

**C. Szervizszolgáltatások és szolgáltatási szerződések**

**A TRUMPF által nyújtott szervizszolgáltatások és szolgáltatási szerződésekre irányadó szerződési feltételek**

**XII. Szervizszolgáltatásokra érvényes általános rendelkezések**

A fenti fejezetekben foglaltak mellett az alábbi rendelkezések érvényesek a Vevő által külön szerződés alapján megbízásba adott valamennyi szolgáltatásra, karbantartási, javítási vagy szerelési munkára, beleértve a tanácsadásokat, oktatásokat, szakvéleményeket és a gépek áttelepítését is (szavatosságon kívüli szervizszolgáltatások, a továbbiakban egységesen: "szervizszolgáltatások"). Nem alkalmazandók ezen rendelkezések amennyiben a TRUMPF nem kötelezett ezekre szolgáltatásokra egyéb okokból, különösen a Vevőnek az V. fejezet szerinti, hibás teljesítésből fakadóan, illetve Vevő és más társaság a TRUMPF cégcsoportjába tartozó társaság által vállalt szolgáltatások TRUMPF általi közreműködőként való teljesítése során.

**1. Karbantartások:**

1.1 A karbantartási időpontokban a Megbízó és a TRUMPF általában legalább négy héttel a kívánt karbantartási időpont előtt megállapodik. A karbantartás nem tartalmaz javítási szolgáltatásokat. A javítási szolgáltatásokat – amelyekre egyébként az alábbi XII.2 pont vonatkozik – a TRUMPF a teljesítés időpontjában érvényes díjai alapján számlazza ki a Vevőnek, amelyeket kérésre előzetesen közöl a Vevővel.

1.2 A karbantartási munkák során a karbantartó személyzet számára biztosítani kell, hogy szabadon rendelkezhessenek a gép fölött; ebben az időszakban a gép gyártási feladatokra nem állhat rendelkezésre.

**2. Karbantartási és javítási szolgáltatások:**

2.1 Amennyiben a Vevő a javítás/szerelés tárgyát nem közvetlenül a TRUMPF-tól szerezte be, úgy a Vevő köteles felhívni a figyelmet a tárgyra vonatkozóan fennálló esetleges oltalmi vagy szerzői jogokra; ha ezen jogok megsértése nem a TRUMPF-nak felróható, a Vevő köteles a TRUMPF-ot mentesíteni a harmadik személyek szabadalmi vagy szerzői jogokra alapítottan támasztott esetleges követeléseitől.

2.2 Amennyiben lehetséges, a TRUMPF közli a Vevővel a javítás/szerelési ajánlatban a javítás/szerelés várható díját, egyéb esetben a Vevő jogosult költséghatárok meghatározására. Amennyiben a javítás/szerelés nem végezhető el ezen költségek fejében, vagy a TRUMPF a javítás/szerelés során további munkák elvégzését ítéli szükségesnek, úgy be kell szerezni a Vevő egyetértését, ha a megadott költségek több mint 15%-os túllépésére kerül sor. Amennyiben a javítás/szerelés kivitelezése előtt a Vevő kötelező díjakat tartalmazó költségelőirányzatot szeretne, azt kifejezetten kérni szükséges. Az ilyen költségelőirányzat – ha a felek eltérően nem rendelkeznek – csak írásos formában minősül kötelező érvényűnek. A költségelőirányzat elkészítésének díját a ráfordított idő szerint kell megtéríteni. A TRUMPF nem számítja fel a költségelőirányzat elkészítéséhez teljesített szolgáltatásokat, ha azok a javítás/szerelés végrehajtása során hasznosíthatók.

2.3 A Vevő köteles a javítás/szerelési szolgáltatás átvételére, amint azt készre jelentették, és sor került a javítás/szerelés tárgyának esetlegesen megállapodott kipróbálására, kivéve, ha a javítás/szerelési szolgáltatás tárgya a használhatóságot korlátozó hibával rendelkezik. Amennyiben a Vevő által teljesítendő átvétel a TRUMPF vétkessége nélkül késedelmet szenved, úgy az átvétel legkésőbb a javítás/szerelés készre jelentésétől számított két hét múlva megtörténnek minősül. Az átvétel akkor is megtörténnek minősül, amint a Vevő a javítás/szerelés tárgyát gyártási célokból üzembe helyezi.

2.4 Amennyiben az a javítás/szerelés elvégzéséhez szükséges, a javítás/szerelés tárgyát – beleértve az esetleges csomagolást és a berakodást is – a Vevő költségére a TRUMPF csoport egyik gyártóművébe kell szállítani és a javítás/szerelés végrehajtása után vissza kell szállítani a Vevőhöz, vagy azt a Vevőnek el kell szállítania. A szállítás kárvésztét a Vevő viseli. A TRUMPF gyártóműben történő javítás/szerelés időtartamára a Vevő köteles saját költségére

gondoskodni a javítás/szerelés tárgyának biztosításáról a szokásos kockázatokkal szemben. Amennyiben a Vevő késedelembe esik a javítás/szerelés tárgyának visszavételével, a TRUMPF jogosult raktározási költségek felszámítására a tárolásért, vagy a tárgyat saját belátása szerint akár más módon tárolni. A tárolás költségét és kárvésztét a Vevő tartozik viselni.

