

Regulamin i ogólne warunki korzystania z usług serwisu frezarek CNC i innych urządzeń.

I. Postanowienia ogólne

1. Usługa serwisu zwana dalej „serwisem” oferowana jest przez pracowników Działu Wsparcia i Serwisu firmy imes-icore Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach, ul. Bojkowska 35A, NIP: 6312658557, REGON: 362138985 zwanych dalej „Pracownikami serwisu”.
2. Zlecenie wykonania usługi oznacza akceptację przez Klienta w całości niniejszego regulaminu oraz cennika dostępnego w rozdziale VIII.
3. Pracownik serwisu realizuje serwis za pośrednictwem połączenia zdalnego lub, jeśli to niemożliwe, w trakcie wizyty serwisowej u Klienta lub po dostawie urządzenia w siedzibie imes-icore Polska Sp. z o.o.
4. Pracownik serwisu w trakcie wizyty serwisowej otrzymuje dostęp do serwisowanych urządzeń i jeśli to konieczne komputera współpracującego z urządzeniem.
5. Pracownik serwisu w trakcie połączenia zdalnego otrzymuje dostęp do klawiatury i kursora ekranowego komputera Klienta za pośrednictwem oprogramowania do połączenia zdalnego TeamViewer.
6. Pracownik serwisu zapewnia podgląd na ekranie Klienta wszelkich czynności, wykonywanych w trakcie świadczenia usługi zdalnej.
7. Zapisy niniejszego regulaminu obowiązują od dnia 1.05.2020 r.
8. imes-icore Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu z ważnych przyczyn: zmiany przepisów prawa, zmian ekonomicznych mających wpływ na koszty realizacji usług.
9. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu imes-icore Polska poinformuje z przynajmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

II. Rodzaje i zakres usług

1. Serwis gwarancyjny – serwis obejmujący awarie i uszkodzenia urządzeń wyłącznie w okresie gwarancji, nie wynikające z działań lub zaniechań operatora/użytkownika urządzenia.
2. Serwis pozagwarancyjny – serwis obejmujący awarie i uszkodzenia urządzeń poza okresem gwarancji bez względu na działania lub zaniechania operatora/użytkownika oraz awarie i uszkodzenia urządzeń w okresie gwarancji wynikające z działań lub zaniechań operatora/użytkownika urządzenia.
3. Przegląd techniczny urządzenia – regularne działania techniczne podejmowane przez Pracowników serwisu jako działania profilaktyczne, mające na celu utrzymanie urządzeń w dobrym stanie technicznym.

4. Wsparcie użytkownika – wsparcie obsługi urządzeń obejmujące bieżące akcje operatorskie użytkownika i porady dotyczące eksploatacji.
5. Szkolenie operatorskie – szkolenie fakultatywne w zakresie bezpiecznej obsługi urządzenia identyczne z prowadzonym przy pierwszej instalacji urządzenia.

