начало на времетраенето е 1^{во} число на месеца, в

който съответният софтуер е инсталиран при Клиента.

2. След изтичане на срока договорът за услуга може да бъде удължен с една година по искане на Клиента. Максималният срок на договора е 60 месеца.

3. ВАЖНИ допълнения към договорите за софтуерни приложения OSEON:

При изтичане на договор за софтуерни приложения OSEON, договорът се удължава автоматично с още 12 месеца и се фактурира. Изключение от горното е случаят, когато Клиентът заяви пред Трумпф България ЕООД намерението си да прекрати договора писмено в рамките на не по-късно от 3 месеца преди изтичането на настоящия договор.

След изтичане на договора за софтуерни продукти на OSEON, услуги базирани на облак ще престанат да работят: OSEON Production Planning, OSEON Analytics и Calculate. Както при всички софтуерни продукти на TRUMPF, в случая със софтуерните продукти OSEON, Клиентът няма право на безплатна актуализация на софтуерните приложения на OSEON, както и на безплатна поддръжка и отстраняване на неизправности на софтуерните приложения. Клиентът ще си възвърне достъпа до тези услуги след удължаване на съответния договор.

4. За да покрие нарастващите разходи, TRUMPF има право да увеличи годишната фиксирана ставка, считано от началото на новата договорна година. Цените не могат да бъдат увеличавани по време на срока на договора за софтуерни услуги.