2.5 Ha a javítási/szerelési szolgáltatásokra a helyszínen, a Vevőnél kerül sor, a Vevő köteles saját költségén, időben megteremteni az illetékességi körébe tartozó minden jogi és műszaki előfeltételt, valamint támogatni a TRUMPF céget a munkák elvégzésében. Amennyiben a Vevő rendelkezik a javítás/szerelés végrehajtásához szükséges műszaki eszközökkel (daru, emelőeszközök, szállítóörgők, anyagmozgató gépek, szükséges kellékek és anyagok stb.), valamint kezelőszeméllyel, úgy köteles ezeket a javítás/szerelés támogatása céljából a TRUMPF utasításai szerint, díjmentesen rendelkezésre bocsátani. A Vevő köteles megtenni a személyek és tárgyak védelmére szolgáló, a helyszínen szükséges, speciális intézkedéseket. A Vevő köteles tájékoztatni a TRUMPF céget az aktuális és a jövőbeni biztonsági rendelkezésekről, amennyiben azok jelentőséggel bírnak a javítás/szerelés szempontjából. A Vevő köteles továbbá:

- fűtés, világítás, üzemi energia, víz rendelkezésre bocsátására, ideértve a szükséges csatlakozásokat is,
- a szükséges, száraz és zárható helyiségek rendelkezésre bocsátására a javítást végző személyzet szerszámainak tárolása céljából,
- a javítási/szerelési hely és anyagok védelmére bármilyen jellegű káros hatással szemben,
- a javítási hely takarítására,
- a szereléshez szükséges alkatrészek szerelési helyre szállítására.

Amennyiben a Vevő nem teljesíti támogatási kötelezettségeit, a TRUMPF határidő kifizetését követően jogosult, azonban nem köteles a Vevőt terhelő cselekmények helyette és költségére történő elvégzésére.

2.6 A javítási/szerelési munkák során a javítást/szerelést végző személyzet számára biztosítani kell, hogy szabadon rendelkezhessenek a gép fölött; ebben az időszakban a gép gyártási feladatokra nem állhat rendelkezésre.

**3. Oktatások:**

Az úti- és tartózkodási költségek (helyszíni oktatások esetén az előadói ilyen költségei) a Vevőt terhelik. Az olyan, kifejezetten megállapodott oktatásokat illetően, amelyekre a szerződés tárgyának szállításától számított három éven belül nem kerül sor, megszűnik a Vevő joga arra, hogy a teljesítésre igényt támasszon. Amennyiben a TRUMPF azt a terméket, amelyre vonatkozóan a Vevő oktatást rendelt meg, a visszaigazolt oktatási időpont letelte után kiveszi a szállítási programból, úgy a Vevő oktatásra vonatkozó igénye az aktuális TRUMPF szállítási program valamely más tárgyát érintő, egyenértékű oktatásra vonatkozó igénygé alakul át.

**4. Óradíjak, anyagdíjak, útiköltségek:**

A szervizszolgáltatások és a szervizszolgáltatások során felhasznált anyagok (pótalkatrészek, kopóalkatrészek, kenőanyagok) anyagköltségei elszámolására a TRUMPF-nak a teljesítés időpontjában érvényes árai irányadók, amelyeket a TRUMPF kérésre előzetesen közöl a Vevővel és a számlán külön feltüntet.

**XIII. Egyes szolgáltatási szerződésekre vonatkozó részletes szabályok és feltételek**

1. Az alábbi szerződési feltételek érvényesek a TRUMPF következő szolgáltatási szerződéseire: „Classic”, „Special” és „VOS” (ezen szerződések megnevezése a továbbiakban: **szolgáltatási szerződések**).
2. A TRUMPF **szolgáltatási szerződése**i alapértelmezésben a Vevő megadott gépeire meghatározott időszakban, éves átalánydíj ellenében folyamatos teljesítés mellett biztosítanak többféle szolgáltatási és készletléti elemből, valamint azokhoz kötődő

kedvezményekből képzett **standard szolgáltatási csomagokat**.

3. Jelen C fejezetben tárgyalt szolgáltatási szerződésekre másodsorban a TRUMPF Hungary Kft. szerszámgépek és lézertechnika területére érvényes Általános Szállítási és Szolgáltatási Feltételei (ÁSZF) vonatkoznak, melyet Ügyfél kérésére TRUMPF elektronikus vagy nyomtatott formában rendelkezésre bocsát. Az ÁSZF részletes információkat tartalmaz a szavatosságra és felelősségre vonatkozóan.
4. A szolgáltatási szerződés alkalmazásában a következő fogalom meghatározások érvényesek:
  - a „**szerszámgépek**” a TRUMPF következő terméksorozatainak gépeit, és adott esetben az azokhoz kapcsolódó automatizálási komponenseket jelentik: élhajlítógépek (TruBend, TruBend Cell, TruBend Center), 2D lézersugaras vágóberendezések és lézersugaras csővágó gépek (TruLaser és TruLaser Tube, nem tartozik ide azonban a TruLaser Cell és a TruLaser Robot), stancológépek (TruPunch) és kombinált gépek (TruMatic);
  - a „**lézertechnika**” a TRUMPF következő terméksorozatainak gépeit jelenti: OEM lézerforrások (pl. TruFlow, TruDisk és TruPulse), lézersugaras jelölő munkaállomások (TruMark Station), lézersugaras hegesztő munkaállomások (TruLaser Station), lézersugaras robotrendszerek (TruLaser Robot) és 3D lézersugaras megmunkáló berendezések (TruLaser Cell).
5. A TRUMPF lézertechnikai berendezéseire „VOS” szolgáltatási szerződés nem köthető. A TRUMPF lézertechnikai berendezésekre kötött „Classic” és „Special” szolgáltatási szerződések tartalma és éves díjai eltérhetnek a TRUMPF szerszámgépekre kötött szolgáltatási szerződések tartalmától és éves díjaitól.
6. **A „Classic” és „Special” szolgáltatási szerződés szolgáltatásai**
  - 6.1 A „**Classic**” szolgáltatási szerződés a következő kötelező és opcionális szolgáltatásokat tartalmazza:
    - 6.1.1 **Kötelező** szolgáltatások:
      - Ingyenes telefonos hibaelhárítása munkaidőben;
      - Meghosszabbított elérhetőség;
      - Kedvezményes javítási feltételek;
      - Ingyenes alkatrész-visszaszállítás;
      - Teleszerviz / Távdiagnosztika;
      - Szükséges kopó- és cserealkatrészek szállítása kedvezményes feltételekkel;
      - Rendszeres megelőző karbantartások.
    - 6.1.2 **Opcionális (rendelhető)** szolgáltatások:
      - Hétvégi elérhetőség;
      - Elsőbbségi reakció- és beavatkozási idő;
      - Folyamatos elérhetőség 24/7 (csak **lézertechnikai berendezések** esetén).
  - 6.2 A „**Special**” szolgáltatási szerződés a következő kötelező szolgáltatásokat tartalmazza:
    - 6.2.1 **Kötelező** szolgáltatások:
      - A „Classic” szolgáltatási szerződés összes kötelező és opcionális (rendelhető) szolgáltatása;
      - Javítási szervizmunkák (csak **szerszámgépek** esetén).
    - 6.2.2 **Opcionális (rendelhető)** szolgáltatások:
      - Soron kívüli helyszíni szerviz 24/7 (csak **lézertechnikai berendezések** esetén).
  - 6.3 Az „**ingyenes telefonos hibaelhárítás**” szolgáltatás terjedelme: a TRUMPF gép hibáinak diagnosztizálása és elhárítása, valamint a helyszíni javítási munkák támogatása és előkészítése, amennyiben ez telefonon keresztül lehetséges. A szolgáltatás a Műszaki Ügyfélszolgálat szokásos munkaidejében érhető el: munkanapokon 08:00 és 16:30 h között.
  - 6.4 A „**meghosszabbított elérhetőség**” szolgáltatási terjedelme:

