

§1. Gwarancja On-Site NBD - szczegółowe warunki i wyłączenia

1. Zakres gwarancji On-Site NBD

- a) Gwarancja On-Site NBD obejmuje naprawy realizowane w miejscu instalacji sprzętu, z czasem reakcji wynoszącym następny dzień roboczy (Next Business Day), liczonym od momentu zgłoszenia usterki zgodnie z obowiązującą procedurą.
- b) Naprawy są realizowane w godzinach pracy serwisu, tj. od 10:00 do 18:00, w dni robocze (poniedziałek–piątek), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. Procedura zgłoszenia usterki

- a) Zgłoszenie usterki musi zostać przesłane drogą elektroniczną, za pomocą dedykowanego formularza zgłoszeniowego lub e-maila na adres serwisu wskazany w umowie.
- b) Prawidłowe zgłoszenie powinno zawierać:
- c) Szczegółowy opis problemu,
- d) Numer seryjny urządzenia,
- e) Dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za obsługę zgłoszenia po stronie Zleceniodawcy.
- f) Zgłoszenia niekompletne, błędne lub przesłane poza godzinami pracy serwisu zostaną uznane za przyjęte o godzinie 10:00 następnego dnia roboczego.

3. Warunki realizacji naprawy w miejscu instalacji sprzętu

- a) Naprawa w miejscu instalacji sprzętu jest możliwa wyłącznie, jeśli:
- b) Urządzenie znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- c) Zleceniodawca zapewni pełny i bezpieczny dostęp do sprzętu oraz infrastruktury IT,
- d) Na miejscu instalacji dostępne będą niezbędne zasoby (np. prąd, narzędzia, dostęp do dokumentacji technicznej).
- e) W przypadku braku spełnienia tych warunków, Gwarant ma prawo odmówić realizacji naprawy On-Site i zaproponować alternatywne rozwiązanie (np. Bring-In).

4. Ograniczenia czasowe i logistyczne

- a) Czas reakcji On-Site NBD obejmuje jedynie podjęcie działań w ciągu następnego dnia roboczego od zgłoszenia, a nie gwarancję całkowitego usunięcia usterki w tym terminie.
- b) Usunięcie usterki może zostać wydłużone w przypadku:
- c) Konieczności zamówienia części zamiennych,
- d) Problemów wynikających z niedostarczenia kompletnych informacji przez Zleceniodawcę,
- e) Ograniczeń technicznych lub logistycznych niezależnych od Gwaranta (np. brak dostępu do infrastruktury).

5. Wyłączenia odpowiedzialności w modelu On-Site NBD

- a) Gwarancja On-Site NBD nie obejmuje:
- b) Uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem sprzętu lub jego instalacją w niezgodnych warunkach (np. wilgoć, wysokie temperatury),
- c) Napraw wymagających specjalistycznych narzędzi lub testów laboratoryjnych, które nie mogą być wykonane na miejscu,
- d) Awarii spowodowanych czynnikami zewnętrznymi (np. przepięcia, awarie sieci energetycznej, zdarzenia losowe).
- e) Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za:
- f) Szkody pośrednie, straty finansowe lub przestoje w działalności wynikające z awarii sprzętu,
- g) Utracone dane, jeśli Zleceniodawca nie wykonał kopii zapasowych przed naprawą.

6. Obowiązki Zleceniodawcy w modelu On-Site NBD

- a) Zleceniodawca zobowiązuje się do:
- b) Zapewnienia fizycznego dostępu do miejsca instalacji sprzętu oraz urządzeń wymagających naprawy,
- c) Wskazania osoby odpowiedzialnej za udzielanie informacji technicznych i organizacyjnych,
- d) Usunięcia wszelkich przeszkód, które mogłyby utrudniać lub uniemożliwiać realizację naprawy (np. zabezpieczeń dostępu, nieodpowiednich warunków pracy).
- e) W przypadku nieobecności osoby upoważnionej do współpracy w trakcie wizyty serwisowej, czas reakcji może zostać wydłużony, a Gwarant zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat za ponowne przybycie.

7. Opłaty dodatkowe w modelu On-Site NBD

- a) W przypadku zgłoszeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania sprzętu, które nie kwalifikują się jako roszczenie gwarancyjne, Gwarant zastrzega sobie prawo do naliczenia opłat serwisowych zgodnie z obowiązującym cennikiem.
- b) Koszty dojazdu do miejsc instalacji znajdujących się poza standardowym obszarem obsługi mogą być naliczone dodatkowo i wymagają wcześniejszego uzgodnienia z Zleceniodawcą.

8. Utrzymanie części zamiennych i sprzętu zastępczego

- a) Gwarant nie gwarantuje natychmiastowej dostępności wszystkich części zamiennych na miejscu instalacji sprzętu. W przypadku braku odpowiednich części, zostaną one dostarczone w najkrótszym możliwym terminie, zgodnym z harmonogramem dostaw.
- b) Na czas oczekiwania na części zamienne Zleceniodawca może skorzystać z opcji sprzętu zastępczego, jeśli taka możliwość została przewidziana w umowie.

