



C. Contracte de servicii post-vânzare și de servicii

Termeni și condiții contractuale aplicabile contractelor pentru servicii post-vânzare și servicii furnizate de TRUMPF

XII. Prevederi generale aplicabile serviciilor post-vânzare pentru software

În plus față de Capitolele de mai sus, următoarele prevederi se aplică oricăroră dintre și tuturor serviciilor, lucrărilor de întreținere, reparații sau instalare – inclusiv consultărilor, instruirii, expertizelor și relocării echipamentelor – comandate de Client în baza unui contract separat (servicii post-vânzare în afara domeniului de aplicare al garanției, denumite în continuare colectiv „servicii post-vânzare”). Aceste prevederi nu se aplică în cazul în care TRUMPF nu are obligația să furnizeze astfel de servicii din alte motive, în special din cauza executării necorespunzătoare de către Client, așa cum se descrie în Capitolul V, și/sau în timpul prestării serviciilor efectuate de TRUMPF în calitate de intermediar între Client și orice altă companie din Grupul TRUMPF.

1. **Lucrări de întreținere:**

1.1 De obicei, Clientul și TRUMPF vor conveni asupra datelor de întreținere cu cel puțin patru săptămâni înainte de data de întreținere prevăzută. Întreținerea nu include niciun serviciu de reparații. TRUMPF va factura Clientului serviciile de reparație, care sunt reglementate de Clauza XII.2 de mai jos, aplicând tarifele valabile la data executării și va prezenta aceste tarife Clientului la cerere.

1.2 În timpul lucrărilor de întreținere, se va acorda personalului de întreținere acces gratuit la utilaj; este posibil ca utilajul să nu fie disponibil în scopuri de fabricație în această perioadă.

2. **Servicii de întreținere și reparații:**

2.1 Dacă Clientul nu achiziționează obiectul reparației/instalării direct de la TRUMPF, Clientul trebuie să atragă atenția asupra oricăror drepturi de brevet sau drepturi de autor potențiale aplicabile obiectului respectiv; dacă încălcarea acestor drepturi nu poate fi atribuită TRUMPF, Clientul va exonera TRUMPF de răspundere pentru orice pretenții potențiale ale terților pe baza drepturilor de brevet sau a drepturilor de autor.

2.2 Dacă este posibil, TRUMPF va indica Clientului tariful anticipat pentru reparație/instalare în oferta de reparație/instalare; în alte cazuri, Clientul va avea dreptul să determine limitele costului. Dacă reparația/instalarea nu poate fi efectuată la acest cost sau dacă TRUMPF consideră că este necesară efectuarea unor lucrări suplimentare în timpul reparației/instalării, trebuie obținut consimțământul Clientului dacă costurile indicate în avans sunt depășite cu mai mult de 15%. Dacă Clientul solicită o estimare a costurilor care conține tarife obligatorii înainte de efectuarea reparației/instalării, aceste informații trebuie solicitate în mod explicit. Cu excepția cazului în care Părțile prevăd altfel, o astfel de estimare a costurilor este obligatorie numai dacă se face în scris. Tariful de plată pentru întocmirea estimării costurilor se stabilește în funcție de timpul dedicat acesteia. TRUMPF nu va percepe niciun tarif pentru serviciile efectuate în vederea întocmirii estimării costurilor dacă acestea pot fi utilizate în timpul punerii în aplicare a reparației/instalării.

2.3 Clientul va efectua recepția serviciului de reparație/instalare de îndată ce este informat că acesta este finalizat și că obiectul reparației/instalării a fost testat așa cum s-a convenit potențial, cu excepția cazului în care obiectul serviciului de reparație/instalare are un defect care îi limitează utilizarea. Dacă recepția de către Client este întârziată în lipsa oricărei culpe a TRUMPF, recepția va fi considerată ca fiind efectuată după ce au trecut două săptămâni de la primirea înștiințării că reparația/instalarea este finalizată. Se va considera, de asemenea, că recepția a avut loc de îndată ce Clientul pune în funcțiune în scopuri de producție obiectul reparației/instalării.

2.4 Dacă este necesar pentru efectuarea reparației/instalării, obiectul reparației/instalării, incluzând orice ambalare și încărcare posibilă, trebuie să fie transportat, pe cheltuiala Clientului, la unitățile de producție ale Grupului TRUMPF și, după efectuarea reparației/instalării, trebuie să fie returnat Clientului sau să fie îndepărtat de către Client. Riscul de deteriorare asociat transportului

va fi suportat de către Client. Pe durata reparației/instalării la unitatea de producție a TRUMPF, Clientul va asigura obiectul reparației/instalării împotriva riscurilor obișnuite, pe cheltuiala proprie. Dacă Clientul nu își îndeplinește obligația de preluare a obiectului reparației/instalării, TRUMPF va avea dreptul să perceapă costuri de depozitare sau să depoziteze obiectul în orice alt mod, la discreția sa. Costul și riscul de stocare vor fi suportate de Client.

