

# **Regulamin Serwisu**

## **Tryb i warunki szczególne przyjmowania zleceń serwisowych**

1. W ramach składanych zleceń serwisowych Zamawiający zobowiązany jest dostarczyć i odebrać urządzenie na koszt własny. Koszt zwrotu urządzenia do Zamawiającego firmą spedycyjną wynosi 35,00 zł netto.
2. Usługi serwisowe dotyczące urządzeń stacjonarnych, co do zasady wykonywane są w miejscu ich eksploatacji. Koszt dojazdu Serwisu ALTER S.A. pokrywa Zamawiający.
3. Usługa serwisowa jest wykonywana wyłącznie w zakresie zleconym przez Zamawiającego. Zlecenie przyjmowane jest wyłącznie w formie pisemnej. W przypadku urządzeń przenośnych musi zostać ono dostarczone wraz ze sprzętem, natomiast w przypadku urządzeń stacjonarnych przed przyjazdem Serwisu ALTER S.A.
4. Rozszerzenie zakresu usługi serwisowej może nastąpić po uprzedniej, pisemnej akceptacji kosztów przez Zamawiającego.
5. Termin wykonania usługi serwisowej wynosi 21 dni od daty otrzymania zlecenia i dostarczenia sprzętu do siedziby ALTER S.A. Okres ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności dokonania dodatkowych uzgodnień z Zamawiającym oraz braku dostępu do części eksploatacyjnych.
6. Zamawiający jest zobowiązany do poinformowania Producenta o dokonywanych wcześniej przeróbkach lub próbach naprawiania sprzętu na własną rękę lub przez inną firmę. Jeżeli takie informacje nie zostaną ujawnione, Producent zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy sprzętu.
7. W przypadku odstąpienia od płatnej naprawy Producent pobiera opłatę przyjęcia do serwisu oraz oceny stanu technicznego urządzenia w wysokości 50,00zł netto.

## **Tryb i warunki składania reklamacji**

1. ALTER Spółka Akcyjna gwarantuje użytkownikowi wyrobu dobrą jakość wykonania, sprawność odnośnie konstrukcji, a także zastosowanych materiałów. Gwarantuje prawidłowe działanie wyrobu eksploatowanego zgodnie z instrukcją obsługi i przeznaczeniem.
2. Okres gwarancji na wykonane przez ALTER S.A. usługi wynosi 3 miesiące od daty zakończenia usługi. Za datę zakończenia usługi przyjmuje się datę wykonania wpisaną w Książce Wyrobu lub w protokole wykonania usługi.
3. Jeżeli w ciągu 7 dni od daty odbioru urządzenia nie są zgłaszane zastrzeżenia co do wykonanej usługi, uznaje się że usługa jest wykonana prawidłowo oraz usługa jest skuteczna.
4. Reklamacja obejmuje jedynie te elementy i podzespoły, które były naprawiane lub wymieniane przez serwis Producenta.
5. Podstawą rozpatrzenia reklamacji jest udostępnienie Książki Wyrobu urządzenia oraz opis problemu.
6. W ramach zgłoszenia reklamacyjnego Zamawiający zobowiązany jest dostarczyć urządzenie na koszt własny do siedziby Producenta.
7. Termin realizacji zgłoszenia reklamacyjnego wynosi 21 dni od daty otrzymania zlecenia i dostarczenia sprzętu do siedziby ALTER S.A. Okres ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności dokonania dodatkowych uzgodnień z Zamawiającym oraz braku dostępu do części eksploatacyjnych.
8. W przypadku uznania przez ALTER S.A. zasadności zgłoszenia reklamacyjnego, urządzenia odsyłane są do Zamawiającego na koszt ALTER S.A. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Zgłaszający ponosi koszt zwrotu urządzenia firmą spedycyjną w wysokości 35,00 zł netto.
9. Usługi serwisowe dotyczące urządzeń stacjonarnych, co do zasady wykonywane są w miejscu ich eksploatacji.
10. Wykonanie usługi u Zamawiającego powoduje naliczenie kosztów dojazdu. W przypadku uznania reklamacji Zamawiający pokrywa koszty dojazdu w jedną stronę, a w przypadku nieuznania reklamacji Zamawiający pokrywa koszty dojazdu serwisu w dwie strony. Koszty dojazdu liczone są według obowiązującej stawki serwisowej za 1km.
11. Jeżeli usterka zgłaszana w ramach reklamacji nie występuje lub jej przyczyna nie ma związku z reklamowaną usługą, a Zgłaszający odstąpi od płatnej naprawy, zostanie obciążony opłatą za przeprowadzenie oceny technicznej w wysokości 50,00zł netto.
12. ALTER S.A. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe na skutek nieprawidłowego transportu sprzętu do naprawy lub po jej wykonaniu. Roszczenia z tytułu uszkodzeń w transporcie są możliwe wyłącznie w stosunku do przewoźnika.