9. Odmowa naprawy On-Site

- a) Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy On-Site w przypadku:
- b) Niezapewnienia wymaganych warunków dostępu do sprzętu,
- c) Stwierdzenia, że urządzenie nie spełnia wymagań gwarancyjnych (np. brak numeru seryjnego, naruszenie plomb gwarancyjnych),
- d) Przekroczenia granic terytorialnych obsługi gwarancyjnej.
- e) Gwarancja Bring-In NBD: Naprawy w serwisie, po dostarczeniu sprzętu przez Zleceniodawcę na własny koszt.
- f) Gwarancja nie obejmuje kosztów transportu urządzenia do serwisu, jeśli obowiązek transportu leży po stronie Zleceniodawcy.
- g) Gwarant nie odpowiada za opóźnienia wynikające z niedostarczenia sprzętu przez Zleceniodawcę w terminie.

§2. Gwarancja - Advanced Replacement - szczegółowe warunki i wyłączenia

1. Zakres usługi Advanced Replacement

- a) Usługa Advanced Replacement umożliwia szybką wymianę uszkodzonych komponentów poprzez dostarczenie przez Gwaranta sprawnych części bez konieczności wcześniejszego zwrotu uszkodzonych elementów.
- b) Klient jest zobowiązany do wymiany komponentów we własnym zakresie, zgodnie z dostarczoną dokumentacją techniczną, i do zwrotu uszkodzonych części w ustalonym terminie.

2. Procedura realizacji usługi

- a) Po zgłoszeniu awarii Klient otrzymuje nowe lub regenerowane części zamienne spełniające parametry techniczne uszkodzonych komponentów.
- b) Przesyłka z częściami jest realizowana przez Gwaranta na wskazany adres w terminie uzgodnionym z Klientem. Koszty dostawy części zamiennych pokrywa Gwarant, o ile zgłoszenie mieści się w zakresie gwarancji.
- c) Klient jest zobowiązany do zapakowania i odesłania uszkodzonych komponentów na adres serwisu wskazany przez Gwaranta w terminie 14 dni od momentu dostarczenia części zamiennych.

3. Warunki wymiany i odpowiedzialność Klienta

- a) Klient zobowiązuje się do dokonania wymiany uszkodzonego komponentu zgodnie z instrukcją obsługi lub wytycznymi technicznymi przekazanymi przez Gwaranta,
- b) Klient zobowiązuje się do zapakowania uszkodzonych części w sposób chroniący je przed dalszymi uszkodzeniami w transporcie (zalecane jest użycie oryginalnego opakowania dostarczonego przez Gwaranta),
- c) Przekazania przesyłki wyznaczonemu przez Gwaranta przewoźnikowi w terminie 14 dni od otrzymania części zamiennych.

4. Wyłączenia w usłudze Advanced Replacement

- a) Niezwrócenie części w terminie, w przypadku niezwrócenia uszkodzonych części w terminie 14 dni od ich wymiany, Gwarant zastrzega sobie prawo do:
 - Obciążenia Klienta kosztami wymienionych części według ich wartości rynkowej lub kosztu zakupu nowego komponentu,
 - Naliczania dodatkowych opłat za każdy kolejny dzień opóźnienia w zwrocie, zgodnie z zapisami umowy.
- b) Nieodpowiedni stan zwróconych części:
 - Części uszkodzone w sposób wykraczający poza pierwotnie zgłoszoną awarię (np. mechaniczne uszkodzenia wynikające z niewłaściwej instalacji lub transportu) mogą zostać uznane za niezdatne do naprawy. W takim przypadku Klient zostanie obciążony kosztami pełnej wartości zamienionego komponentu.
- c) Niewłaściwy transport:
 - Gwarancja nie obejmuje części, które uległy dodatkowym uszkodzeniom w wyniku ich nieodpowiedniego zapakowania lub przesyłki realizowanej przez firmę transportową niewskazaną przez Gwaranta.
- d) Samodzielna naprawa lub modyfikacja części:
 - Jakiegolwiek próby naprawy lub modyfikacji dostarczonych komponentów przez Klienta lub osoby trzecie bez uprzedniej zgody Gwaranta powodują utratę prawa do realizacji gwarancji na te części.
- e) Uszkodzenia wynikające z niewłaściwego użytkowania:
 - Wymiana części spowodowana uszkodzeniami wynikającymi z niewłaściwego użytkowania sprzętu, braku konserwacji lub działania sił zewnętrznych (np. przepięć, uszkodzeń mechanicznych) nie podlega gwarancji i obciąża Klienta pełnymi kosztami wymiany.

5. Koszty dodatkowe w usłudze Advanced Replacement

- a) W przypadku niezwrócenia części lub ich uszkodzenia w wyniku niezgodnego z wytycznymi transportu, Klient ponosi pełne koszty:
 - Wartości wymienionego komponentu,
 - Kosztów logistycznych związanych z dostarczeniem i zwrotem części,
 - Dodatkowej diagnostyki w przypadku zwrócenia komponentów w stanie uniemożliwiającym potwierdzenie pierwotnej usterki.

6. Klauzula o przejściu własności

- a) Wszystkie części wymienione w ramach usługi Advanced Replacement stają się własnością Gwaranta w momencie ich wymiany.
- b) W przypadku, gdy Klient zdecyduje się zatrzymać wymienioną część, zobowiązany jest pokryć jej pełną wartość rynkową w terminie 7 dni od daty wymiany.