2.5 Dacă serviciile de reparație/instalare au loc la fața locului, la Client, Clientul va asigura, pe cheltuiala sa, în timp util, toate condițiile legale și tehnice care intră în sfera sa de competență și va sprijini TRUMPF în executarea lucrărilor. Dacă Clientul dispune de echipamentele tehnice (macara, echipamente de ridicare, role de transfer, echipamente de manipulare a materialelor, aparatura și materialele necesare etc.) și de personalul de operare necesar pentru efectuarea reparației/instalării, Clientul le va pune la dispoziția TRUMPF, conform instrucțiunilor acestuia din urmă și gratuit, în sprijinul reparației/instalării respective. Clientul va lua măsurile speciale necesare pentru protejarea persoanelor și obiectelor de la fața locului. Clientul va informa TRUMPF cu privire la orice cerințe de siguranță curente și viitoare, dacă acestea sunt relevante pentru reparație/instalare. De asemenea, Clientul are obligația:

- să asigure încălzirea, iluminatul, energia, apa, inclusiv racordările necesare;
- să asigure încăperile uscate și care pot fi încuiate necesare pentru depozitarea uneltelor personalului care efectuează lucrările;
- să protejeze amplasamentul și materialele de reparație/instalare împotriva oricărui impact negativ;
- să curețe locul reparației,
- să transporte piesele necesare pentru instalare la locul de instalare.

Dacă Clientul nu își îndeplinește obligația de a oferi asistență, TRUMPF, după ce a stabilit un termen limită, va avea dreptul, dar nu și obligația, să efectueze acțiunile în sarcina Clientului în locul și pe cheltuiala Clientului.

2.6 În timpul lucrărilor de reparație/instalare, personalului care efectuează reparația/instalarea trebuie să i se pună la dispoziție utilajul gratuit; în această perioadă, este posibil ca utilajul să fie considerat indisponibil pentru fabricație.

3. **Sesiuni de instruire:**

Cheltuielile de deplasare și de ședere (cheltuielile de acest fel ale instructorului în cazul instruirii la fața locului) sunt suportate de Client. În cazul sesiunilor de instruire convenite în mod explicit, care nu au loc în termen de trei ani de la livrarea obiectului contractului, dreptul Clientului de a solicita astfel de servicii va înceta. Dacă TRUMPF îndepărtează produsul cu privire la care Clientul a comandat o instruire din graficul de livrare după expirarea datei de instruire confirmată, cererea de instruire a Clientului se va transforma într-o cerere de instruire echivalentă privind un alt obiect al graficului curent de livrare al TRUMPF.

4. **Tarife orare, costuri pentru materiale, cheltuieli de deplasare:**

Decontarea costurilor cu materialele pentru serviciile post-vânzare și a materialelor (piese de schimb, piese de uzură, lubrifianți) utilizate în timpul serviciilor post-vânzare se supune prețurilor aplicate de TRUMPF la data executării; TRUMPF va informa în prealabil, la cerere, Clientul cu privire la aceste prețuri și le va indica separat pe factură.

XIII. **Reguli și condiții detaliate aplicabile anumitor contracte de servicii**

1. Următoarele clauze contractuale se aplică următoarelor contracte de servicii ale TRUMPF: „**Classic**”, „**Special**” și „**VOS**” (aceste contracte sunt denumite în continuare colectiv „**contracte de servicii**”).
2. În mod implicit, **contractele de servicii** ale TRUMPF oferă **pachete standard de servicii** compuse din diverse elemente de servicii și disponibilitate, incluzând reducerile relevante, pentru utilajele relevante ale Clientului într-o perioadă specificată, în schimbul unui tarif forfetar anual și sub formă de executare continuă.
3. Contractele de servicii descrise în prezentul Capitol sunt reglementate



În subsidiar de Termenii și condițiile generale de livrare și servicii ale TRUMPF Laser + Machinery SRL, aplicabile mașinilor-unelte și echipamentelor cu tehnologie laser (denumite în continuare „TCG”). TCG conține informații detaliate privind garanția și răspunderea.

4. În scopurile contractului de servicii, se aplică următoarele definiții:

- **„mașini-unelte”** înseamnă mașinile care aparțin următoarelor linii de produse ale TRUMPF și, după caz, componentele lor de automatizare relevante legate de acestea: mașini de îndoit (TruBend, TruBend Cell, TruBend Center), mașini de tăiat cu laser 2D și echipamente de prelucrare cu laser (TruLaser și TruLaser Tube, fără a include TruLaser Cell și TruLaser Robot), mașini de stanțat (TruPunch) și mașini combinate ștanțare-laser (TruMatic);
- **„echipamente cu tehnologie laser”** înseamnă mașinile din următoarele linii de produse ale TRUMPF: surse laser OEM (de ex. TruFlow, TruDisk și TruPulse), stații de marcarea cu fascicul laser (TruMark Station), stații de sudură cu fascicul laser (TruLaser Station), sisteme de roboți cu fascicul laser (TruLaser Robot) și echipamente de prelucrare cu laser 3D (TruLaser Cell).

5. Contractul de servicii „VOS” nu poate fi încheiat pentru echipamentele TRUMPF cu tehnologie laser. Conținutul și tarifele anuale ale contractelor de servicii „Classic” și „Special” încheiate pentru echipamentele TRUMPF cu tehnologie laser pot fi diferite de conținutul și tarifele anuale ale contractelor de servicii încheiate pentru mașinile-unelte TRUMPF.