III. Warunki serwisu

1. Warunkiem koniecznym do realizacji usługi serwisu jest swobodny dostęp do serwisowanego urządzenia Klienta. W niektórych przypadkach uzyskanie swobodnego dostępu może wiązać się z koniecznością przeniesienia urządzenia i dodatkowymi kosztami, które ponosi Klient.
2. Pracownik serwisu przed realizacją usługi serwisu podaje wymagane warunki dostępu do urządzenia na czas usługi serwisowej.
3. Warunkiem przeprowadzenia usługi zdalnie jest pobranie i zainstalowanie przez Klienta na komputerze, z którym będzie realizowane połączenie zdalne, aplikacji TeamViewer. W przypadku braku możliwości pobrania oprogramowania, może być on dostarczony w innej formie.
4. W trakcie świadczenia usługi serwisu może być konieczny dostęp do urządzeń powiązanych (np. komputer, frezarka, skaner, drukarka 3D).
5. W przypadku konieczności wykorzystania materiałów eksploatacyjnych niezbędnych do przeprowadzenia testów działania urządzenia, zakres odpowiedzialności za zabezpieczenie materiałów zostanie każdorazowo uzgodniony z Klientem (np. testowe frezowanie prac, obiektów kalibracyjnych).
6. Pracownik serwisu realizujący serwis nie podejmuje działań innych, niż związane bezpośrednio z usunięciem usterki w zakresie podanym w zgłoszeniu mailowym lub telefonicznym. Klient oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania komputerem i zasobami komputerowymi, na którym będzie wykonywana usługa serwisu. Pracownik serwisu tworzy kopię zapasową, która umożliwi w razie konieczności odtworzenie stanu sprzed udzielenia pomocy.
7. Klient zobowiązuje się, że w trakcie wizyty serwisowej w siedzibie Klienta będzie obecny pracownik odpowiedzialny za stan i obsługę urządzenia, na którym będzie wykonywana usługa serwisu oraz będzie współpracował z Pracownikiem serwisu w trakcie trwania usługi w razie potrzeby.
8. Klient zobowiązuje się, że w trakcie połączenia zdalnego będzie obecny przy komputerze, na którym będzie wykonywana usługa serwisu podczas jej trwania i będzie obserwował działania Pracownika serwisu oraz współpracował z nim w czasie trwania usługi.
9. Pracownik serwisu zobowiązuje się do zachowania należytej staranności podczas wykonywania usługi serwisu oraz do zachowania poufności w przypadku udostępniania przez Klienta informacji o charakterze poufnym.
10. Zgłoszenia serwisowe można przysyłać na adres serwis@imes-icore.pl lub dzwoniąc pod numer telefonu +48 32 411 03 24. Zgłoszenia przesyłane bezpośrednio do pracowników serwisu nie będą traktowane jako oficjalne.

11. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać model i numer seryjny urządzenia, opis usterki oraz krótką charakterystykę okoliczności, w których doszło do usterki, opcjonalnie dokumentację fotograficzną.
12. Serwis gwarancyjny będzie udzielany bezpłatnie z wyłączeniem kosztów dojazdu do Klienta i noclegu w razie potrzeby lub przesyłki urządzenia do miejsca naprawy. Koszty dojazdu pracownika serwisu lub zespołu serwisantów oraz noclegu lub przesyłki pokrywa Klient według stawek przedstawionych w cenniku w rozdziale VIII.
13. Serwis pozagwarancyjny będzie udzielany odpłatnie według stawek przedstawionych w cenniku w rozdziale VIII, włącznie z kosztami dojazdu do Klienta i noclegu w razie potrzeby lub przesyłki urządzenia do miejsca naprawy.
14. Przeglądy techniczne urządzenia są przeprowadzane odpłatnie według stawek przedstawionych w cenniku w rozdziale VIII z włączeniem kosztów dojazdu do Klienta i noclegu w razie potrzeby lub przesyłki urządzenia do miejsca naprawy.
15. Przeprowadzanie regularnych przeglądów technicznych¹ maszyny pozwala na skorzystanie z preferencyjnych stawek serwisu pozagwarancyjnego według cennika przedstawionego w rozdziale VIII.
16. Wsparcie użytkownika jest udzielane bezpłatnie przez cały okres użytkowania urządzeń.
17. Szkolenie operatorskie jest prowadzone odpłatnie według cennika w rozdziale VIII.
18. W przypadku gdy rzeczywisty czas usługi serwisu lub przeglądu będzie dłuższy niż czas szacowany, imes-icore Polska musi uzyskać zgodę klienta na kontynuowanie prac powyżej czasu szacowanego.
19. Przebieg usługi serwisu oraz czas pracy Pracownika serwisu w trakcie realizacji usługi w siedzibie klienta lub siedzibie imes-icore Polska jest dokumentowany Raportem serwisowym. Klient otrzymuje kopię Raportu serwisowego po zakończeniu usługi.
20. Usługa serwisu w zakresie wsparcia użytkownika nie podlega raportowaniu.
21. Warunki te obowiązują we wszystkich przypadkach świadczenia usługi serwisu, także wówczas, gdy nie zostaną one ponownie wyraźnie uzgodnione.