§3. Gwarancja - Return to base - szczegółowe warunki i wyłączenia

1. Zakres usługi Return to Base

- a) Usługa Return to Base umożliwia naprawę sprzętu w serwisie Gwaranta po dostarczeniu go przez Klienta na własny koszt.
- b) Naprawy są realizowane w kolejności zgłoszeń, z gwarantowanym czasem reakcji wynoszącym następny dzień roboczy (NBD) od momentu fizycznego dostarczenia sprzętu do serwisu.

2. Procedura realizacji usługi

- a) Klient jest zobowiązany do dostarczenia sprzętu do wskazanej siedziby serwisu Gwaranta. Koszt transportu do serwisu pokrywa w całości Klient.
- b) Klient musi zgłosić awarię drogą elektroniczną przed wysyłką sprzętu, podając:
 - Szczegółowy opis problemu
 - Numer seryjny urządzenia
 - Dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za zgłoszenie
- c) Gwarant potwierdza przyjęcie zgłoszenia i przekazuje Klientowi informacje dotyczące transportu, w tym adres serwisu i ewentualne wytyczne co do pakowania.

3. Wyłączenia odpowiedzialności w usłudze Return to Base

a) Koszt transportu

- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za organizację i koszty transportu sprzętu do serwisu Gwaranta. Gwarant nie zwraca kosztów transportu ani nie partycypuje w ich pokryciu.
- W przypadku, gdy Klient skorzysta z transportu realizowanego przez firmę spedycyjną nieposiadającą stosownej umowy z Gwarantem, wszelkie problemy logistyczne leżą po stronie Klienta.

b) Pakowanie i transport sprzętu

- Klient jest zobowiązany do starannego zapakowania sprzętu w sposób zabezpieczający go przed uszkodzeniem w transporcie. Zalecane jest użycie oryginalnego opakowania lub opakowania zapewniającego równoważną ochronę.
- Sprzęt, który nie został odpowiednio zapakowany i uległ uszkodzeniu podczas transportu, jest wyłączony z gwarancji. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe uszkodzenia powstałe w wyniku nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzenia.

c) Niewłaściwy adres dostawy

- Jeśli sprzęt zostanie wysłany na niewłaściwy adres, Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za jego zlokalizowanie lub opóźnienia w realizacji naprawy.

d) Brak dokumentacji

- Gwarancja nie obejmuje sprzętu dostarczonego bez zgłoszenia i kompletnej dokumentacji. Brak numeru seryjnego, dowodu zakupu, karty gwarancyjnej lub dokładnego opisu usterki może skutkować odrzuceniem zgłoszenia.

e) Zgłoszenia spoza okresu gwarancyjnego

- Sprzęt dostarczony po zakończeniu okresu gwarancji nie będzie naprawiany w ramach gwarancji. Klient zostanie poinformowany o ewentualnych kosztach naprawy pogwarancyjnej.

§4. Gwarantowany czas reakcji – szczegółowe warunki i wyłączenia

1. Definicje

a) Czas reakcji

- Czas liczony od momentu **prawidłowego zgłoszenia** usterki przez Klienta do podjęcia przez Gwaranta pierwszych działań diagnostycznych lub serwisowych mających na celu usunięcie problemu.

b) Model 5x8

- Czas pracy serwisu od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

c) Model 7x24

- Czas pracy serwisu w trybie ciągłym – całodobowo, przez 7 dni w tygodniu, również w dni ustawowo wolne od pracy.

2. Gwarantowany czas reakcji

a) Next Business Day (NBD)

- Standardowy czas reakcji wynosi do **następnego dnia roboczego** (Next Business Day), liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia przez serwis Gwaranta.
- Model NBD realizowany jest w trybie 5x8, co oznacza, że zgłoszenia są przyjmowane i realizowane wyłącznie w dni robocze w godzinach 8:00–16:00.

Przykład:

- Zgłoszenie złożone w poniedziałek o godzinie 14:00 – reakcja nastąpi we wtorek w godzinach pracy serwisu.
- Zgłoszenie złożone w poniedziałek o godzinie 17:00 – reakcja nastąpi w środę o godzinie 8:00.

3. Wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta

a) Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w reakcji wynikające z:

- Niekompletnego lub błędnego zgłoszenia (np. brak numeru seryjnego, szczegółowego opisu problemu),
- Zgłoszeń przestanych na niewłaściwy adres e-mail lub kanał komunikacyjny,
- Zgłoszeń dokonanych poza godzinami pracy w modelu 5x8.

b) Brak dostępu do infrastruktury

- Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z braku dostępu do urządzeń lub infrastruktury, które uniemożliwiają podjęcie działań serwisowych.

c) Czynniki niezależne od Gwaranta

- Klęski żywiołowe
- Problemy logistyczne (np. opóźnienia kurierów, brak części zamiennych na magazynie)

- Awaria sieci energetycznej lub telekomunikacyjnej
- Siła wyższa (force majeure)
- d) **Konieczność zamówienia części**
- Jeśli naprawa wymaga dostarczenia specjalistycznych części zamiennych, czas reakcji może zostać wydłużony o czas potrzebny na ich pozyskanie.

