

Załącznik nr 3 **Regulamin świadczenia usług serwisowych oraz usuwania awarii**

§ 1. Przedmiot ogólnych warunków

1. TBI Technology Sp. z o.o. zwane w dalszej części TBI Technology/ Gwarantem zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn marki TBI, ERMAFA-AUERBACH, TORNI TACCHI, w zakresie autoryzacji i na warunkach uzyskanych od producenta.
2. TBI Technology zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych maszyn producentów obrabiarek innych marek niż wymienione w pkt. 1 wyłącznie na koszt i ryzyko użytkownika, chyba że umowa sprzedaży stanowi inaczej.
3. Zasady odpowiedzialności określone w niniejszym regulaminie dotyczą zarówno maszyn sprzedawanych przez TBI Technology jak również usług serwisowych świadczonych przez TBI Technology na maszynach sprzedanych przez osoby trzecie.
4. Gwarancją na maszynę lub usługę serwisową obowiązuje jeśli tak wyraźnie przewidziano w umowie lub wydano kartę gwarancyjną.
5. TBI Technology gwarantuje dostęp do części zamiennych na terenie Polski przez okres 10 lat od daty dostawy fabrycznie nowego urządzenia.

§ 2. Usługi

Za usługi serwisowe uważa się: instalowanie maszyn i oprogramowania, czynności diagnostyczne i usuwanie awarii, wykonywanie regulacji, przeglądów konserwacyjnych i napraw sprzętu (w tym gwarancyjnych i pogwarancyjnych), udzielanie konsultacji technicznych (zdalnie: telefonicznie, e-mail, itp. na miejscu u klienta), a także szkolenia techniczne. Wszystkie wymienione powyżej usługi serwisowe są realizowane w oparciu o pisemne zamówienie (wysłane jako formularz zgłoszeniowy przez stronę www lub pocztą elektroniczną) zawierające przedmiot zlecenia.

§ 3. Serwis

1. Usługami serwisowymi w ramach gwarancji lub rękojmi objęte są wyłącznie uszkodzenia i wady powstałe z przyczyn tkwiących w maszynie od dnia wydania przedmiotu sprzedaży.
2. Odpowiedzialność TBI Technology nie obejmuje:
 - a) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do których wykonania zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt oraz czynności należących do normalnej obsługi eksploatacyjnej np. zainstalowanie maszyny, podłączenie maszyny do mediów o odpowiednich parametrach, oprogramowanie (programy robocze), czyszczenie i konserwacja. Wymienione czynności obciążają tylko i wyłącznie użytkownika;
 - b) usterek oprogramowania (programy robocze), usterek maszyny niezależnych od Gwaranta i Producenta, powstałych w wyniku: błędów operatora (np. kolizji), programisty, technologa, niewłaściwego użytkownika przedmiotu maszyny;
 - c) roszczeń z tytułu parametrów technicznych maszyny o ile są zgodne z danymi technicznymi uzgodnionymi pomiędzy stronami, lub w przypadku ich nie uzgodnienia, z parametrami podanymi przez Producenta/Gwaranta;
 - d) awarii powstałych wskutek zastosowania w procesie działania lub eksploatacji maszyny, materiałów lub surowców nie przeznaczonych dla danego typu urządzenia, które mogą zakłócić prawidłowe działanie maszyny;
 - e) uszkodzeń lub nieprawidłowego działania maszyny wynikających z: uszkodzeń mechanicznych i wywołanych przez nie wad, uszkodzeń wynikłych z eksploatacji maszyny w warunkach odbiegających od podanych w dokumentacji lub dopuszczalnych/zalecanych przez Gwaranta oraz nie używania oryginalnych materiałów eksploatacyjnych, uszkodzeń powstałych z przyczyn zewnętrznych, jak np. powódź, pożar, przepięcie elektryczne, niewłaściwe parametry sieci elektrycznej, brak prawidłowego uziemienia, brak stosowania zaślepek w otworach, gniazdach, niewłaściwe parametry instalacji sprężonego powietrza, uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwej instalacji maszyny, eksploatacji niezgodnej

z przeznaczeniem technicznym lub jego eksploatacji w warunkach i na zasadach niezgodnych z określonymi przez Producenta w instrukcji obsługi; powstałych w wyniku nieautoryzowanej naprawy lub zmiany, bądź jakiegokolwiek ingerencji w maszynę, nie wynikającej z normalnej eksploatacji, lub dokonywania napraw, przeglądów we własnym zakresie z pominięciem serwisu Producenta/Gwaranta;