A következő meghosszabbított elérhetőségi idők érvényesek a Műszaki Ügyfélszolgálat telefonos támogatása és a Teleservice tekintetében, hiba fellépése esetén: munkanapokon 07:00 h és 19:00 h között.

6.5 A „**kedvezményes javítási feltételek**” szolgáltatási terjedelme: Helyszíni javítások esetén (melyek nem minősülnek garanciálisnak) a „Classic” (mind szerszámgépek, mind lézertechnikai berendezések esetén) és „Special” (csak lézertechnikai berendezések esetén) szolgáltatási szerződés keretein belül a szerződött gépre kedvezményes javítási óradíj érvényes. A kedvezmény mértéke a szerződött géptípusra mindenkor érvényes javítási óradíj 10 %-a.

6.6 Az „**ingyenes alkatrész-visszaszállítás**” szolgáltatási terjedelme:

Amennyiben a gépjavításokhoz a TRUMPF által javasolt és a TRUMPF-től megrendelt alkatrészekre még sincs szükség, akkor azokat az Ügyfél a TRUMPF költségére visszajuttathatja a **TRUMPF magyarországi székhelyére**. Ennek lehetséges módjai:

6.6.1 Előzetes egyeztetés alapján a TRUMPF munkatársa elhozza az alkatrészeket az Ügyféltől.

6.6.2 Amennyiben TRUMPF állásfoglalása szerint 6.6.1 pont nem megvalósítható, akkor az Ügyfél a fel nem használt alkatrészeket a TNT Express Hungary Kft. futárszolgálatával a TRUMPF költségére továbbítja a **TRUMPF magyarországi székhelyére**. A TNT szállítólevélen a Cimzett fizet opció bejelölése után a TRUMPF ügyfélszámát kell megadni: 19865.

6.7 A „**teleszerviz/távdiagnosztika**” (a továbbiakban: **Teleservice**) szolgáltatási terjedelme:

6.7.1 A TRUMPF-gép hibáinak diagnosztizálása és elhárítása, valamint a helyszíni javítási munkák támogatása és előkészítése a meghosszabbított elérhetőségi időben (lásd 6.4 pont), amennyiben ez a Teleservice segítségével lehetséges.

6.7.2 A szolgáltatás a részleteket tekintve az alábbi hozzáférési és beavatkozási lehetőségeket tartalmazza:

a) Távvezérlés

A távvezérlés lehetővé teszi a kezelő számítógép alkalmazásaihoz és operációs rendszeréhez való hozzáférést. A távvezérlés a gépkezelő támogatására szolgál kezelési és beviteli hibák esetén.

b) Távdiagnosztika

A távdiagnosztika segítségével a kezelő számítógéphez való hozzáférés keretében előforduló hibák ismerhetők fel. Ezek közé tartoznak az NC és a PLC alkotóelemei, a kezelőfelület és a kezelőfelület operációs rendszere.

c) Távadminisztráció

A távadminisztráció lehetővé teszi hibák elhárítását, az NC és a PLC részmoduljainak frissítését, a kezelőfelület frissítését, konfigurációk beállítását és frissítését, valamint hálózati konfigurációk beállítását.

d) Adatátvitel

Az adatátvitel fájlok cseréjét teszi lehetővé. Ide tartoznak az operációs rendszer rendszerfájljai, a kezelőfelület, az NC és a PLC alkalmazásadatai, valamint NC-programok és ügyfélspecifikus adatok.

e) Párbeszédablak-üzemmód

Amennyiben nem áll rendelkezésre telefonos beszédkapcsolat, a kommunikáció a Teleservice-szoftverrel a beépített párbeszédablak-üzemmód segítségével valósítható meg.

6.7.3 A szoftverfrissítések nem tartoznak a szolgáltatási terjedelemben.

6.7.4 A Teleservice műszaki feltételei:

a) Telefonkapcsolat alapján

A TRUMPF-géppel szállított modemet a gépnek a Vevőnél történő telepítésekor kell a Vevőnek csatlakoztatnia a gép telepítési

helyének környezetében található, analóg illesztőfelülettel rendelkező telefon-csatlakozóaljzathoz történő csatlakoztatással; a telefonvonalnak kívülről közvetlenül elérhetőnek kell lennie, és kifelé is képesnek kell lennie közvetlenül tárcsázni; nem Németország területén telepített gépek esetén a telefonvonalra vonatkozóan a nemzetközi számok hívása nem lehet korlátozva.