IV. Procedura wykonania usługi:

1. Usługa serwisu w zakresie serwisu gwarancyjnego lub pozagwarancyjnego wykonywana jest w większości przypadków w sposób następujący:
 1. Zebranie niezbędnych informacji na temat zaistniałego problemu/usterki/stanu technicznego urządzenia.
 2. Zdefiniowanie przyczyny i postawienie diagnozy.
 3. Wybór rozwiązania i przedstawienie oferty dotyczącej realizacji usługi serwisowej w przypadku serwisu pozagwarancyjnego
 4. Przeprowadzenie naprawy w sposób zdalny lub, jeśli to niemożliwe, po uzyskaniu zgody, w trakcie wizyty serwisowej przez Pracowników serwisu lub w siedzibie imes-icore Polska Sp. z o.o. w Gliwicach.

2. Usługa serwisu w zakresie przeglądu technicznego wykonywana jest w większości przypadków w sposób następujący:
 1. Zebranie niezbędnych informacji na temat stanu technicznego urządzenia.
 2. Zdefiniowanie zakresu prac technicznych do przeprowadzenia.
 3. Przedstawienie oferty dotyczącej realizacji usługi serwisowej wraz z listą części zamiennych i szacowanym czasem realizacji.
 4. Przeprowadzenie przeglądu przez Pracowników serwisu u Klienta lub w siedzibie imes-core Polska Sp. z o.o. w Gliwicach
3. W przypadku znacznych usterek lub złego stanu technicznego urządzenia imes-core Polska może podjąć decyzję o konieczności realizacji naprawy lub innych działań technicznych w siedzibie lub autoryzowanym punkcie serwisowym producenta urządzenia. Podjęcie takich działań wymaga podania przez Pracownika serwisu powodu realizacji usługi u producenta, oferty na usługę naprawy u producenta oraz przybliżonego czasu realizacji.
4. Za zrealizowanie usługi serwisu uważa się rozwiązanie problemu Klienta z zastrzeżeniem punktu 5.
5. Nie rozwiązanie problemu z powodu uszkodzeń lub wad instalacji zasilających lub urządzeń towarzyszących (w szczególności komputerów lub urządzeń podtrzymujących zasilanie) lub innych przyczyn niezależnych od Pracowników serwisu nie może być reklamowane przez Klienta.
6. Wizyta serwisowa u klienta lub konieczność wysłania urządzenia do naprawy w siedzibie imes-core Polska jest proponowana dopiero po wyczerpaniu wszystkich alternatywnych środków naprawy/usunięcia usterki.

V. Wyłączenie odpowiedzialności.

1. Dział wsparcia i serwisu nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do zasilania urządzeń w media, wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania sieci elektrycznej, zasilaczy pneumatycznych będących poza jego wpływem.
2. Dział wsparcia i serwisu nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do sieci Internet wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów informatycznych będących poza jego wpływem.
3. Dział wsparcia i serwisu nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań Klienta sprzecznych z zapisami instrukcji oraz informacjami przekazanymi w trakcie szkolenia instalacyjnego (np. zawilgocenie powietrza na skutek nieprawidłowej eksploatacji kompresora lub nieutrzymywanie maszyny w należytej czystości).
4. Dział wsparcia i serwisu nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań Klienta sprzecznych ze wskazówkami uzyskanymi w drodze konsultacji z technikiem.
5. Dział wsparcia i serwisu nie odpowiada za jakość połączenia przez sieć Internet z komputerem Klienta.

6. Odpowiedzialność Działu wsparcia i serwisu z tytułu realizowania usługi serwisu ograniczona jest wyłącznie do wysokości ustalonego wcześniej wynagrodzenia za usługę i nie obejmuje innych szkód majątkowych jakie mogą wystąpić po stronie Klienta.
7. Dział wsparcia i serwisu nie odpowiada za utratę danych, programów lub ustawień programów spowodowanych pracami serwisowymi. Klient ma obowiązek wykonania kopii zapasowej ważnych dla niego danych.
8. Dział wsparcia i serwisu nie odpowiada za szkody wyrządzone przez "złośliwe" oprogramowanie zainstalowane na komputerze Klienta. Działanie tego typu programów może spowodować usunięcie ważnych plików, na co Dział wsparcia nie ma wpływu.