4. Dodatkowe warunki czasowe

a) **Czas rozpoczęcia reakcji**

W przypadku zgłoszeń złożonych:

- W modelu NBD po godzinie 16:00, czas reakcji liczony jest od godziny 8:00 następnego dnia roboczego.
- W modelu 7x24 reakcja rozpoczyna się bez opóźnień, zgodnie z gwarantowanym czasem reakcji.

b) **Czas zakończenia naprawy**

Gwarantowany czas reakcji obejmuje rozpoczęcie działań, a nie ich zakończenie, czas usunięcia usterki zależy od:

- Charakteru awarii.
- Dostępności części zamiennych.
- Możliwości technicznych realizacji naprawy w miejscu instalacji sprzętu.

c) **Korekta terminów w dni ustawowo wolne od pracy**

- W przypadku modelu NBD zgłoszenia złożone w piątek po godzinie 16:00 są traktowane jako zgłoszone w poniedziałek o godzinie 8:00.

5. Obowiązki Klienta w ramach gwarantowanego czasu reakcji

Klient zobowiązuje się do:

- Zapewnienia pełnego dostępu do sprzętu oraz infrastruktury IT wymagającej naprawy.
- Przekazania wszystkich niezbędnych informacji technicznych potrzebnych do diagnozy.
- Wskazania osoby kontaktowej odpowiedzialnej za współpracę z Gwarantem w trakcie realizacji usługi.

6. Wyłączenia usług z gwarantowanego czasu reakcji

Gwarancja czasu reakcji nie obejmuje:

- Zgłoszeń dotyczących sprzętu lub komponentów nieobjętych umową serwisową.
- Diagnostyki i napraw wymagających zaangażowania producenta urządzenia, jeśli czas realizacji tych działań wykracza poza gwarantowany czas reakcji.
- Problematicznych sytuacji wynikających z działań lub zaniechań Klienta (np. brak dostępu do sprzętu, zablokowane pomieszczenia serwerowe).

7. Dodatkowe opłaty za niestandardowe realizacje

- W przypadku, gdy Klient żąda działań serwisowych poza standardowymi godzinami pracy w modelu 5x8 (np. praca w nocy, w weekendy), usługi takie mogą podlegać dodatkowemu wynagrodzeniu zgodnie z indywidualną wyceną Gwaranta.

8. Klauzula elastyczności Gwaranta

- Gwarant zastrzega sobie prawo do uzgodnienia indywidualnych warunków czasowych w sytuacjach wyjątkowych, pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia ich z Klientem w formie pisemnej.

§5. Dostawa realizowana przez Gwaranta – szczegółowe warunki i wyłączenia

1. Zakres usługi dostawy realizowanej przez Gwaranta

- Dostawa części zamiennych, sprzętu zastępczego lub naprawionego urządzenia jest realizowana przez Gwaranta na adres wskazany przez Klienta.

Termin realizacji dostawy zależy od:

- Dostępności towaru na magazynie Gwaranta.
- Konieczności sprowadzenia części zamiennych od producenta.
- Czasu niezbędnego na przeprowadzenie testów jakościowych przed wysyłką.

2. Gwarantowany czas dostawy

- Standardowy czas dostawy wynosi do 10 dni roboczych od momentu zgłoszenia przez Klienta oraz spełnienia przez niego wszystkich wymagań formalnych (np. przekazanie numeru seryjnego urządzenia, akceptacja wymiany, podpisanie protokołu zgłoszenia).

3. Czynniki wpływające na czas realizacji

a) Dostępność towaru na magazynie Gwaranta

- Jeśli wymagane części zamienne lub urządzenia są dostępne na magazynie, wysyłka nastąpi w ciągu 5 dni roboczych.

- W przypadku braku towaru na magazynie, czas realizacji dostawy wydłuża się o okres niezbędny na jego zamówienie od producenta lub dostawcy, który może wynosić od 10 do 30 dni roboczych, w zależności od dostępności u producenta.

b) Czas testów jakościowych

- Przed wysyłką, każda część lub urządzenie podlega testom diagnostycznym w celu potwierdzenia ich pełnej sprawności. Czas realizacji testów wynosi do 5 dni roboczych.

4. Obowiązki Klienta

Klient zobowiązuje się do:

- Wskazania dokładnego adresu dostawy i osoby odpowiedzialnej za odbiór przesyłki.
- Zapewnienia możliwości odbioru przesyłki w godzinach pracy przewoźnika.
- Przekazania wszystkich wymaganych informacji technicznych i dokumentacji w momencie zgłoszenia usterki.
- W przypadku niewywiązania się z powyższych obowiązków, czas realizacji dostawy może ulec wydłużeniu, a wszelkie dodatkowe koszty logistyczne obciążają Klienta.

5. Wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta

a) Opóźnienia niezależne od Gwaranta

Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w dostawie wynikające z:

- Niedostępności części zamiennych u producenta.
- Opóźnień logistycznych po stronie dostawców lub przewoźników.
- Siły wyższej (np. klęski żywiołowe, strajki, problemy transportowe).

b) Problemy z odbiorem przesyłki przez Klienta

- W przypadku, gdy przesyłka nie zostanie odebrana przez Klienta z powodu jego nieobecności lub odmowy przyjęcia, wszelkie koszty ponownej dostawy obciążają Klienta.

c) Zmiana zgłoszenia przez Klienta

- Wszelkie zmiany adresu dostawy lub innych szczegółów zgłoszenia zgłoszone po rozpoczęciu procesu realizacji mogą spowodować wydłużenie czasu dostawy.

6. Dodatkowe terminy w sytuacjach wyjątkowych

- Jeśli wymagane części zamienne są produkowane na zamówienie (np. komponenty niestandardowe), Gwarant poinformuje Klienta o dodatkowym terminie realizacji, który może wynosić do 90 dni kalendarzowych, w zależności od specyfiki komponentu.

- W przypadku wymiany na nowy sprzęt lub urządzenie, które wymaga sprowadzenia z zagranicy, czas realizacji dostawy może wynosić do 30 dni roboczych.

7. Obowiązek testowania przed wysyłką

Każda część lub urządzenie przeznaczone do wymiany podlega dokładnym testom diagnostycznym, które mają na celu:

- Eliminację wad fabrycznych
 - Potwierdzenie zgodności z parametrami technicznymi
 - Ograniczenie ryzyka zwrotów i reklamacji
- a) W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości podczas testów, Gwarant zastrzega sobie prawo do wstrzymania dostawy i wydłużenia czasu realizacji do momentu zapewnienia pełnej sprawności produktu.

8. Klauzula elastyczności czasowej

- Gwarant zastrzega sobie prawo do realizacji dostawy w terminie uzgodnionym indywidualnie z Klientem, jeżeli standardowe terminy realizacji nie mogą zostać dotrzymane z przyczyn niezależnych od Gwaranta.
- Wszelkie uzgodnienia dotyczące zmian terminów realizacji będą potwierdzane w formie pisemnej lub elektronicznej.

9. Klauzula końcowa

- Termin realizacji dostawy określony w niniejszych warunkach nie obejmuje czasu reakcji serwisu ani czasu naprawy sprzętu, które są regulowane odrębnymi zapisami umowy.
- Przekazanie urządzenia lub części do przewoźnika kończy obowiązek czasowy Gwaranta w zakresie dostawy – odpowiedzialność za terminowe doręczenie przesyłki ponosi przewoźnik.

§6. Ochrona danych – szczegółowe warunki i wyłączenia

1. Zakres odpowiedzialności Gwaranta

- Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek dane zgromadzone na urządzeniach dostarczonych do serwisu w ramach gwarancji lub usługi naprawy.
- Odpowiedzialność za zabezpieczenie, przechowywanie oraz odtworzenie danych spoczywają w całości na Kliencie.

2. Obowiązki Klienta w zakresie ochrony danych

- Klient zobowiązany jest do wykonania pełnej kopii zapasowej danych znajdujących się na urządzeniu przed jego przekazaniem do serwisu Gwaranta.

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za:

- Skutki utraty, uszkodzenia lub naruszenia danych podczas realizacji naprawy, diagnostyki, wymiany komponentów lub innych działań serwisowych.
- Ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z utraty lub ujawnienia danych.

3. Oświadczenie Klienta

Przekazując urządzenie do serwisu, Klient automatycznie oświadcza, że:

- Wykonał kopię zapasową wszystkich danych zgromadzonych na urządzeniu.
- Świadomie przyjmuje na siebie ryzyko utraty lub uszkodzenia danych w trakcie realizacji usług serwisowych.
- Dane przechowywane na urządzeniu nie naruszają obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów o ochronie danych osobowych.

4. Wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta

Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie, kradzież, ujawnienie lub nieautoryzowany dostęp do danych przechowywanych na urządzeniach Klienta, które:

- Zostały przekazane do serwisu w ramach naprawy, diagnostyki, wymiany komponentów lub innych działań.
- Uległy uszkodzeniu w wyniku awarii sprzętu, działania wirusów lub innego oprogramowania zainstalowanego przez Klienta.
- Zostały utracone w wyniku konieczności przeprowadzenia resetu, przywrócenia ustawień fabrycznych, instalacji systemu operacyjnego lub innych działań wymagających ingerencji w dane zgromadzone na urządzeniu.

5. Działania Gwaranta w zakresie ochrony danych

Gwarant zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia procedur diagnostycznych i naprawczych, które mogą skutkować:

- Usunięciem części lub całości danych zgromadzonych na urządzeniu.
- Resetem urządzenia do ustawień fabrycznych.
- Instalacją nowego oprogramowania, które może nadpisać istniejące dane.

W takich przypadkach Klientowi nie przysługują żadne roszczenia wobec Gwaranta z tytułu utraty danych.

6. Dane objęte przepisami o ochronie danych osobowych

- a) Klient zobowiązuje się do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w tym RODO, oraz zapewnienia, że przekazywane urządzenie:
 - Nie zawiera danych, które naruszałoby przepisy prawa.
 - Nie wymaga szczególnego przetwarzania lub zabezpieczenia danych.
- b) W przypadku, gdy urządzenie zawiera dane osobowe, Klient zobowiązany jest:
 - Do ich zabezpieczenia przed przekazaniem urządzenia do serwisu.
 - Do anonimizacji lub usunięcia danych przed dostarczeniem sprzętu.