#### b) Internetkapcsolaton keresztül

A TRUMPF-gépet a Teleservice szolgáltatás használatához a Vevőnek fel kell készítenie az internethez való hozzáférésre (hardver és szoftver), valamint TCP-IP konfigurációját be kell állítani a Vevő hálózatához való hozzáférésre. A kapcsolatnak képesnek kell lennie csatlakozni a Vevő hálózatán és az interneten keresztül a TRUMPF Telepresence portáljához. A kapcsolat felépítésére IPSec protokollal, a standard UDP 500 és UDP 4500 portokon keresztül kerül sor. Lehetőség szerint a hozzáférésre érvényes tűzfalszabályokat úgy kell beállítani, hogy ne bontsanak automatikusan hosszabb idejű inaktivitás esetén.

6.7.5 A Vevő köteles a TRUMPF részére részletes hibaleírást megküldeni annak érdekében, hogy a TRUMPF eldönthesse, lehetséges-e a Teleservice szolgáltatás.

6.7.6 A Vevő a Teleservice-szoftvert csak a hibajelentés alapján a TRUMPF céggel folytatott egyeztetés után vagy egyéb szükség esetén aktiválhatja. A Vevő nem jogosult a Teleservice-szoftver beállításainak módosítására. A Teleservice-szolgáltatást csak olyan munkavállalók használhatják, akiket a TRUMPF erre felhatalmazott.

6.7.7 A TRUMPF szolgáltatási központja és a Vevő gépe közötti Teleservice-kapcsolat létrehozásához felhasználónév, jelszó, valamint – telefonkapcsolaton alapuló Teleservice esetén – a modemhez való hozzáféréshez telefonszám szükséges. A felhasználónevet és a jelszót a TRUMPF adja meg. A modemkapcsolathoz szükséges telefonszámot a Vevő adja meg. A felmerülő telefonköltségeket a TRUMPF vállalja.

6.7.8 A Vevő köteles biztosítani, hogy nem kerül sor vírusok átvitelére a TRUMPF számítógépes rendszereire. Amennyiben olyan vírusok fordulnak elő a Megbízónál, amelyek a TRUMPF cégnek a Teleservice keretében végzett tevékenységeit hátrányosan érinthetik, vagy annak során azok átvitelére kerülhet sor, a Vevő köteles ezt haladéktalanul, írásban közölni a TRUMPF céggel. Amennyiben a TRUMPF céget a vírusoknak a Vevő szoftverjein keresztül átvitele miatt károk érik, a Vevő köteles ezen károkat megtéríteni, amennyiben vétkessége megállapítható.

6.7.9 A **lézertechnikai berendezések** esetén a Teleservice-kapcsolaton kívül TRUMPF egyéb távélérési módokat is megvalósíthat.

6.8 A **„szükséges kopó- és cserealkatrészek szállítása kedvezményes feltételekkel”** szolgáltatás tartalma:

A megelőző karbantartások során, valamint a garanciálisnak nem minősülő javításoknál beépített kopó és cserealkatrészekre a Classic és Special szolgáltatási szerződés keretein belül TRUMPF kedvezményt biztosít. A kedvezmény mértéke a szerződött gépre a kopó- és cserealkatrészek mindenkor érvényes listaárának 5 %-a.

6.9 A **„rendszeres megelőző karbantartások”** szolgáltatás tartalma:

6.9.1 A tevékenységek köre, melyeket TRUMPF a megelőző karbantartás keretein belül végrehajt, a TRUMPF csoport gyártóegységeinek karbantartási listájából adódik.

6.9.2 Annak figyelembevételével, hogy a felek ettől eltérően is megállapodhatnak, a karbantartási munkákra általában évente kétszer, lehetőség szerint rendszeres időközönként, munkanapokon, a normál munkaidőben kerül sor. Élhaljtó gépek esetén a megelőző karbantartásra általában évente egyszer kerül sor. A karbantartási időszakokban a Vevő és a TRUMPF általában legalább négy héttel a kívánt időpont előtt megállapodik a karbantartás időpontjáról. A TRUMPF alapvetően törekszik a Vevő időpontra vonatkozó kívánásának teljesítésére.

6.9.3 A karbantartási munkák során a TRUMPF munkatársai számára biztosítani kell, hogy szabadon rendelkezhessenek a gép

főlt; ebben az időszakban a gép gyártási feladatokra nem állhat rendelkezésre.

6.9.4 A Vevő köteles a TRUMPF által végzett karbantartás tekintetében a következőkről gondoskodni:

- A berendezés megtisztítása (beleértve annak porszívózását) a karbantartási munkák megkezdése előtt annak érdekében, hogy azok ne szenvedjenek késedelmet a tisztítási munkák miatt; a tisztítási munkák nem tartoznak a szolgáltatási szerződések szolgáltatási körébe.
- Szabad hozzáférés a berendezéshez a TRUMPF munkatársai számára; különösen nem hátrálthatják a karbantartási munkákat a gép környezetében tárolt anyagok.
- Kiegészítő személyzet és segédanyagok rendelkezésre bocsátása, amennyiben szükséges.

6.9.5 A karbantartás nem tartalmaz javítási szolgáltatásokat. Ezekre a munkákra külön megbízást kell adni, és időpontjukat külön kell meghatározni.