VI. Dostępność usługi

1. Dział wsparcia i serwisu pracuje w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00 – 16.00. Zgłoszenia przesyłane poza tym czasem będą rozpatrywane w najbliższym dniu roboczym.
2. Czas reakcji Działu wsparcia i serwisu na zgłoszenie serwisowe wynosi maksymalnie 24h, liczone od momentu przyjęcia zgłoszenia.
3. Dzień i godzina rozpoczęcia usługi serwisu/przeglądu podlega wcześniejszym ustaleniom z Działem wsparcia i serwisu.
4. Wizyty serwisowe odbywają się w godzinach uzgodnionych z Klientem i nie muszą być ograniczone ramowo czasem pracy Działu wsparcia i serwisu.

VII. Rozliczenia usługi serwisu

1. Rozliczenie usługi serwisu odbywa się do 10 dni po zakończeniu usługi.
2. Rozliczenie usługi następuje na podstawie faktury VAT z terminem płatności - 14 dni.
3. W przypadku konieczności zakupu części zmiennych Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury zaliczkowej na poczet realizacji niezbędnych zakupów.
4. Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do wstrzymania świadczenia usług serwisu dla Klienta w przypadku nieuregulowania należności z bieżących faktur VAT.

VIII. Cennik usług serwisu

1. Wsparcie użytkownika, o którym mowa w rozdziale II pkt.4 jest udzielane bezpłatnie przez cały okres użytkowania urządzeń.
2. Godzina pracy Pracownika serwisu w zakresie serwisu pozagwarancyjnego frezarek dla usługi realizowanej w siedzibie Klienta lub w siedzibie imes-core Polska jest rozliczana według cennika przedstawionego w tabeli 1.

Tabela 1.

Wariant	Taryfa A	Taryfa B
Z ważnym przeglądem technicznym	120 zł	250 zł
Bez ważnego przeglądu technicznego	220 zł	

Podane ceny są cenami brutto (zawierają 23% podatku VAT) Stawki rozliczane proporcjonalnie za każde rozpoczęte 30 minut, lecz nie mniej niż stawka za jedną pełną godzinę.

3. Taryfa A obejmuje urządzenia serii CORiTEC: 140i, 250i, 350i, 650i, 150i, one we wszystkich wariantach.
4. Taryfa B obejmuje wszystkie inne frezarki poza wymienionymi w pkt. 3.
5. Godzina pracy Pracownika serwisu w zakresie serwisu pozagwarancyjnego innych urządzeń dla usługi realizowanej w siedzibie Klienta lub w siedzibie imes-icore Polska jest rozliczana według stawki 150 zł za godzinę brutto i jest rozliczana proporcjonalnie za każde rozpoczęte 30 minut, lecz nie mniej niż 150 zł.
6. Godzina pracy Pracownika serwisu w zakresie serwisu pozagwarancyjnego frezarek i innych urządzeń dla usługi realizowanej zdalnie jest rozliczana według stawek:
 1. 120 zł za godzinę brutto w godzinach pracy działu wsparcia i serwisu
 2. 160 zł za godzinę brutto poza godzinami pracy działu wsparcia i serwisui jest rozliczana proporcjonalnie za każde rozpoczęte 15 minut połączenia.
7. Dojazd do klientów jest rozliczany według stawki 2 zł/km brutto dla jednego Pracownika serwisu.
8. Nocleg Pracownika serwisu będzie rozliczany według zryczałtowanej stawki 300 zł brutto/noc za jednego Pracownika.
9. W przypadku konieczności wizyty zespołu serwisantów ceny będą uzgadniane indywidualnie w oparciu o realne zapotrzebowanie wynikające z rodzaju i rozległości usterki.
10. Cena Szkolenia operatorskiego wynosi 500 zł brutto (nie obejmuje kosztów dojazdu i noclegu trenera).

¹ Przeglądy techniczne urządzeń powinny być przeprowadzane zgodnie z instrukcją obsługi producenta, zwykle co 12 miesięcy.