6. **Servicii incluse în contractele de servicii „Classic” și „Special”**

6.1 Contractul de servicii „Classic” include următoarele servicii obligatorii și opționale:

6.1.1 Servicii **obligatorii**:

- Depanare gratuită prin telefon în timpul programului de lucru;
- Disponibilitate extinsă;
- Condiții de reparare preferențiale;
- Returnarea gratuită a pieselor;
- Teleservice / diagnostic de la distanță;
- Furnizarea pieselor de uzură și a pieselor de schimb necesare în condiții preferențiale;
- Întreținere preventivă regulată.

6.1.2 Servicii **opționale (disponibile la comandă)**:

- Disponibilitate în weekend;
- Reacție și timp de intervenție prioritare;
- Disponibilitate 24/7 (numai pentru **echipamentele cu tehnologie laser**).

6.2 Contractul de servicii „Special” include următoarele servicii obligatorii:

6.2.1 Servicii **obligatorii**:

- Domeniul de aplicare complet al serviciilor obligatorii și opționale (pe bază de comandă) ale contractului de servicii „Classic”;
- Lucrări de servicii de reparații (numai pentru **mașini-unelte**).

6.2.2 Servicii **opționale (disponibile la comandă)**:

- Servicii extraordinar disponibil 24/7 la sediul clientului (numai pentru **echipamentele cu tehnologie laser**).

6.3 Domeniul de aplicare al serviciului de **„depanare gratuită prin telefon”**:

Diagnosticarea și eliminarea oricăror defecte ale echipamentelor TRUMPF, precum și asistență și pregătire pentru reparații la fața locului, dacă acest lucru este posibil prin telefon. Serviciul este disponibil în timpul programului obișnuit de lucru al Serviciului Tehnic de Asistență Clienti: între 8.00 am și 4.30 pm în zilele lucrătoare.

6.4 Domeniul de aplicare al serviciilor privind **„disponibilitatea extinsă”**:

Următoarele perioade extinse de disponibilitate se vor aplica asistenței telefonice oferită de Serviciului Tehnic de Asistență Clienti și

Teleservice în cazul în care apar defecte: între 7.00 am și 7.00 pm în zilele lucrătoare.

6.5 Domeniul de aplicare al serviciilor privind **„condițiile de reparare preferențiale”**:

În cazul reparațiilor la fața locului (care nu sunt acoperite de nicio garanție), se va aplica un tarif orar preferențial pentru repararea mașinilor acoperite de contractele de servicii „Classic” (atât mașini-unelte, cât și echipamente cu tehnologie laser) și „Special” (numai pentru echipamente cu tehnologie laser). Reducerea pentru tipul de mașină contractat va fi de 10% din tariful de reparație orar în vigoare.

6.6 Domeniul de aplicare al serviciilor privind **„returnarea gratuită a pieselor”**:

În cazul în care piesele recomandate de TRUMPF și comandate de la TRUMPF nu sunt în cele din urmă necesare pentru reparația mașinii, Clientul le poate returna la **sediul TRUMPF** Str. Bisericii Ortodoxe nr.51 (parter), Cluj Napoca 400090, jud. Cluj Romania, pe cheltuiala TRUMPF. Opțiuni:

6.6.1 Piesele sunt ridicate de la Client de către un membru al personalului TRUMPF, prin programare.

6.6.2 În cazul în care, în opinia TRUMPF, prevederile Clauzei 6.6.1. nu pot fi puse în aplicare, Clientul va trimite piesele nefolosite la **sediul TRUMPF**, Str. Bisericii Ortodoxe nr.51 (parter), Cluj Napoca 400090, jud. Cluj Romania prin serviciul de curierat al TNT, pe cheltuiala TRUMPF. Avizul de livrare al TNT va preciza ID-ul de client TRUMPF, după marcarea opțiunii „De plată de către destinatar”: cont client TRUMPF 80666.

6.7 Domeniul de aplicare al serviciilor privind **„teleservice/diagnosticul de la distanță”** (denumite în continuare **„Teleservice”**):

6.7.1 Diagnosticarea și eliminarea oricăror defecte ale echipamentelor TRUMPF, precum și asistență și pregătire pentru reparații la fața locului în perioada de disponibilitate extinsă (a se vedea Clauza 6.4), dacă acest lucru este posibil prin asistența Teleservice.

6.7.2 În ceea ce privește detaliile, serviciul include următoarele opțiuni de acces și intervenție:

a) Control de la distanță

Funcția de control de la distanță asigură accesul la aplicațiile și sistemul de operare ale computerului operatorului. Controlul de la distanță are ca scop să asiste operatorul în cazul erorilor operatorului și al erorilor de introducere a datelor.

b) Diagnostic de la distanță

Diagnosticul de la distanță permite detectarea erorilor în cadrul accesului la computer de către operator. Aceasta include componentele NC și PLC, interfața cu utilizatorul și sistemul de operare al interfeței cu utilizatorul.

c) Administrare de la distanță

Administrarea de la distanță permite depanarea, actualizarea componentelor NC și PLC, actualizarea interfeței cu utilizatorul, setarea și actualizarea configurațiilor și setarea configurațiilor de rețea.

d) Transfer de date

Transferul de date permite schimbul de fișiere. Acesta include fișierele de sistem ale sistemului de operare, interfața cu utilizatorul, datele aplicației NC și PLC și programele NC și datele specifice clientului.

e) Modul de dialog

Dacă comunicarea vocală telefonică nu este disponibilă, comunicarea poate fi realizată de software-ul Teleservice, folosind modul de dialog încorporat.