- f) zużycia materiałów eksploatacyjnych lub tzw. "części szybko się zużywających", które ze względu na swój charakter posiadają okres żywotności zależny od intensywności eksploatacji, a w szczególności takich jak: baterie, akumulatory, paski klinowe, bezpieczniki elektryczne, żarówki, narzędzia skrawające, oleje, smary, filtry, media chłodzące, płyny eksploatacyjne; środki chemiczne, wkłady filtrujące, chłodziwa i płyny;
 - g) awarii spowodowanych używaniem maszyny wymagającej w sposób oczywisty naprawy chyba, że można udowodnić, iż uszkodzenie nie jest związane z potrzebą takiej naprawy lub chyba, że przedmiotowa maszyna była przynajmniej prowizorycznie naprawiona z pozwoleniem TBI Technology w momencie wystąpienia szkody;
 - h) awarii spowodowanych niedokonaniem prac serwisowych zalecanych przez TBI Technology;
 - i) awarii spowodowanych nieprzestrzeganiem zaleceń zawartych w instrukcji obsługi i/lub z powodu braku odpowiedniej reakcji na sygnały ostrzegawcze;
 - j) awarii powstałych wskutek naturalnego zużycia części spowodowanego normalną eksploatacją;
 - k) awarii spowodowanej nieprawidłową pracą poszczególnych urządzeń lokalnego systemu informatycznego, lub nieprawidłowej pracy łączy teleinformatycznych, zakłóceń w transmisjach radiowych,
 - l) inne powstałe z przyczyn leżących po stronie użytkownika lub nie leżących po stronie TBI Technology.
3. Użytkownik zobowiązany jest poinformować TBI Technology o wadzie niezwłocznie po jej wykryciu podając datę wykrycia. TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek braku niezwłocznego powiadomienia o wykrytej wadzie.
4. W wypadku, gdy w ramach prac TBI Technology dostarcza, instaluje lub konfiguruje dodatkowe oprogramowanie (monitoring maszyn, oprogramowanie CAD/CAM), Gwarantem pozostaje producent oprogramowania na warunkach przez niego określonych. Odpowiedzialność TBI Technology nie obejmuje w żadnym przypadku czynności wynikających z nieprawidłowych zabezpieczeń oprogramowania, wskutek których oprogramowanie nie działa lub działa niepoprawnie. W szczególności TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w pracy oprogramowania spowodowanych tzw. szkodliwym oprogramowaniem komputerowym lub konfliktami z innym oprogramowaniem, nie zainstalowanym przez TBI Technology. TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w pracy powstałe wskutek przepełnienia nośników danych (np. dysków twardych), spowodowane zaniechaniem przez użytkownika archiwizacji danych na zewnętrznych nośnikach danych. TBI Technology dostarcza świadczenia osób trzecich w takim stanie, w jakim się znajdują, bez udzielania na nie jakichkolwiek gwarancji z wyłączeniem rękojmi.
5. Powyższe oświadczenia i związane z nimi środki mają charakter wyłączny. TBI Technology nie udziela żadnej innej gwarancji wyraźnej ani domniemanej, pisemnie ani ustnie.
6. TBI Technology nie ponosi żadnej odpowiedzialności (w tym w szczególności z rękojmi, gwarancji czy nienależytego wykonania umowy), a uprawnienia z gwarancji lub rękojmi wygasają trwale i całkowicie (także na przyszłość) w przypadku stwierdzenia:
- a) podjęcia przez użytkownika próby samodzielnego usunięcia wady, rekonfiguracji lub rozbudowy przedmiotu Umowy, w tym przy zastosowaniu nieoryginalnych lub regenerowanych podzespołów, części lub materiałów eksploatacyjnych;
 - b) zlecenia nieuprawnionym osobom trzecim usunięcia wady lub wprowadzenia zmian do przedmiotu Umowy;
 - c) podjęcia przez użytkownika lub zlecenia nieupoważnionym osobom trzecim czynności w zakresie dokonania zmian w systemie sterowania maszyny, oprogramowaniu PLC,