7. Klauzula o ograniczeniu roszczeń prawnych

Klient zobowiązuje się do:

- Zrzeknięcia się wszelkich roszczeń prawnych wobec Gwaranta wynikających z utraty, uszkodzenia lub ujawnienia danych przechowywanych na urządzeniu.
- Pokrycia kosztów związanych z ewentualnymi roszczeniami osób trzecich, w tym kosztów postępowania sądowego, które mogą wynikać z utraty danych w trakcie realizacji usług przez Gwaranta.

8. Kopie zapasowe wykonywane przez Gwaranta

- Na wyraźne zlecenie Klienta, Gwarant może wykonać kopię zapasową danych przed przystąpieniem do naprawy, pod warunkiem podpisania odrębnej umowy i poniesienia kosztów tej usługi przez Klienta.
- Kopia zapasowa wykonana przez Gwaranta jest przechowywana wyłącznie przez czas realizacji usługi. Po zakończeniu naprawy dane są automatycznie usuwane, chyba że strony uzgodnią inaczej na piśmie.

9. Procedury odzyskiwania danych

- W przypadku utraty danych na skutek awarii sprzętu, Klient może zlecić Gwarantowi próbę ich odzyskania, jednak usługa ta nie jest objęta gwarancją i wiąże się z dodatkowymi kosztami.
- Gwarant nie gwarantuje skuteczności odzyskiwania danych i nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości ich odtworzenia.

10. Klauzula końcowa

- Przekazanie urządzenia do serwisu Gwaranta oznacza pełną akceptację powyższych warunków przez Klienta.
- Klient jest zobowiązany do poinformowania wszystkich osób trzecich, których dane mogą znajdować się na urządzeniu, o ryzyku związanym z utratą danych oraz zabezpieczenia ich interesów w sposób niezależny od Gwaranta.

§7. Gwarancja – warunki ogólne – postanowienia końcowe

1. Odpowiedzialność Klienta za sprzęt w transporcie

a) Pełna odpowiedzialność Klienta

- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sprzęt w czasie transportu, jeśli organizuje go samodzielnie. Odpowiedzialność ta obowiązuje od momentu nadania przesyłki aż do jej dostarczenia do serwisu Gwaranta. Wszelkie ryzyko związane z uszkodzeniem, zagubieniem, opóźnieniem lub innymi problemami wynikającymi z transportu spoczywa na Kliencie.

b) Obowiązki Klienta podczas przygotowania przesyłki

- Pakowanie sprzętu
- Klient jest zobowiązany do starannego zabezpieczenia sprzętu przed uszkodzeniami w transporcie.
- Zaleca się użycie oryginalnego opakowania lub innego, które zapewni odpowiednią ochronę sprzętu. Materiały ochronne powinny zabezpieczać urządzenie przed wstrząsami, wilgocią oraz innymi szkodliwymi czynnikami zewnętrznymi.
- Jeśli sprzęt jest delikatny lub wrażliwy na wstrząsy, należy użyć odpowiednich materiałów amortyzujących, takich jak pianka techniczna, folia bąbelkowa czy wypełniacze kartonowe.

c) Wybór odpowiedniego przewoźnika

- Klient powinien wybrać firmę transportową, która oferuje odpowiednie standardy bezpieczeństwa dla przesyłek delikatnych urządzeń elektronicznych.
- Ubezpieczenie przesyłki jest wysoce rekomendowane, aby zminimalizować ryzyko strat finansowych w przypadku uszkodzenia lub zagubienia sprzętu.
- Zaleca się korzystanie z przewoźników, którzy oferują monitorowanie przesyłek (tracking) oraz mają doświadczenie w obsłudze sprzętu IT.

d) Oznakowanie przesyłki

- Przesyłka powinna być odpowiednio oznaczona, np. naklejkami „Ostrożnie! Elektronika”, „Góra/Dół” czy „Nie rzucać”, aby zwrócić uwagę przewoźnika na szczególną ostrożność przy transporcie.
- Należy dołączyć do paczki szczegółową dokumentację, w tym numer seryjny sprzętu oraz opis zgłoszenia usterki, aby usprawnić proces serwisowy.

e) Uszkodzenie sprzętu

- Jeśli sprzęt zostanie uszkodzony w trakcie transportu z powodu niewłaściwego pakowania lub nieodpowiedniej obsługi przez przewoźnika, Gwarant ma prawo odmówić realizacji naprawy gwarancyjnej.
- W takim przypadku wszelkie naprawy związane z uszkodzeniami powstałymi w transporcie będą realizowane na koszt Klienta, zgodnie z cennikiem usług serwisowych.

f) Diagnostyka i dodatkowe koszty

- Gwarant może naliczyć opłaty za diagnozę oraz naprawę uszkodzeń powstałych w wyniku transportu, jeśli te nie podlegają warunkom gwarancji. Koszty te obejmują zarówno robociznę, jak i ewentualne wymiany uszkodzonych części.