6.7.3 Actualizările software-ului nu sunt incluse în domeniul de aplicare al serviciului.

6.7.4 Condiții tehnice pentru Teleservice:

a) Pe bază de conexiune telefonică



Clientul va conecta modemul livrat împreună cu echipamentul TRUMPF la instalarea echipamentului la Client, conectându-l la o priză telefonică cu interfață analogică, situată în apropierea locului de instalare a echipamentului; linia telefonică trebuie să fie direct accesibilă din exterior și să poată, de asemenea, apela direct în exterior; în cazul echipamentelor instalate în afara teritoriului Germaniei, apelarea numerelor internaționale nu poate fi limitată pentru linia telefonică.

b) Prin conexiune la internet

Pentru utilizarea Teleservice, Clientul va pregăti echipamentul TRUMPF pentru acces la internet (în ceea ce privește hardware-ul și software-ul) și va seta configurația TCP-IP a acestuia pentru acces la rețeaua Clientului. Conexiunea trebuie să permită conectarea la portalul Telepresence al TRUMPF prin rețeaua Clientului și prin internet. Conexiunea trebuie să fie configurată cu protocol IPSec, prin intermediul porturilor standard UDP 500 și UDP 4500. Dacă este posibil, se stabilesc regulile firewall-ului aplicabile pentru acces astfel încât acestea să nu întrerupă conexiunea în cazul unei perioade mai lungi de inactivitate.

6.7.5 Clientul va trimite TRUMPF o descriere detaliată a oricăror erori pentru ca TRUMPF să poată decide dacă Teleservice este o opțiune posibilă.

6.7.6 Clientul poate activa software-ul Teleservice numai pe baza unui tichet de asistență după consultarea TRUMPF sau în cazul unei alte necesități. Clientul nu va avea dreptul să modifice setările software-ului Teleservice. Teleservice poate fi utilizat numai de către angajații autorizați de TRUMPF.

6.7.7 Pentru a crea conexiunea Teleservice între centrul de servicii al TRUMPF și echipamentul Clientului, sunt necesare numele de utilizator, parola și – dacă Teleservice se bazează pe o conexiune telefonică – numărul de telefon pentru acces la modem. Numele de utilizator și parola vor fi furnizate de TRUMPF. Numărul de telefon necesar pentru conexiunea modemului va fi furnizat de Client. Costurile telefonice sunt suportate de TRUMPF.

6.7.8 Clientul se va asigura că nu se transmit viruși în sistemele informatice ale TRUMPF. Dacă există viruși la Client, care ar putea afecta negativ activitățile Teleservice ale TRUMPF sau care ar putea fi transmiși în timpul acestor activități, Clientul va notifica imediat în scris TRUMPF cu privire la aceasta. Dacă TRUMPF suferă orice prejudiciu din cauza transmiterii virușilor prin intermediul aplicațiilor software ale Clientului, Clientul va acoperi integral acest prejudiciu.

6.7.9 În ceea ce privește **echipamentele cu tehnologie laser**, TRUMPF poate pune în aplicare și alte moduri de acces de la distanță, în plus față de conexiunea Teleservice.

6.8 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „furnizarea pieselor de uzură și a pieselor de schimb necesare în condiții preferențiale”:

TRUMPF va oferi o reducere în baza contractelor de servicii „Classic” și „Special” pentru piesele de uzură și piesele de schimb instalate în timpul lucrărilor de întreținere preventivă și reparații care nu beneficiază de garanție. Reducerea pentru mașina contractată va fi de 5% din prețul de listă în vigoare pentru piese de uzură și piese de schimb.

6.9 Domeniul de aplicare al serviciilor de „lucrări de întreținere preventivă”:

6.9.1 Domeniul de aplicare al activităților realizate de TRUMPF în domeniul de aplicare al întreținerii preventive se bazează pe lista de întreținere a unităților de producție ale Grupului TRUMPF.

6.9.2 Ținând cont de faptul că Părțile pot conveni altfel, lucrările de întreținere au loc, în general, de două ori pe an, la intervale regulate, dacă este posibil, în zilele lucrătoare, în timpul programului de lucru obișnuit. În cazul mașinilor de îndoit, întreținerea preventivă are loc de obicei o dată pe an. În timpul perioadelor de întreținere, Clientul și TRUMPF vor conveni de obicei asupra datelor de întreținere cu cel puțin patru săptămâni înainte de data de întreținere prevăzută. În general, TRUMPF va încerca să îndeplinească dorințele Clientului cu privire la această dată.

6.9.3 În timpul lucrărilor de întreținere, se va acorda angajaților

TRUMPF acces gratuit la utilaj; este posibil ca utilajul să nu fie disponibil în scopuri de fabricație în această perioadă.

6.9.4 Clientul va organiza următoarele în vederea întreținerii efectuate de TRUMPF:

- Curățarea echipamentului (inclusiv a echipamentelor sale de ridicat) înainte de începerea lucrărilor de întreținere, astfel încât acestea să nu fie întârziate din cauza lucrărilor de curățare; lucrările de curățare nu fac parte din domeniul de aplicare al contractelor de servicii.
- Accesul neobstrucționat la echipament pentru angajații TRUMPF; în special materialele depozitate în apropierea echipamentului nu trebuie să împiedice lucrările de întreținere.
- Furnizarea de personal de asistență și de materiale auxiliare, după cum este necesar.

