NANOSENS Spółka z o.o. 62-080 Tarnowo Podgórne, ul. Sowia 15
tel. +48 61 8146411, fax +48 61 8147260 e-mail: serwis@nanosens.pl

Regulamin usług serwisowych świadczonych przez NANOSENS Sp. z o.o.

1. NANOSENS Sp. z o. o. dzięki wiedzy, doświadczeniu i zaangażowaniu wykwalifikowanej kadry technicznej gwarantuje użytkownikom sprzętu wyprodukowanego przez NANOSENS usługi serwisowe, gwarancyjne i pogwarancyjne, na wysokim poziomie.
2. Usługi serwisowe w ramach gwarancji NANOSENS świadczone są zgodnie z zapisami zawartymi w dokumentach gwarancyjnych Wszelkie czynności wykraczające poza Warunki Gwarancji regulowane są przez niniejszy Regulamin.
3. Wymagane jest pisemne Zlecenia Usługi Serwisowej. Dla klientów zlecających naprawę za pośrednictwem firm kurierskich, takim dokumentem jest również oryginał Listu Przewozowego. NANOSENS przyjmuje zasadę, że zlecającym naprawę jest osoba lub firma widniejąca jako nadawca przesyłki do serwisu.
4. Korespondencja i wymiana informacji odbywa się wyłącznie ze zlecającym naprawę, którego dane widnieją na zleceniu .
5. Zlecenia Serwisowe należy przesłać za pośrednictwem fax-u , e-maila: serwis@nanosens.pl , poczty polskiej lub dołączając do przesyłki, lub składając bezpośrednio w siedzibie NANOSENS.
6. Warunki Gwarancji zawierają informacje na temat dokumentów i danych, jakie potrzebne są dla uruchomienia procedury serwisowania urządzenia.
Brak któregokolwiek wymagania formalnego skutkuje zatrzymaniem procesu serwisowania, a czas naprawy zostanie naliczany dopiero od momentu usunięcia przez klienta wszystkich braków formalnych. Zasada ta dotyczy każdego rodzaju zgłoszenia serwisowego.
7. Diagnostyka / testowanie sprzętu zgłoszonego do serwisu jest zawsze odpłatne. Opłata określona jest w Cenniku usług.
8. Opłata za diagnostykę pobierana jest również, w przypadku, gdy:
• zgłoszony do naprawy sprzęt okaże się sprawny (dotyczy również napraw gwarancyjnych),
• usterka jest wynikiem niewłaściwej pracy urządzeń współpracujących, zasilania a nie sprzętu (również napraw gwarancyjnych),
• nastąpiło wykluczenie lub ograniczenie gwarancji pociągające zmianę kwalifikacji naprawy na płatną.
9. Dla napraw płatnych wystawiany jest dokument "Wycena naprawy". Oferta jest ważna 7 dni od daty przesłania dokumentu do klienta (e-mail, fax.,poczta).
Brak odpowiedzi Klienta we wspomnianym terminie jest traktowany jako rezygnacja z naprawy i wiąże się z naliczeniem opłaty za diagnostykę urządzenia.
10. Dla wycen w walucie obcej płatność odbywa się w PLN wg. kursu średniego NBP z dnia wystawienia faktury.
11. Informacje dotyczące serwisu urządzeń przenośnych (rodzina DP):
• Serwis urządzeń przenośnych firmy NANOSENS i ALMER odbywa się wyłącznie w serwisie NANOSENS .
• Towary objęte gwarancją lub pogwarancyjne należy przesyłać do serwisu na koszt Klienta, za pośrednictwem firmy spedycyjnej lub dostarczyć osobiście.
• Przesłanie towaru na koszt NANOSENS spowoduje refakturowanie kosztów transportu z wyjątkiem napraw objętych gwarancją, kiedy to koszt transportu pokryje NANOSENS .
• Przyrządy przesyłane do serwisu powinny być dostarczane wraz z wyposażeniem i zleceniem podpisanym przez upoważnioną osobę oraz zawierającym informacje dotyczące osoby do kontaktu (nazwisko, imię , nr telefonu, ew. Wydział, itd.)
• Koszt testowania i diagnozy wg. cennika usług - fakturowane tylko w przypadku rezygnacji z naprawy / serwisu.
• Czas trwania usługi serwisowej : typowo od 4 do 14 dni roboczych , zależnie od stanu urządzenia, typu i wersji urządzenia, licząc od daty przyjęcia urządzenia do serwisu.
