

Załącznik nr 2 do umowy

Warunki serwisu Wykonawcy w trakcie trwania gwarancji

1. Sprzedawca oświadcza, że termin wykonania naprawy wynosi 14 dni od dnia zgłoszenia serwisowego Korzystającego.
2. Sprzedawca zapewnia, iż świadczy usługi serwisowe na następujących zasadach:
 - a2) Czas reakcji serwisu przy zgłoszeniu serwisowym dokonany zgodnie z poniższą procedurą, wysłany w dniach poniedziałek-piątek od 8.00 do 14.00 wynosi 4 godziny w dni robocze. Za prawidłowo dokonane zgłoszenie serwisowe rozumie się wysłanie maila zgodnie z procedurą opisaną w ust. d2) poniżej wraz z otrzymaniem potwierdzenia przyjęcia ww. zgłoszenia przez Sprzedawcę. Wszystkie zgłoszenia wysłane po godzinie 14.00 będą traktowane jako zgłoszone w kolejnym dniu roboczym.
 - b2) W okresie gwarancji, Sprzedawca zobowiązuje się zapewnić pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z eksploatacją Przedmiotu Sprzedaży w pierwszej kolejności drogą telefoniczną, telefaksową lub przez pocztę elektroniczną, po otrzymaniu i potwierdzeniu zgłoszenia serwisowego. W przypadku, jeżeli rozwiązanie problemu tą drogą nie będzie możliwe, Sprzedawca zobowiązuje się zapewnić wizytę serwisanta nie później niż w ciągu 24h w dni robocze od momentu, w którym próba rozwiązania problemu drogą telefoniczną, telefaksową lub przez pocztę elektroniczną nie powiodła się. Jeżeli części niezbędne do wykonania usługi serwisowej nie znajdują się w zasobach Sprzedawcy czas zapewnienia wizyty serwisanta może zostać wydłużony bez winy Sprzedawcy o czas dostarczenia części zamiennych przez Producenta lub z powodu zaistnienia siły wyższej.
 - c2) W okresie gwarancji producenta Sprzedawca zobowiązuje się zapewnić pomoc w rozwiązywaniu problemów związanych z eksploatacją Przedmiotu Sprzedaży poprzez wizytę serwisanta w miejscu użytkowania. Koszty części zamiennych, dojazdu oraz robocizny serwisanta w okresie obowiązywania gwarancji producenta pokrywa Sprzedawca, z zastrzeżeniem że w przypadku gdy problem eksploatacyjny powstanie z przyczyn leżących po stronie Korzystającego i będzie wynikał z niewłaściwego niezgodnego z instrukcją obsługi / użytkowania, będzie on zobowiązany do pokrycia kosztów wizyty serwisanta.
 - d2) Zgłoszenie serwisowe (awarii Przedmiotu Sprzedaży) powinno zostać dokonane zgodnie z następującą procedurą: Wysłane na adres email: wraz z informacjami: nazwa firmy zgłaszającej, miejsce instalacji urządzenia, nr seryjny urządzenia, o ile możliwe dołączenie opisu symptomów awarii, nr kontaktowy operatora lub osoby odpowiedzialnej.
 - e2) Sprzedawca oświadcza, że dostawa wymaganych części do naprawy w okresie gwarancji, będzie wynosić maksymalnie 72h w dniach roboczych, przy właściwie wysłanym zgłoszeniu oraz wydanej ekspertyzie przez serwis Sprzedawcy. Czas ten może zostać wydłużony z powodu zaistnienia siły wyższej, bądź przyczyn niezależnych od Sprzedawcy.
 - f2) Korzystający ponosi wszelkie koszty związane:

- i. ze zdiagnozowaniem i usunięciem usterki, jeżeli nie powstała ona w wyniku wady urządzenia (objętej gwarancją producenta).
 - ii. ze zdiagnozowaniem każdej naprawy dokonanej przez osoby nieupoważnione, które nie są certyfikowanym przez Producenta personelem serwisowym.
- g2) Korzystający oświadcza, że zapoznał się z instrukcją obsługi Przedmiotu Sprzedaży oraz warunkami gwarancji.
- h2) Korzystający ma obowiązek wykonywać czynności operatorskie określone w instrukcji obsługi.
- i2) Powyższe warunki nie stanowią żadnej dodatkowej gwarancji Sprzedającego poza gwarancją producenta.