**Warunki serwisu gwarancyjnego**

# Zasady świadczenia serwisu gwarancyjnego

[UŻYTKOWNICY]

1. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich.
2. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez wprowadzenie przez Użytkownika poprzez email: ……………………………………..……wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji.
2. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku jednak, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA zobowiązany jest wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.
3. Godziny pracy Serwisu 8:00-16:00 w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920).
4. Czas usunięcia Błędu 5 dni - czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Zgłoszenie w Godzinach pracy Serwisu. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy).
5. Wykonawca gwarantuje, że trzykrotna naprawa podzespołu powoduje wymianę podzespołu na nowy w przypadku jego kolejnej awarii. Wykonawca dokona wymiany, o jakiej mowa w zdaniu pierwszym w terminie przez strony uzgodnionym, jednak nie później niż 3 dni robocze od dnia zgłoszenia.
6. Wykonawca zobowiązuje się do wymiany sprzętu na nowy, w okresie gwarancji, w przypadku wystąpienia trzech istotnych awarii, których usunięcie związane będzie z wymiana głównych części (podzespołów). W przypadku kolejnej awarii Wykonawca dokona wymiany o jakiej mowa w zdaniu pierwszym w terminie przez strony uzgodnionym, jednak nie później niż 3 dni robocze od dnia zgłoszenia.
7. W przypadku wymiany uszkodzonego sprzętu na nowy lub wymiany jego części (podzespołów) w związku z okolicznościami określonymi w ust 5 i 6 oraz w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z rękojmi, elementy podlegające wymianie uzyskują nową gwarancję.
8. Z chwilą podpisania protokołu przekazania przedmiotu umowy do eksploatacji, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe z winy Zamawiającego.
9. Przerwy w pracy urządzeń spowodowane naprawami gwarancyjnymi odpowiednio wydłużają okres gwarancji.