6.9.6 A TRUMPF berendezések rendelkezhetnek a TRUMPF csoport gyártóegységeinek beszállítóitól származó komponensekkel (pl. hűtőegységek, kihordó szalagok vagy túzoltó berendezések, stb.), melyek karbantartásához a beszállító szakembereire és célszámokra van szükség. Emiatt ezeknek a beszállított komponenseknek a karbantartását csak a beszállító vállalatok szakemberei tudják biztosítani. A szolgáltatási szerződés keretein belül ezeket a beszállított komponenseket a TRUMPF szakemberei csak szemrevételezéssel ellenőrzik. Feltűnő hiba vagy rossz állapot esetén TRUMPF szakemberei haladéktalanul tájékoztatják a Vevőt.

6.10 A **„hétvégi elérhetőség”** szolgáltatás tartalma:

A meghosszabbított elérhetőség (lásd 6.4 pont) biztosítása munkaszüneti napokon, kivéve ünnepnapok. A hétvégi elérhetőséghez TRUMPF telefonos ügyeletet üzemeltet, melynek elérhetőségét a Vevővel kötött szolgáltatási szerződés tartalmazza.

6.11 Az **„elsőbbségi reakció- és beavatkozási idő”** szolgáltatás tartalma:

6.11.1 Az adott szolgáltatási szerződés tartalmazza a szerződés által lefedett gép(ek) hibáinak **kiemelt sürgősséggel** történő kezelését és a hibák elsőbbségi helyszíni elhárítását.

6.11.2 Vevő a hibát és annak elhárítására igényelt sürgős helyszíni javítási szolgáltatást a szolgáltatási szerződés mellékletében megadott és felhatalmazott kapcsolattartóin keresztül jelentheti be telefonon és E-mail-en együttesen. A szolgáltatási igény ily módon történő bejelentése egyben a Vevő hivatalos **megrendelésének** is minősül (az egyébként normál rendelések során szokásos formai és tartalmi elemek nélkül is).

6.11.3 A lehetőség szerint gyors hibaelhárítás érdekében TRUMPF alapvetően arra törekszik, hogy a hibát már telefonon behatárolja, és azt a Vevő közreműködésével elhárítsa. Amennyiben ez sikerül, akkor helyszíni javítási tevékenységre nincs szükség.

6.11.4 Ha Vevő a hibát munkanapokon déli 12.00 óráig bejelenti, akkor lehetőség szerint a következő munkanapon déli 12.00 óráig megjelenik a TRUMPF szerviztechnika a helyszíni javítást elvégezni. Amennyiben ez nem megoldható, vagy ha Vevő a hibát munkanapokon déli 12.00 óra után, vagy hétvégén jelenti be, akkor legkésőbb a bejelentést követő második munkanapon déli 12.00 óráig jelenik meg a szerviztechnikus a helyszíni javítást elvégezni.

6.11.5 A szerződés tárgyát képező gépen a hibaelhárítás elvégzésének előfeltétele, hogy ahhoz eredeti TRUMPF kopó- és cserealkatrészek kerüljenek felhasználásra.

6.11.6 A helyszínen elvégzett tevékenységekről a TRUMPF szerviztechnika **munkalapot** állít ki, melynek tartalmát a Vevő, ill. annak felhatalmazott és jelenlévő képviselője a munkálatok végétével haladéktalanul köteles aláírásával **teljesítésként** igazolni, ill. ha a Vevő belső beszerzési és pénzügyi adminisztrációs szabályai további formai vagy tartalmi követelményeket támasztanak – pl. rendelési szám vagy speciális megrendelési dokumentum –, akkor azokkal is ellátja. Ennek hiányában TRUMPF előzetes értesítést követően a

szolgáltatási szerződés teljesítését felfüggesztheti.

6.12 A „**folyamatos elérhetőség 24/7**” szolgáltatás tartalma:

Éjjel-nappali elérhetőség biztosítása munkanapokon, munkaszüneti és ünnepnapokon. Az éjjel-nappali elérhetőséghez TRUMPF telefonos ügyeletet üzemeltet, melynek elérhetőségét a Vevővel kötött szolgáltatási szerződés tartalmazza.

6.13 A „**javítási szervizmunkák**” szolgáltatás tartalma:

A TRUMPF külön költségek nélkül elhárítja az érintett gép hibáit (beleértve a CNC-vezérlés hibáit is).

6.13.1 A hibaelhárításhoz szükséges javítási munkákat a szolgáltatási terjedelem tartalmazza, és azok a „Special” szolgáltatása szerződés javítási átalányának megfizetésével rendezettnek minősülnek. Az ennek során felhasznált pótalkatrészeket, valamint a kopó alkatrészeket és a fogyóeszközöket a TRUMPF külön kiszámlázza.

6.13.2 A CNC-vezérlés hibaelhárítását a vezérlés gyártója vagy a TRUMPF cég végzi. A vezérlés gyártójának javítási munkáit mindig a TRUMPF koordinálja és adja megbízásba. A Vevő által a vezérlés gyártójától közvetlenül megrendelt munkákat a szolgáltatási szerződés nem fedezi.

6.13.3 A lehető leggyorsabb hibaelhárítás érdekében a TRUMPF elsődlegesen megkísérli a hiba telefonon történő behatárolását és a Vevő segítségével történő elhárítását.

6.13.4 A hibaelhárítás előfeltétele eredeti TRUMPF pótalkatrészek és kopó alkatrészek használata. Amennyiben a berendezésben használt idegen alkatrészek okozták a gép hibáját, TRUMPF a hibaelhárítás során felmerülő költségeket a szervizszolgáltatások mindenkor aktuális elszámolási díjai alapján számlázza ki a Vevőnek.

6.13.5 Olyan gépmeghibásodás esetén, amikor alkatrészcsere van szükség, TRUMPF a mihamarabbi javíthatóság érdekében előzetes ajánlatadás nélkül, saját hatáskörben azonnal megrendeli Vevő költségére az alkatrészt. Az utólagos tájékoztatás ajánlatadás formájában történik, ami alapján Vevő saját megrendelést küld TRUMPF-hoz és kötelezettséget vállal az alkatrész árának kifizetésére.