6.9.5 Întreținerea nu include niciun serviciu de reparații. Astfel de lucrări necesită plasarea unei comenzi separate, iar datele lor trebuie să fie indicate separat.

6.9.6 Echipamentele TRUMPF pot avea componente (cum ar fi unități de răcire, benzi de descărcare sau stingătoare de incendiu etc.) care provin de la furnizori ai unităților de producție ale Grupului TRUMPF și care au nevoie de specialiștii furnizorului relevant și de sculele speciale pentru întreținere. Prin urmare, întreținerea acestor componente furnizate poate fi asigurată numai de către specialiștii furnizorilor. În temeiul contractului de servicii, specialiștii TRUMPF efectuează numai inspecția vizuală a acestor componente furnizate. În cazul unui defect evident sau al unei stări generale improprii, specialiștii TRUMPF vor notifica imediat Clientul.

6.10 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „disponibilitatea în weekend”:

Disponibilitate extinsă (a se vedea Clauza 6.4) în zilele nelucrătoare, cu excepția sărbătorilor legale. TRUMPF va furniza servicii prin linia de asistență telefonică în weekend; datele de contact relevante sunt incluse în contractul de servicii încheiat cu Clientul.

6.11 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „reacția și timpul de intervenție prioritară”:

6.11.1 Contractul de servicii specific include gestionarea **în regim de urgență absolută** a defectelor utilajului (utilajelor) ce fac(e) obiectul contractului și prioritatea de depanare la fața locului a acestor defecte.

6.11.2 Clientul poate raporta defectul și necesitatea unui serviciu de reparație urgentă la fața locului cu scopul să elimine acest defect atât prin telefon, cât și prin e-mail, prin intermediul persoanelor de contact autorizate, indicate în anexa la contractul de servicii. O astfel de raportare a cererii de servicii va fi considerată ca reprezentând **comanda oficială** plasată de Client (chiar și în lipsa condițiilor de formă și de fond standard ale comenzilor generale).

6.11.3 În vederea deparării cât mai rapid posibil, TRUMPF va încerca în general să identifice și să elimine mai întâi eroarea cu asistența Clientului prin telefon. Dacă această încercare are succes, nu vor fi necesare activități de reparație la fața locului.

6.11.4 Dacă Clientul raportează defectul până la prânz în zilele lucrătoare, tehnicianul de servicii al TRUMPF se va prezenta, dacă este posibil, în următoarea zi lucrătoare – nu mai târziu de ora 12:00 – pentru a efectua reparația la fața locului. Dacă acest lucru nu este posibil sau dacă Clientul raportează eroarea după prânz în zilele lucrătoare sau în weekend, tehnicianul de servicii se va prezenta ca să efectueze reparația la fața locului până la prânz în a doua zi lucrătoare următoare acestei notificări.

6.11.5 Depanarea la mașina afectată se va supune utilizării pieselor de uzură și a pieselor de schimb originale TRUMPF.

6.11.6 Tehnicianul de servicii al TRUMPF va emite o **fișă de lucru** privind activitățile efectuate la fața locului, al cărei conținut va fi semnat de Client sau de reprezentantul autorizat prezent al acestuia imediat după finalizarea lucrărilor, sub forma unui **certificat de finalizare** și, în cazul în care politicile interne de achiziții și administrare financiară ale Clientului impun cerințe suplimentare privind forma sau conținutul, cum ar fi numărul de comandă sau orice document special de comandă, fișa de lucru va fi furnizată conținând și aceste elemente. În absența



acesteia, TRUMPF poate să suspende executarea contractului de servicii după o notificare prealabilă.

6.12 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „disponibilitatea continuă 24/7”:

Disponibilitate non-stop oferită în zilele lucrătoare, în zilele nelucrătoare și în zilele de sărbători legale. TRUMPF va furniza servicii de asistență telefonică pentru disponibilitatea non-stop; datele de contact relevante sunt incluse în contractul de servicii încheiat cu Clientul.

6.13 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „lucrările de servicii de reparații”:

TRUMPF va elimina în mod gratuit defecțiunile utilajului în cauză (inclusiv eventualele erori de control CNC).

6.13.1 Lucrările de reparații necesare pentru depanare sunt incluse în domeniul de aplicare al serviciului și sunt considerate ca fiind decontate prin plata tarifului forfetar de reparație conform contractului de servicii „Special”. TRUMPF va factura separat piesele de schimb, piesele de uzură și consumabilele utilizate în acest scop.

6.13.2 Depanarea componentei de control CNC se efectuează de către producătorul unității de control sau de către TRUMPF însăși. TRUMPF coordonează în permanență și subcontractează lucrările de reparație efectuate de producătorul unității de control. Contractul de servicii nu va acoperi lucrările comandate de Client direct producătorului unității de control.

6.13.3 În vederea depanării cât mai rapid posibil, TRUMPF va încerca să identifice și să elimine defectul cu asistența Clientului prin telefon.

6.13.4 Utilizarea pieselor de schimb și a pieselor de uzură originale TRUMPF este o condiție prealabilă pentru depanare. Dacă defecțiunea mașinii este cauzată de piese neoriginale utilizate în echipament, TRUMPF va factura Clientului costurile suportate în timpul depanării, în conformitate cu tarifele de servicii post-vânzare actualizate.