• Czas trwania usługi serwisowej może się wydłużyć, jeżeli pojawi się konieczność wymiany czujnika / czujników a ma na to wpływ tzw. „czas stabilizacji” , który jest cechą właściwą dla każdego czujnika.
12. Informacje dotyczące serwisu urządzeń stacjonarnych (SAG, PAL, LIDER, NANO, BIOTEX, G1):
• Serwis urządzeń stacjonarnych odbywa się na miejscu u Użytkownika.
• Przyjazd serwisu odbywa się tylko i wyłącznie na pisemne zlecenie podpisane przez upoważnioną osobę.
• Dojazd Serwisu odbywa się na koszt Użytkownika / Zleceniodawcy .
• Koszt dojazdu liczony jest zgodnie ze wzorem : liczba km w obie strony x stawka za jeden km (stawka : wg. cennika NANOSENS)
• W przypadku napraw objętych gwarancją koszt dojazdu pokrywa NANOSENS.
• Koszt sprawdzenia / diagnozy dla każdego urządzenia stacjonarnego (centralki, sondy pomiarowej) zgodnie z cennikiem usług.
• Serwisant może uznać, w szczególnych przypadkach, że naprawa lub kalibracja urządzenia musi być wykonana w serwisie/ laboratorium, w siedzibie NANOSENS.
13. Próba naprawy / kalibracji urządzeń nie zawsze jest skuteczna. Niekiedy naprawa / kalibracja może być wykonana tylko poprzez wymianę elementu na inny sprawny, jeśli taki jest dostępny lub wymianę całego podzespołu na nowy.
14. Pozostałe informacje :
• Forma płatności dla usług serwisowych : pobranie lub przelew .
• W przypadku przelewu „protokoły kalibracyjne” Zleceniodawca otrzyma po uregulowaniu płatności wynikającej z faktury.
15. Gwarancja udzielana dla napraw płatnych wynosi dla:
• usługi - 3 miesiące
• podzespołów innych niż czujniki – 6 miesięcy
• czujników substancji gazowych do 12 miesięcy w zależności od rodzaju czujnika i rzeczywistych warunków pracy urządzenia.
Każdorazowo, okres gwarancji dla wymienionego czujnika podawany jest na protokole serwisowym i/lub kalibracyjnym.
16. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń czujników spowodowanych działaniem :
• czynników gazowych innych niż wynikających ze specyfikacji,
• gazów i substancji korozyjnych, jeżeli takie wystąpiły a informacja o możliwości ich pojawienia nie została przekazana NANOSENS przed przyjęciem zamówienia na jego dostawę.
• substancji gazowych o wartości stężenia przekraczającej dopuszczalny zakres pomiarowy dla danego czujnika.
17. Nie przestrzeganie kolejnych zalecanych terminów kontrolnych kalibracji powoduje utratę praw gwarancyjnych.
18. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady towaru jest wyłączona (Art. 558 ust. 1 Kodeksu Cywilnego) .
19. Uprawnienia z tytułu gwarancji mogą być wymagane tylko i wyłącznie w przypadku, jeżeli Odbiorca/Użytkownik ma uregulowane wszystkie należności wobec NANOSENS z tytułu wszystkich umów serwisowych.
20. Zlecając naprawę Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez NANOSENS w celu promocji (marketingu) produktów i firm.
(Zgodnie z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie danych osobowych.).
21. W przypadku nie odebrania produktów z reklamacji/serwisu po upływie 3 miesięcy od daty przyjęcia NANOSENS powiadomi Klienta listem poleconym na adres podany na zgłoszeniu reklamacji/serwisu, o zaistniałej sytuacji. Jeżeli w ciągu następnego miesiąca towar nie zostanie odebrany, to zostanie oddany do recyklingu.
22. Każdy klient NANOSENS zlecający wykonanie usługi serwisowej lub oddający sprzęt do serwisu / naprawy jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem i dobrowolnie akceptuje powyższy regulamin. Jest to zarazem umowa, na której podstawie jest świadczona usługa naprawy i ona reguluje prawa i obowiązki z tego tytułu. Wszelkie inne postanowienia muszą być przedstawione w formie pisemnej i zaakceptowanie przez obie strony .

Wersja 160725