ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА СЕРВИЗНА ДЕЙНОСТ

Хрома ЕООД
София парк 16Б, гр. София
Т: +359 2 850 41 00
e-mail: info@chroma-bg.com

Настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ имат за цел уреждането на всички етапи на взаимоотношенията по извършването на сервизна дейност от фирма Хрома ЕООД (наричана по-нататък за краткост Хрома или Изпълнител), в полза на определен възложител (наричан по-нататък за краткост Клиент). Актуалната версия на действащите Общи условия е публично достъпна на интернет страницата на Хрома: https://chroma-bg.com/service/. Копие на хартия е налично във всеки офис на фирмата и при всеки от представителите на фирмата.

1 Общи положения и дефиниции

1.1 Сервизна дейност (наричана още Услуга или Сервиз) е всяка дейност, извършена от представител на Хрома, при която е вложен труд, време или друг ресурс, по заявка на Клиента.

1.2 Видовете Сервиз включват (но не се ограничават само до) Инсталация, Диагностика, Ремонт, Профилактика (наричана още Превантивна Поддръжка или ПП), Калибриране, Валидиране (наричано още Квалификация), Консултация, Обучение.

1.3 Услугата може да бъде осъществена на място при Клиента, в офис на Хрома, или дистанционно.

1.4 Услугата може да бъде в рамките на договор за доставка (гаранционен сервиз), договор за следгаранционна поддръжка, или без предварителен договор. При наличие на договор, клаузите в него стават определящи за условията на извършване на Сервиз. За всички останали случаи са валидни настоящите Общи условия.

2 Възлагане и приемане на заявки за Сервиз

2.1 Заявка за Сервиз се извършва от упълномощен представител на Клиента, по един от следните начини:

- По интернет – чрез попълване на формата за Заявка за сервиз на адрес https://chroma-bg.com/service/
- По електронна поща – с писмо до info@chroma-bg.com
- По телефон – чрез обаждане на номер +359 2 8504100

2.2 Всички заявки за сервиз трябва да съдържат контакти на заявителя (фирма, длъжност, име, телефон, имейл), точен вид, модел и сериен номер на уреда, описание на заявката (възникнал технически проблем, нужда от валидиране, консултация или друг).

2.3 Заявки за Сервиз се приемат всеки работен ден от 9:00 до 17:00 ч. Заявки постъпили след края на работния ден се обработват на следващия такъв.

2.4 Хрома гарантира първоначална реакция (обратен имейл или обаждане) до осем работни часа след получаване на Заявка за Сервиз, с цел уточняване на подробности по заявката и планиране на следващи действия.

3 Извършване на Сервизна Дейност

3.1 Клиентът е длъжен да осигури достъп до апарата (на място или дистанционно), да предостави паролите за администраторски достъп до софтуера и техническата документация, съпътстваща системата.

3.2 Отговорност на Клиента е обезпечаването на системата с всички необходими консумативи (газове, проби, разтвори и др.), необходими за извършване на диагностика и тестове.

3.3 Нуждата от използване на сертифицирани референтни материали за калибриране/верификация, се уточнява предварително, като те могат да бъдат предоставени от Клиента или от Изпълнителя, като част от предложената оферта за Валидиране.

3.4 Клиентът е длъжен да спазва всички указания на Сервизния инженер за безопасна и ефективна работа по време на Сервиза, като се избягва приближаване до „отворената“ апаратура, промяна на настройки или режим на работа на периферията, по време на извършване на дейностите.

Хрома ЕООД
София парк 16Б, гр. София
Т: +359 2 850 41 00
e-mail: info@chroma-bg.com

3.5 След приключване на работата по конкретната Заявка за сервиз, представителят на Хрома информира представителя на Клиента за постигнатите резултати на този етап и попълва Сервизен протокол. Клиентът удостоверява с подпис, че описаните дейности, часове труд/транспорт, вложени части и проведени тестове отговарят на реалните и се съгласява с констатациите и препоръките в протокола.

3.6 Всички вложени от страна на Хрома при изпълнение на Сервизните дейности резервни части (в това число агрегати, платки, детайли, консумативи и материали), се вписват в Сервизния протокол, и са за сметка на Клиента, освен в случаите, когато апаратът е в гаранция, или има друго действащо договорно отношение.