g) Działania Gwaranta po dostarczeniu przesyłki

Po dostarczeniu sprzętu do serwisu Gwaranta:

- Serwis przeprowadza inspekcję wizualną w celu sprawdzenia stanu urządzenia.
- Jeśli zostaną wykryte uszkodzenia powstałe podczas transportu, Gwarant informuje Klienta o ich zakresie oraz konsekwencjach związanych z naprawą.
- Klient zostaje poinformowany o wszelkich dodatkowych kosztach związanych z naprawą uszkodzeń niezwiązanych z pierwotnie zgłaszaną usterką.

h) Klauzula o odpowiedzialności przewoźnika

Klient jest zobowiązany zapewnić, aby przewoźnik realizujący transport sprzętu:

- Posiadał odpowiednie ubezpieczenie przesyłek.
- Umożliwiał monitoring przesyłki.
- Przestrzegał zasad dotyczących transportu delikatnych urządzeń elektronicznych.

2. Koszty dodatkowe

Gwarant zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych kosztów, jeśli zgłoszona usterka sprzętu nie kwalifikuje się do naprawy gwarancyjnej. Koszty te mogą dotyczyć diagnozy, naprawy lub wymiany komponentów i są naliczane zgodnie z indywidualną wyceną.

a) Niewłaściwe użytkowanie sprzętu

Jeśli usterka jest wynikiem użytkowania sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub specyfikacją techniczną, Gwarant ma prawo obciążyć Klienta kosztami diagnozy oraz naprawy.

b) Uszkodzenia mechaniczne

Uszkodzenia mechaniczne, takie jak pęknięcia obudowy, złamania elementów wewnętrznych czy wgniecenia, które nie są wynikiem wad fabrycznych, nie są objęte gwarancją.

- Naprawa takich uszkodzeń jest realizowana wyłącznie na koszt Klienta.

c) Nieautoryzowane próby otwierania lub modyfikacji urządzenia.

d) Niewłaściwy transport

Jeśli sprzęt został uszkodzony podczas transportu organizowanego przez Klienta, a uszkodzenia wynikają z:

- Nieodpowiedniego zapakowania urządzenia.
- Niewłaściwej obsługi przez przewoźnika.
- Braku oznaczeń ostrzegawczych na przesyłce (np. „Delikatne” czy „Nie rzucać”), wszelkie koszty związane z diagnozą oraz naprawą będą obciążały Klienta.

e) **Czynniki zewnętrzne**

Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku działania sił zewnętrznych, niezależnych od Gwaranta. Koszty naprawy w takich przypadkach ponosi Klient.

f) **Zakres naliczanych kosztów**

Koszty dodatkowe mogą obejmować:

- Diagnostykę usterki – ustalenie zakresu uszkodzeń i przyczyny ich powstania.
- Koszty części zamiennych – wymiana elementów uszkodzonych z winy Klienta.
- Koszty naprawy – usługi serwisowe wykonywane przez Gwaranta.
- Koszty logistyczne – związane z dostarczeniem urządzenia lub części zamiennych, jeśli jest to konieczne.

g) **Wycena i akceptacja kosztów**

- Przed rozpoczęciem naprawy Gwarant przedstawia Klientowi szczegółową wycenę diagnozy oraz ewentualnych kosztów naprawy.
- Klient jest zobowiązany do akceptacji wyceny na piśmie lub w formie elektronicznej przed podjęciem działań serwisowych.
- Brak akceptacji wyceny w wyznaczonym terminie może skutkować opóźnieniem w realizacji usługi lub odmową jej wykonania.

3. Weryfikacja stanu sprzętu przy odbiorze

- Po dostarczeniu sprzętu do serwisu, Gwarant przeprowadza wizualną inspekcję urządzenia w celu weryfikacji jego stanu.
- W przypadku stwierdzenia uszkodzeń powstałych podczas transportu, Gwarant dokumentuje je i informuje Klienta. W takich przypadkach naprawa gwarancyjna może zostać odrzucona, a wszelkie dalsze koszty obciążają Klienta.

4. Przedłużenie czasu naprawy

Czas naprawy może ulec wydłużeniu w następujących przypadkach:

- Konieczności zamówienia części zamiennych.
- Braku kompletnej dokumentacji lub zgłoszenia przez Klienta.
- Konieczności przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki.

5. Wyłączenie odpowiedzialności Gwaranta

- a) Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za:
 - Utracone korzyści, przestoje w działalności Klienta lub inne szkody wynikające z awarii sprzętu.
 - Utratę danych przechowywanych na urządzeniu (Klient jest zobowiązany do wykonania kopii zapasowych przed dostarczeniem sprzętu).
 - Problemy wynikające z błędnego zgłoszenia usterki przez Klienta.
- b) Dodatkowo, Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za:
 - Nieprawidłową instalację części zamiennych wykonaną przez Klienta.
 - Dodatkowe usterki wynikające z niewłaściwego montażu.
 - Opóźnienia wynikające z niekompletnych lub błędnych zgłoszeń.
 - Opóźnienia lub problemy związane z transportem realizowanym przez przewoźnika niezwiązanego z Gwarantem.