6.13.6 A szolgáltatások köre nem tartalmazza a gépek vis maior (tűz, földrengés, árvíz, sztrájk stb.), baleset vagy a Vevő vagy harmadik személyek általi szakszerűtlen kezelés/karbantartás miatti hibáinak elhárítását.

6.14 A „**szoron kívüli helyszíni szerviz 7/24**” szolgáltatás tartalma:

TRUMPF vállalja, hogy amennyiben az elsődlegesen megkísérelt telefonon történt hibabehatárolás és annak Vevő segítségével történő elhárítása nem vezet eredményre, akkor a hét bármely napján a hibajeleentéstől számított 24 órán belül megjelenik a helyszínen és megkezdi a helyszíni hibafeltárást és hibaelhárítást.

## 7 A „VOS” szolgáltatási szerződés szolgáltatásai

7.1 A Visual Online Support (továbbiakban VOS) szolgáltatási szerződés az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza (kivéve TRUMPF lézertechnikai termékek):

- Támogatás távolról a Visual Online Support (VOS) alkalmazás segítségével

7.2 A „VOS” szolgáltatási terjedelme:

7.2.1 A TRUMPF berendezés hibáinak diagnosztizálása és elhárítása, valamint a helyszíni szervizbeavatkozások támogatása és előkészítése, amennyiben ez a VOS alkalmazással lehetséges.

7.2.2 A VOS az alábbi funkciókkal rendelkezik:

### a) Képvitel

A képvitel segítségével Ügyfél az alkalmazással készített fotókat továbbíthatja a TRUMPF-hoz. TRUMPF a birtokában lévő képeket Ügyfélhez tudja továbbítani.

### b) Képek szerkesztése

Az alkalmazáson belül mind TRUMPF, mind Ügyfél képes a képeken különböző fajta jelölések elhelyezésére. Ez az eszköz arra szolgál, hogy a kép különböző részleteire hívja a figyelmet.

### c) Hangátvitel

Az alkalmazással felvett hangok az alkalmazás segítségével további analízis céljából a TRUMPF-hoz továbbíthatók.

### d) Videóátvitel

Az alkalmazással felvett videófájlok az alkalmazás segítségével a TRUMPF-hoz továbbíthatók.

### e) Chat

A Chat funkció alternatív kommunikációs eszközként szolgál, ha a berendezés közelében túl nagy a zaj a telefonáláshoz.

7.2.3 TRUMPF a VOS alkalmazással támogatást nyújt a szokásos munkaidőben (hétfőtől péntekig 08:00 és 16:30 h között, kivéve a munkaszüneti napokat), kivéve, ha egy másik szolgáltatási szerződésben meghosszabbított elérhetőségről állapodtak meg. Ebben az esetben a VOS a meghosszabbított elérhetőségi időben is használható.

7.2.4 Az alkalmazás frissítése költségmentesen az App Store-ból érhető el.

7.3 A VOS műszaki feltételei:

### a) Wireless Operation Point (WOP):

A VOS üzemeltetéséhez a berendezésnek rendelkeznie kell TRUMPF Wireless Operation Point-tal. Ez opcióként vagy a gép utólagos felszereléseként rendelhető meg a TRUMPF-nál.

### b) Teleservice Internetkapcsolaton keresztül:

A TRUMPF-gépet a Teleservice szolgáltatás használatához a Vevőnek fel kell készítenie az internethez való hozzáférésre (hardver és szoftver), valamint TCP-IP konfigurációját be kell állítani a Vevő hálózatához való hozzáférésre. A kapcsolatnak képesnek kell lennie csatlakozni a Vevő hálózatán és az interneten keresztül a TRUMPF Telepresence portáljához. A kapcsolat felépítésére IPSec protokollal, a standard UDP 500 és UDP 4500 portokon keresztül kerül sor. Lehetőség szerint a hozzáférésre érvényes tűzfalszabályokat úgy kell beállítani, hogy ne bontsanak automatikusan hosszabb idejű inaktivitás esetén.

7.3.1 A Vevő köteles részletes hibaleírást küldeni a TRUMPF-hoz, hogy TRUMPF el tudja dönteni, hogy a VOS használatának adott esetben van-e értelme és az lehetséges-e.

7.3.2 A VOS a Teleservice kapcsolaton keresztül kommunikál. Fontos tényező a Teleservice kapcsolat alkalmazásakor a biztonság a jogosulatlan beavatkozásokkal szemben. A XIII.6.7.6 ... 6.7.8 pontok a VOS esetében is alkalmazandók.

## XIV. Állapotfelmérés (az állapot ellenőrzése)

TRUMPF alapvetően fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatási szerződés megkötése előtt elvégezze a jövőbeli szerződésbe foglalandó gép állapotfelmérését. Ez az állapotfelmérés díjköteles, és azt a TRUMPF külön, a ráfordítások szerint felszámítja. Amennyiben a szolgáltatási szerződés az állapotfelmérést követő 3 hónapon belül megkötésre kerül, TRUMPF az állapotfelmérés díját a szerződés megkötésekor jóváírja. Az állapotfelmérés eredményét írásban rögzítik, és azt a Vevőnek aláírásával kell igazolnia. Amennyiben az állapotfelmérés azt mutatja, hogy az érintett gép nagymértékben javításra szorul, a javítási munkákat külön el kell végezni. Ennek díjait a TRUMPF a ráfordítások arányában számítja fel. A szolgáltatási szerződés csak a javítások elvégzése után köthető meg.