6.13.5 În cazul unei defecțiuni a utilajului care necesită înlocuirea pieselor, în vederea reparării cât mai rapid posibil, TRUMPF va comanda imediat piesa relevantă în limitele competenței sale și pe cheltuielile Clientului, fără a furniza în prealabil o ofertă de preț. Informațiile ulterioare vor fi furnizate sub formă de ofertă; în consecință, Clientul va transmite propria comandă către TRUMPF și își va asuma obligația de a plăti prețul de achiziție al piesei respective.

6.13.6 Domeniul de aplicare al serviciilor nu include depanarea mașinilor din cauza unui caz de forță majoră (incendiu, cutremur, inundație, grevă etc.), unui accident sau oricărei manipulări/întreținerii efectuate în mod neprofesionist de Client sau de terți.

6.14 Domeniul de aplicare al serviciului privind „serviciile extraordinare la fața locului 24/7”:

Dacă încercarea inițială de identificare și eliminare inițială a defectului cu asistența Clientului prin telefon nu dă nici un rezultat, TRUMPF este de acord să se prezinte la fața locului în termen de 24 de ore calculate de la notificarea defectului, în orice zi a săptămânii, și va începe detectarea și eliminarea defectului la fața locului.

7 Servicii prestate în cadrul contractului de servicii „VOS”

7.1 Contractul de servicii Visual Online Support (denumit în continuare „VOS”) include următoarele servicii (care nu se aplică produselor cu tehnologie laser TRUMPF):

- Asistență cu acces de la distanță, cu ajutorul aplicației Visual Online Support (VOS).

7.2 Domeniul de aplicare al serviciului „VOS”:

7.2.1 Diagnosticarea și eliminarea oricăror defecte ale echipamentelor TRUMPF, precum și asistență și pregătire pentru intervenții de servicii la fața locului, dacă acest lucru este posibil cu aplicația VOS.

7.2.2 VOS are următoarele funcții:

- a) Transmitere de imagini

Transmiterea imaginilor permite Clientului să redirecționeze

imaginile realizate cu ajutorul aplicației către TRUMPF. TRUMPF poate transmite Clientului imaginile aflate în posesia sa.

- b) Editare de imagini

În cadrul aplicației, atât TRUMPF cât și Clientul pot plasa diferite tipuri de marcaje pe imagini. Funcția acestui instrument este de a atrage atenția asupra diferitelor detalii ale imaginii.

- c) Transfer vocal

Aplicația poate redirecționa înregistrările vocale către TRUMPF pentru analiză ulterioară.

- d) Transfer video

Aplicația poate transmite către TRUMPF fișierele video înregistrate cu ajutorul aplicației.

- e) Chat

Funcția de chat este un instrument alternativ de comunicare dacă nivelul de zgomot din apropierea echipamentului este prea ridicat pentru conversații telefonice.

7.2.3 TRUMPF utilizează aplicația VOS pentru a oferi asistență în timpul programului de lucru obișnuit (de luni până vineri, între orele 8.00 am și 4.30 pm, cu excepția zilelor nelucrătoare), dacă nu s-a convenit asupra unei disponibilități extinse prin alt contract de servicii. În acest caz, VOS poate fi utilizată și în perioada de disponibilitate extinsă.

7.2.4 Actualizările aplicațiilor sunt disponibile gratuit din App Store.

7.3 Cerințele tehnice ale VOS:

- a) Punct de funcționare fără fir (WOP):

Funcționarea VOS necesită ca echipamentul să aibă un Punct de operare fără fir TRUMPF. Acesta poate fi comandat opțional sau ca dispozitiv ulterior al mașinii de la TRUMPF.

- b) Prin conexiunea la internet Teleservice:

Pentru utilizarea Teleservice, Clientul va pregăti echipamentul TRUMPF pentru acces la internet (în ceea ce privește hardware-ul și software-ul) și va seta configurația TCP-IP a acestuia pentru acces la rețeaua Clientului. Conexiunea trebuie să permită conectarea la portalul Telepresence al TRUMPF prin rețeaua Clientului și prin internet. Conexiunea trebuie să fie configurată cu protocol IPSec, prin intermediul porturilor standard UDP 500 și UDP 4500. Dacă este posibil, se stabilesc regulile firewall-ului aplicabile pentru acces astfel încât acestea să nu întrerupă conexiunea în cazul unei perioade mai lungi de inactivitate.

7.3.1 Clientul va trimite o descriere detaliată a defecțiunii către TRUMPF, astfel încât TRUMPF să poată decide dacă aplicarea VOS este justificată și posibilă.

7.3.2 VOS comunică prin intermediul conexiunii Teleservice. Când se utilizează conexiunea Teleservice, securitatea este un factor cheie pentru prevenirea intervențiilor neautorizate. Clauzele XIII.6.7.6 - 6.7.8 se aplică și în cazul VOS.