3.7 В случаите, когато Сервизният инженер не разполага на място с определена резервна част (в смисъла на дефиницията от т. 3.6), тя се вписва в Сервизния протокол с препоръка „За поръчка“. Клиентът получава информация за цената и приблизителен срок за доставка (в зависимост дали е налична в склад на Хрома или трябва да се достави от производителя) на място от Сервизния инженер, или в срок от един работен ден с официална оферта по имейл.

3.8 Доставката на необходими резервни части и организиране на допълнително сервизно посещение за тяхното инсталиране се осъществява след потвърждение от страна на клиента, като то се счита за валидно, когато е направено устно (пред Сервизния инженер), по телефон или по имейл (на посочените в т. 2.1 контакти). Липсата на получено валидно потвърждение по един от посочените начини се счита за отказ на Клиента от последващ ремонт и е за негова отговорност. Отказът от последващ ремонт не отменя валидността на първичното посещение и то следва да бъде заплатено на базата на описаните в Сервизния протокол дейности и вложени ресурси, съгласно условията по т. 4.

3.9 Хрома няма задължение да предоставя на Клиента заместваща система за временно ползване по време на извършване на Сервизната дейност. Клиентът няма право да предявява претенции за възстановяване на разходи по наемане на такава система, заплащане на заместващи анализи, или пропуснати ползи за времето на извършване на Сервиза.

4 Цени и начини на плащане

4.1 При действащ договор за доставка (гаранционен сервиз) или следгаранционна поддръжка, Клиентът е със статут „Приоритетен“ и са валидни клаузите, описващи сроковете за изпълнение, цени, отстъпки и гаранции, от съответния договор.

4.2 За всички случаи, при които Хрома извършва Сервизна дейност по заявка на Клиент, без наличие на действащ договор, са валидни следните цени:

- Цена на 1 час труд – 80 Евро без ДДС;
- Цена за 1 час дистанционна намеса – 50 Евро без ДДС;
- Цена за транспорт – 80 Евро без ДДС на час път за отиване и връщане;
- Цена на резервни части – по оферта от Хрома, съгласно валидната към момента ценова листа на производителя.

4.3 Цената на определени видове Сервизни дейности (в това число, но не само, Валидиране, Консултация, Обучение, Разработване на методи) се определя предварително, по оферта от Хрома, потвърдена от Клиента.

4.4 Клиентът се задължава да заплати на Хрома стойността на Сервиза изчислена на базата на подписания Сервизен протокол, срещу издадена фактура, в срок от 5 (пет) работни дни от датата на нейното издаване, когато не е договорено друго условие.

4.5 Плащанията на Клиента към Изпълнителя по издадена фактура са безусловни и не подлежат на прихващане, опрощаване, отсрочване или разсрочване поради каквато и да било причина, освен ако страните не са подписали изрично писмено споразумение за това.

Хрома ЕООД
София парк 16Б, гр. София
Т: +359 2 850 41 00
e-mail: info@chroma-bg.com

5 Гаранции

5.1 Хрома гарантира качеството на извършения Сервиз (вложени труд, материали и резервни части) за срок от 1 (един) месец след приемането на Сервизния протокол от Клиента.

5.2 В случай на повреда в срока по т. 5.1, възникнала в резултат на некачествено извършен ремонт и/или некачествени или неподходящи резервни части, разходите за тяхната подмяна са за сметка на Хрома.

5.3 Предоставената гаранция за извършен Сервиз не е валидна при следните условия:

- експлоатацията не е съобразена с изискванията, изрично указани в предоставените при покупката потребителски и/или сервизни наръчници и/или с писмените препоръки на Хрома, направени по повод на извършени предходни сервизни дейности, или в друга връзка;
- извършена е модификация или трансформация, различна от оригиналната такава на производителя, при неспазване на изискуемите за това технически условия и процедури, или е извършена от неоторизирани за тази дейност лица;
- извършени са сервизни дейности в неоторизирани от производителя сервизи или от неоторизирани за тази дейност лица;
- системата на Клиента е била ползвана за цели, за които не е специално оборудвана, окомплектована и предназначена;

Настоящата версия на Общите условия за Сервизна дейност е утвърдена от Управителя на фирма Хрома ЕООД и е в сила от 01.02.2026 г.