## XV. Díjak és megfizetésük

1. Az adott szolgáltatási terjedelem költségeit az esetleges járulékos költségekkel együtt (például a TRUMPF karbantartás és szervizelés végző munkatársainak úti-, étkezési és szállásköltségei) a szolgáltatási szerződésben megállapított éves átalánydíj tartalmazza.
2. A „Classic”, „Special” és „VOS” szolgáltatási szerződések átalánydíjainak felszámítására évente, a szolgáltatási időszak kezdetekor kerül sor.

3. Ha a felek eltérően nem rendelkeznek, a TRUMPF által kiállított minden számla a Vevő általi kézhezvételtől számított 30 napon belül, levonások nélkül fizetendő a TRUMPF által mindenkor megadott számlaszámra. A fizetés időben való teljesítésére a TRUMPF bankszámláján történő jóváírás időpontja irányadó. Fizetési késedelem esetén TRUMPF előzetes értesítést követően a szolgáltatási szerződés teljesítését felfüggesztheti, vagy akár felmondhatja.

#### XVI. A szerződés időtartama, a díjak emelése

1. A szolgáltatási szerződések határozott időtartamúak. A megállapodás törzsszövegében rögzített szerződéses időtartam 12 hónaptól (ez az ún. **alapfutamidő**) maximum 60 hónapig terjedhet. A futamidő legkorábban az érintett gép Vevőnél történő átadás-átvétel hónapjának 01-vel veszi kezdetét.
2. A futamidő végén a szolgáltatási szerződés mindenkor egy évvel automatikusan meghosszabbodik, ha nem mondják fel írásban legkésőbb négy héttel a futamidő vége előtt.
3. Az emelkedő költségek fedezése céljából TRUMPF jogosult az éves átalánydíj emelésére az új szerződéses évvel kezdődő hatállyal. Az áremelés csak akkor válik hatályossá, ha azt a Vevőnek legalább az érintett szerződéses év kezdete előtt négy héttel, írásban, az előző XVI.2 pont szerinti rendes felmondás lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívás mellett bejelentették. Nem alkalmazható áremelés a szolgáltatási szerződés alapfutamideje alatt (vö. XVI.1).

#### D. Szoftver szolgáltatási szerződések

**A TRUMPF által nyújtott szoftver szolgáltatási szerződésekre irányadó szerződési feltételek**

#### XVII. Szoftver szolgáltatási szerződésekre érvényes általános rendelkezések

Az alábbi szerződési feltételek érvényesek a TRUMPF következő szoftver szolgáltatási szerződéseire: „TruTops”, és „TruTops Boost” (ezen **szoftver szolgáltatási szerződések** megnevezése a továbbiakban: szolgáltatási szerződések).

##### 1. Általános információk

1.1 Amennyiben a következőkben nincs eltérő rendelkezés, a „TRUMPF Hungary Kft. szerszámgépek és lézertechnika területére érvényes Általános Szállítási és Szolgáltatási Feltételei” az irányadók. A nevezett dokumentum többek között tartalmazza a szavatosság és felelősség részleteit is.

1.2 A szolgáltatási szerződésekben szabályozott szolgáltatások TRUMPF általi teljesítésének előfeltételei:

- a) A Vevő rendelkezik a TRUMPF által kiállított szoftver licenccel. Ezen licencre az erre vonatkozó feltételek, valamint a Szoftverekre érvényes általános rendelkezések („TRUMPF Hungary Kft. szerszámgépek és lézertechnika területére érvényes Általános Szállítási és Szolgáltatási Feltételei” XI.fejezete; lásd fenti 1.1 pont) vonatkoznak.
- b) A TRUMPF által a mindenkor érvényes termékverzióra meghatározott, a Vevő hardver- és szoftverfelszereltségére vonatkozó minimális követelmények teljesülnek.
- c) A Vevő elismeri, hogy az ő számára licencre adott szoftverre vonatkozó frissítéseken, javításokon és továbbfejlesztéseken túlmenően nincs joga többet követelni, mint ami megilleti a szoftver licenccokmány alapján.
- d) A Vevő megnevez a TRUMPF számára egy saját munkatársat, mint rendszergazdát.

1.3 A Vevő köteles biztosítani, hogy nem kerül sor vírusok átvitelére a TRUMPF számítógépes rendszereire. Amennyiben olyan vírusok fordulnak elő a Vevőnél, amelyek a TRUMPF cégnek a Teleservice (lásd XIII. fejezet 6.7 pont) keretében végzett tevékenységeit hátrányosan érinthetik, vagy annak során azok átvitelére kerülhet sor, a Vevő köteles ezt haladéktalanul, írásban közölni a TRUMPF céggel. Amennyiben a TRUMPF céget a vírusoknak a Vevő szoftverjein

keresztüli átvitele miatt károk érik, a Vevő köteles ezen károkat megtéríteni, amennyiben vétkessége megállapítható.

#### XVIII. Szoftver szolgáltatási szerződésekre vonatkozó részletes szabályok

##### 1. A „TruTops” és TruTops Boost” szerződés szolgáltatásai

1.1 A „TruTops” és a „TruTops Boost” szolgáltatási szerződés a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Telefonos támogatás visszahívási szolgáltatással;
- Online távdiagnózis a TruTops és TruTops Boost szoftverekbe integrált „teleszerviz rendszeren” keresztül;
- A mindenkor aktuális fő verzió szállítása;
- Hozzáférés a frissítésekhez és felhasználói tippekhez;
- Vevő megkereséseinek prioritizálása;
- Médiumok utánszállítása;
- Licenc változások.

##### 1.2 A „Telefonos támogatás” szolgáltatási terjedelme:

Telefonon történő támogatás zavarelhárításhoz, kezelséhez és használathoz, amit egy különlegesen kiképzett TRUMPF szoftvertechnikus végez. A szolgáltatás a Műszaki Ügyfélszolgálat szokásos munkaidőjében érhető el: hétfőtől péntekig 08:00 és 16:30 h között, kivéve a munkaszüneti napokat.