XIV. Examinarea stării (inspecția stării)

TRUMPF își rezervă, în principiu, dreptul de a examina starea utilajului care urmează să fie inclus în contractul viitor încă înainte de încheierea contractului de servicii relevant. Această examinare a stării face obiectul unei remunerații, iar TRUMPF o poate percepe separat, în funcție de cheltuielile suportate. Dacă contractul de servicii se încheie în termen de 3 luni de la examinarea stării, TRUMPF va emite o notă de credit cu privire la remunerația de examinare a stării la încheierea contractului. Rezultatul examinării stării se va înregistra în scris și va fi confirmat de Client prin semnătură. Dacă examinarea stării arată că utilajul în cauză necesită reparații într-o măsură semnificativă, lucrările de reparații se vor efectua separat. TRUMPF percepe remunerația aferentă proporțional cu cheltuielile suportate. Contractul de servicii poate fi încheiat numai după finalizarea lucrărilor de reparație.

XV. Remunerație și plată

1. Costurile aferente domeniului de aplicare al serviciului sunt incluse în

tariful forfetar anual convenit în contractul de servicii, împreună cu orice costuri suplimentare incidentale (cum ar fi cheltuielile de deplasare, de catering și de cazare ale angajaților TRUMPF care efectuează activitățile de întreținere și de servicii).

2. Tariful forfetar al contractelor de servicii „Classic”, „Special” și „VOS” se percepe anual, la începutul perioadei de servicii.
3. Cu excepția cazului în care Părțile prevăd altfel, toate facturile emise de TRUMPF se plătesc fără nicio deducere în contul bancar aplicabil cu numărul indicat de TRUMPF, în termen de 30 de zile de la primirea de către Client. Efectuarea la timp a plății se determină în funcție de creditarea contului bancar al TRUMPF. În cazul unei plăți restante și după notificarea prealabilă, TRUMPF poate să suspende executarea contractului de servicii sau să rezilieze contractul în baza unei simple notificări.

XVI. Durata contractului, creșterea remunerației

1. Contractele de servicii sunt încheiate pe o perioadă determinată. Perioada contractuală menționată în textul corpului contractului va dura între 12 luni (aceasta este așa-numita **durată de bază**) și maximum 60 de luni. Data de începere a duratei va fi prima zi a lunii în care utilajul respectiv este livrat și recepționat de Client.
2. La sfârșitul duratei, contractul de servicii se prelungește întotdeauna automat cu un an, cu excepția cazului în care este denunțat în scris cel târziu cu patru săptămâni înainte de sfârșitul duratei.
3. Pentru a acoperi costurile în creștere, TRUMPF va avea dreptul să majoreze unilateral tariful forfetar anual, în vigoare numai dacă este anunțată în scris Clientului, cu cel puțin patru săptămâni înainte de începutul anului contractual în cauză și va include posibilitatea de denunțare, potrivit Clauzei XVI.2 de mai sus. Nu se va aplica nicio creștere a prețului pe durata de bază a contractului de servicii (conform Clauzei XVI.1).

D. Contracte de servicii post-vânzare pentru produse software

Termenii și condițiile contractuale care reglementează contractele de servicii post-vânzare pentru produse software furnizate de TRUMPF

XVII. Prevederi generale aplicabile contractelor de servicii post-vânzare pentru produse software

Următoarele clauze contractuale se aplică următoarelor contracte de servicii pentru software ale TRUMPF: „TruTops” și „TruTops Boost” (aceste **contracte de servicii pentru software** sunt denumite în continuare colectiv „contracte de servicii”).

1. Informații generale

1.1 Cu excepția cazului în care se prevede altfel în continuare, se aplică Termenii și condițiile generale de livrare și servicii ale TRUMPF Laser + Machinery SRL aplicabile mașinilor-unelte și echipamentelor cu tehnologie laser. TCG includ, printre altele, și detalii privind garanția și răspunderea.

1.2 Condiții prealabile pentru executarea de către TRUMPF a serviciilor prevăzute în contractele de servicii:

- a) Clientul deține licența software-ului emisă de TRUMPF. Această licență va fi guvernată de termenii și condițiile relevante și de dispozițiile generale aplicabile Produselor software (Capitolul XI din „Termenii și condițiile generale de livrare și servicii ale TRUMPF Laser + Machinery SRL”; a se vedea Clauza 1.1 de mai sus).
- b) Se vor respecta cerințele minime privind portofoliul hardware și software al Clientului, specificate de TRUMPF pentru versiunea curentă valabilă a produsului.
- c) Clientul confirmă că nu are dreptul să solicite, în plus față de actualizările, reparațiile și upgrade-urile software-ului licențiat, alte drepturi în afară de cele conferite de certificatul de licență al software-ului.
- d) Clientul va numi unul dintre angajații săi ca administrator de

sistem pentru TRUMPF.

1.3 Clientul se va asigura că nu se transmit viruși în sistemele informatice ale TRUMPF. Dacă există viruși la Client, care ar putea afecta negativ activitățile Teleservice ale TRUMPF (a se vedea Capitolul XIII, Clauza 6.7) sau care ar putea fi transmiși în timpul acestor activități, Clientul va notifica imediat în scris TRUMPF cu privire la aceasta. Dacă TRUMPF suferă orice prejudiciu din cauza transmiterii virușilor prin intermediul aplicațiilor software ale Clientului, Clientul va acoperi integral acest prejudiciu.