6. Czas reakcji

W modelu NBD czas reakcji obejmuje podjęcie działań naprawczych w następnym dniu roboczym po zgłoszeniu.

Wyłączenia:

- Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z braku dostępu do urządzeń lub infrastruktury po stronie Klienta.
- Zgłoszenia złożone w dni wolne od pracy są realizowane od następnego dnia roboczego.

8. Sprzęt zastępczy

a) Zasady udostępniania sprzętu zastępczego

- Sprzęt zastępczy może być dostarczony wyłącznie na czas naprawy pierwotnego urządzenia i tylko w sytuacjach, gdy takie rozwiązanie zostało przewidziane w umowie lub indywidualnych ustaleniach z Klientem.

b) Dostępność sprzętu zastępczego

- Udostępnienie sprzętu zastępczego zależy od dostępności odpowiednich urządzeń w magazynie Gwaranta.
- Gwarant nie gwarantuje możliwości zapewnienia sprzętu zastępczego w każdej sytuacji, szczególnie w przypadku niestandardowych urządzeń lub konfiguracji.

c) Parametry sprzętu zastępczego

- Parametry techniczne sprzętu zastępczego mogą różnić się od pierwotnego urządzenia i są dostosowywane w miarę możliwości do potrzeb Klienta.
- Sprzęt zastępczy ma umożliwić tymczasowe działanie infrastruktury IT, ale jego wydajność lub funkcjonalność może nie w pełni odpowiadać pierwotnemu urządzeniu.

d) Wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta

- Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za różnice w wydajności, funkcjonalności lub kompatybilności sprzętu zastępczego względem oryginalnego urządzenia.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że sprzęt zastępczy służy wyłącznie do tymczasowego zastąpienia urządzenia w naprawie.

e) Uszkodzenie sprzętu zastępczego

- Klient ponosi pełną odpowiedzialność za sprzęt zastępczy od momentu jego przekazania do momentu zwrotu do Gwaranta.
- W przypadku uszkodzenia, utraty lub zniszczenia sprzętu zastępczego, Klient jest zobowiązany pokryć koszty naprawy, wymiany lub utraty sprzętu zgodnie z wyceną przedstawioną przez Gwaranta.

f) Zobowiązania Klienta dotyczące sprzętu zastępczego

- Klient zobowiązany jest do korzystania ze sprzętu zastępczego zgodnie z jego przeznaczeniem oraz warunkami określonymi przez Gwaranta.
- Po zakończeniu naprawy pierwotnego urządzenia Klient zobowiązuje się zwrócić sprzęt zastępczy w stanie niepogorszonym, uwzględniającym normalne zużycie eksploatacyjne.
- Klient jest odpowiedzialny za zabezpieczenie sprzętu zastępczego przed uszkodzeniami, niewłaściwym użytkowaniem lub działaniem czynników zewnętrznych (np. przepięcia, zalania).

9. Procedura reklamacyjna

Procedura reklamacyjna może różnić się w zależności od rodzaju posiadanej gwarancji. Jeśli warunki gwarancji nie precyzują szczegółowych zasad, obowiązują ogólne procedury reklamacyjne. Reklamacje są przyjmowane wyłącznie drogą elektroniczną poprzez dedykowany formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie:

Wyłączenia:

- Niekompletne lub błędne zgłoszenia będą odrzucane do momentu ich poprawienia przez Klienta.
- Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za błędy w zgłoszeniach wynikające z niewiedzy użytkownika.

10. Terytorium i ważność gwarancji

Gwarancja obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku użytkowania sprzętu poza Polską, Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji gwarancji, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie.

Wyłączenia:

- Gwarancja nie obejmuje transportu sprzętu z zagranicy ani kosztów jego naprawy poza granicami Polski.

- Uszkodzenia sprzętu powstałe w transporcie międzynarodowym nie są objęte gwarancją.

11. Numer seryjny urządzenia

Numer seryjny musi być w pełni czytelny i zgodny z dokumentacją sprzedażową. Jakiegokolwiek jego modyfikacje, uszkodzenie lub brak zgodności powodują utratę gwarancji.

Wyłączenia:

- Urządzenia, w których numer seryjny został usunięty, zmieniony lub zamazany przez użytkownika lub osoby trzecie, nie są objęte gwarancją.
- Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za numery seryjne podrobione lub niewłaściwie zarejestrowane przez pośrednich sprzedawców.

12. Dokumenty gwarancyjne

Realizacja gwarancji wymaga karty gwarancyjnej oraz dowodu zakupu. Brak któregokolwiek z dokumentów uniemożliwia rozpatrzenie zgłoszenia.

Wyłączenia:

- Fałszywe lub zmanipulowane dokumenty powodują natychmiastową utratę praw gwarancyjnych.
- Gwarant nie odpowiada za zgubione, zniszczone lub niekompletne dokumenty dostarczone przez Klienta.

13. Okres gwarancji

Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu widniejącej na dowodzie zakupu lub karcie gwarancyjnej.

Wyłączenia:

- Usterki zgłoszone po upływie okresu gwarancyjnego nie są rozpatrywane w ramach gwarancji.
- Gwarancja nie obejmuje roszczeń dotyczących sprzętu używanego poza okresem gwarancyjnym.