##### 1.3 Az „Online távdiagnózis” szolgáltatási terjedelme:

1.3.1 A TRUMPF programozó szoftver hibáinak diagnosztizálása és elhárítása, valamint a szervizelési munkák támogatása és előkészítése a szokásos munkaidőben, amennyiben ez a TruTops és TruTops Boost szoftverbe integrált Teleservice rendszer segítségével lehetséges.

1.3.2 A szolgáltatás a részleteket tekintve az alábbi hozzáférési és beavatkozási lehetőségeket tartalmazza:

##### a) Távvezérlés

A távvezérlés lehetővé teszi a Vevő programozó számítógép alkalmazásaihoz és operációs rendszeréhez való hozzáférést. A távvezérlés a gépkezelő támogatására szolgál kezelési és beviteli hibák esetén.

##### b) Adatátvitel

Az adatátvitel fájlok cseréjét teszi lehetővé. Ide tartoznak az operációs rendszer rendszerfájllai, a kezelőfelület alkalmazásadatai, valamint NC-programok és ügyfélspecifikus adatok.

##### c) Párbeszédablak-üzemmód

Amennyiben nem áll rendelkezésre telefonos beszédkapcsolat, a kommunikáció a Teleservice-szoftverrel a beépített párbeszédablak-üzemmód segítségével valósítható meg.

1.3.3 A Vevő köteles a TRUMPF részére részletes hibaleírást megküldeni annak érdekében, hogy a TRUMPF eldönthesse, lehetséges-e a Teleservice szolgáltatás.

##### 1.4 A „Mindenkori fő verzió szállítása” szolgáltatási terjedelme:

Amíg a terméket továbbfejlesztik, a Vevőnek joga van a mindenkor aktuális fő verzió szállítására.

A Vevő a mindenkor aktuális fő verziót adathordozón vagy mint letölthetőt kapja meg.

A mindenkor érvényes fő verzióhoz a TRUMPF elektronikus formátumú dokumentációt bocsát rendelkezésre.

##### 1.5 A „Hozzáférés frissítésekhez és felhasználói tippekhez” szolgáltatási terjedelme:

A szoftver szervizszerződéssel együtt a **Vevő kötelezettséget vállal** arra vonatkozóan, hogy **regisztrál** az ingyenesen hozzáférhető **MyTRUMPF** ügyfélportálon ([https://www.trumpf.com/hu\\_HU/mytrumpf/](https://www.trumpf.com/hu_HU/mytrumpf/)). Ott a Vevők számára ingyenesen elérhető és letölthető a mindenkor rendelkezésre álló frissítések (a mindenkor aktuális fő verzió javításai és

továbbfejlesztései) és felhasználói tippek.

1.6 A „**Vevő megkereséseinek priorizálása**” szolgáltatási terjedelme:

A Vevő megkereséseit a szoftver szolgáltatási szerződés nélküli vevők megkereséseivel szemben a TRUMPF prioritással kezeli, és azokat a lehető leggyorsabban feldolgozza egy TRUMPF szoftvertechnikus.

1.7 A „**Médiumok utánszállítása**” szolgáltatási terjedelme:

Elvesztés esetén a médiumokat (adathordozók, v.ö. XVIII.1.4 pont) a TRUMPF költségmentesen utánszállítja.

1.8 A „**Licenc változások**” szolgáltatási terjedelme:

A licencváltozásokat, vagyis licencek összevezetését, licencek átirását és licencek áttelepítését, valamint az elvesztett licencek újbóli aktiválását a szoftver szolgáltatási szerződés tartalmazza.

#### **XIX. Díjak és megfizetésük**

1. A fentebb részletezett szolgáltatási terjedelem költségeit a szolgáltatási szerződésben megállapodott átalánydíj tartalmazza. Az átalánydíj a munkahelyi licencek Vevő és TRUMPF között megállapodott mennyiségére vonatkozik. Amennyiben a szoftver szolgáltatási szerződésben a licencek mennyisége megváltozik, TRUMPF elvégzi a megfelelő ármódosítást.
2. A szoftver szolgáltatási szerződés szolgáltatási tartalmán túlmenő szolgáltatásokat TRUMPF a mindenkor érvényes TruServices árlista alapján számítja fel.
3. Ha a felek eltérően nem rendelkeznek, a TRUMPF által kiállított minden számla a Vevő általi kézhezvételtől számított 30 napon belül, levonások nélkül fizetendő a TRUMPF által mindenkor megadott számlaszámra. A fizetés időben való teljesítésére a TRUMPF bankszámláján történő jóváírás időpontja irányadó.

#### **XX. A szerződés időtartama, a díjak emelése**

1. A TruTops és TruTops Boost szolgáltatási szerződések határozott időtartamúak. A megállapodás törzsszövegében rögzített szerződéses időtartam 12 hónaptól (ez az ún. **alapfutamidő**) maximum 60 hónapig terjedhet. A futamidő legkorábban az érintett szoftver Vevőnél történő telepítésének hónapjának 01-vel veszi kezdetét.
2. A futamidő végén a szolgáltatási szerződés mindenkor egy évvel automatikusan meghosszabbodik, ha nem mondják fel írásban legkésőbb négy héttel a futamidő vége előtt.
3. Az emelkedő költségek fedezése céljából TRUMPF jogosult az éves átalánydíj emelésére az új szerződéses évvel kezdődő hatállyal. Az áremelés csak akkor válik hatályossá, ha azt a Vevőnek legalább az érintett szerződéses év kezdete előtt négy héttel, írásban, az előző XX.2 pont szerinti rendes felmondás lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívás mellett bejelentették. Nem alkalmazható áremelés a szolgáltatási szerződés alapfutamideje alatt (vö. XX.1).