XVIII. Reguli detaliate aplicabile contractelor de servicii pentru software

1. Servicii incluse în contractele „TruTops” și „TruTops Boost”

1.1 Contractul de servicii „TruTops” și „TruTops Boost” include următoarele servicii:

- Asistență telefonică cu serviciu de reapelare;
- Diagnostic online de la distanță prin intermediul „sistemului teleservice” integrat în aplicațiile software TruTops și TruTops Boost;
- Livrarea unei versiuni principale actualizate;
- Accesul la actualizări și sugestii și sfaturi pentru utilizatori;
- Tratarea cererilor Clientului cu prioritate;
- Reaprovizionarea suporturilor;
- Modificări ale licenței.

1.2 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „**asistența telefonică**”:

Asistență telefonică pentru eliminarea perturbațiilor, pentru manipulare și utilizare, furnizată de un tehnician de software special instruit al TRUMPF. Serviciul este disponibil în timpul programului de lucru obișnuit al Serviciului Tehnic de Asistență Client: de luni până vineri, între orele 8.00 am și 4.30 pm, cu excepția zilelor nelucrătoare.

1.3 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „**diagnosticul online de la distanță**”:

1.3.1 Diagnosticarea și eliminarea oricărui defecte ale aplicației software de programare TRUMPF, precum și asistență și pregătire pentru lucrările de servicii în timpul programului de lucru obișnuit, dacă acest lucru este posibil cu sistemul Teleservice integrat în aplicația software TruTops și TruTops Boost.

1.3.2 În ceea ce privește detaliile, serviciul include următoarele opțiuni de acces și intervenție:

a) Control de la distanță

Funcția de control de la distanță asigură accesul la aplicațiile și sistemul de operare ale computerului programatorului Clientului. Controlul de la distanță are ca scop să asiste operatorul în cazul erorilor operatorului și al erorilor de introducere a datelor.

b) Transfer de date

Transferul de date permite schimbul de fișiere. Acesta include fișierele de sistem ale sistemului de operare, datele de aplicație ale interfeței cu utilizatorul și datele specifice programelor NC și clientului.

c) Modul de dialog

Dacă comunicarea vocală telefonică nu este disponibilă, comunicarea poate fi realizată de software-ul Teleservice, folosind modul de dialog încorporat.

1.3.3 Clientul va trimite TRUMPF o descriere detaliată a oricărui erori pentru ca TRUMPF să poată decide dacă Teleservice este o opțiune posibilă.

1.4 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „**livrarea unei versiuni actualizate**”:

În timpul dezvoltării ulterioare a produsului, Clientul va avea dreptul la livrarea versiunii principale actualizate.

Clientul va primi versiunea principală actualizată fie pe un suport de date, fie ca versiune ce poate fi descărcată.

TRUMPF va furniza documentația pentru versiunea principală aplicabilă în format electronic.

1.5 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „**tratarea cererilor Clientului cu prioritate**”:

TRUMPF va acorda prioritate cererilor Clientului față de cereri ale clienților care nu au contracte de servicii, iar astfel de cereri vor fi procesate de un tehnician de software TRUMPF cât mai rapid posibil.

1.6 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „**reaprovizionarea suporturilor**”:

În caz de pierdere, TRUMPF va reaproviziona gratuit suporturile (suporturile de date, a se compara cu Clauza XVIII.1.4).

1.7 Domeniul de aplicare al serviciilor privind „**modificările licenței**”:

Modificările licenței, cu alte cuvinte combinarea licențelor, rescizarea licențelor și transferul licențelor, precum și reactivarea licențelor pierdute sunt incluse în contractul de servicii pentru software.

XIX. Remunerație și plată

1. Tariful forfetar prevăzut în contractul de servicii include costurile domeniului de aplicare al serviciilor detaliate mai sus. Tariful forfetar se aplică numărului de licențe convenit între Client și TRUMPF. Dacă numărul de licențe din contractul de servicii pentru software este modificat, TRUMPF ajustează prețul în mod corespunzător.
2. TRUMPF va emite facturi pentru serviciile care ies din domeniul de aplicare al contractului de servicii pentru software, în conformitate cu lista de prețuri TruServices aplicabilă.
3. Cu excepția cazului în care Părțile prevăd altfel, toate facturile emise de TRUMPF se plătesc fără nicio deducere în contul bancar aplicabil cu numărul indicat de TRUMPF, în termen de 30 de zile de la primirea de către Client. Efectuarea la timp a plății se determină în funcție de creditarea contului bancar al TRUMPF.

XX. Durata contractului, creșterea remunerației

1. Contractele de servicii TruTops și TruTops Boost se încheie pe o perioadă determinată. Perioada contractuală menționată în textul corpului contractului va dura între 12 luni (aceasta este așa-numita **durată de bază**) și maximum 60 de luni. Data de începere a duratei va fi prima zi a lunii în care software-ul respectiv este instalat la Client.
2. La sfârșitul duratei, contractul de servicii se prelungește întotdeauna automat cu un an, cu excepția cazului în care este denunțat în scris cel târziu cu patru săptămâni înainte de sfârșitul duratei.
3. Pentru a acoperi costurile în creștere, TRUMPF va avea dreptul să majoreze tariful forfetar anual, în vigoare de la începutul noului an contractual. Majorarea prețului va intra în vigoare numai dacă este anunțată în scris Clientului, cu cel puțin patru săptămâni înainte de începutul anului contractual în cauză, și va include posibilitatea de denunțare, potrivit Clauzei XX.2 de mai sus. Nu se va aplica nicio creștere a prețului pe durata de bază a contractului de servicii conform Clauzei XX.1).