parametrach systemowych i systemach technicznych lub zabezpieczających (np. wyłączniki krańcowe, wyłączniki drzwiowe, systemy ograniczające podwyższone parametry komponentów itp.);

- d) nie stosowania się użytkownika do instrukcji obsługi lub używania przedmiotu Umowy niezgodnie z jego przeznaczeniem, w wyniku czego przedmiot Umowy uległ uszkodzeniu lub zniszczeniu;
 - e) braku przeprowadzenia obowiązkowego płatnego przeglądu po upływie 12 (dwunastu) miesięcy od dnia sporządzenia protokołu odbioru lub rozpoczęcia eksploatacji lub ostatniego płatnego przeglądu - w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej;
 - f) wyłączenia przez użytkownika lub ograniczenia możliwości korzystania z urządzenia do zdalnego serwisu zainstalowanego w maszynie jak również braku powiadomienia TBI Technology o zmianie domyślnego IP maszyny w sposób wskazany w § 5 ust. 8 poniżej.
7. W przypadku, gdy dokonano istotnej naprawy przedmiotu Umowy tj. naprawy gdzie koszt przekroczył 80% ceny sprzedaży przedmiotu Umowy lub gdy zastąpiono wadliwy przedmiot Umowy na wolny od wad, okres gwarancji biegnie na nowo od daty dostarczenia przedmiotu Umowy wolnego od wad lub zwrócenia sprzętu naprawionego. Jeżeli TBI Technology wymieniło część maszyny, powyższe stosuje się odpowiednio do części wymienionej.
- Reklamacje obejmują naprawę wad w oparciu o zasadę optymalizacji kosztów. Jeżeli koszt naprawy przekracza wartość części zamiennej, która zostałaby założona w przypadku porównywalnego uszkodzenia, roszczenie klienta ograniczone jest do kosztu założenia takiej części zamiennej, włączając w to koszty demontażu i montażu.
8. TBI Technology w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za straty lub inne następstwa cywilnoprawne spowodowane wystąpieniem wady w przedmiocie Umowy, w tym utraty obrotu, zysku lub innych utraconych korzyści, a także utraty dobrego imienia, utraty danych, informacji, surowców, uszkodzeń mediów. TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na osobie wynikłą z niewłaściwego posługiwania się maszyną.
9. W przypadku ustalenia w Umowie gwarancji lub rękojmi na okres dłuższy niż 12 miesięcy - wymagane jest przeprowadzenie obowiązkowego płatnego przeglądu serwisowego po zakończeniu każdego 12-miesięcznego okresu gwarancji pod rygorem utraty (wygaśnięcia) gwarancji lub rękojmi z chwilą upływu terminu, do którego przegląd winien zostać przeprowadzony.
10. Powyższa regulacja obejmuje całościowo odpowiedzialność TBI Technology z tytułu wad tkwiących w sprzedanych maszynach.

§ 4. Procedury czynności serwisowych

1. Zlecający zgłasza potrzebę dotyczącą serwisu danego urządzenia wyłącznie w następujący sposób (forma do wyboru przez Zlecającego):
 - formularza serwisowego umieszczonego na stronie www.tbitech.pl,
 - pocztą elektroniczną (e-mail) na adres serwis@tbitech.pl.
2. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informację o typie maszyny, numer seryjny, dokładny opis awarii, typ komunikatów wyświetlanych na ekranie, zdjęcia z ekranu, zdjęcia uszkodzonych lub wadliwie działających części, wyniki dozwolonych przez producenta czynności diagnostycznych. Dane osoby kontaktowej w w/w sprawie oraz numer telefonu.
3. Zgłoszenie awarii po godz. 16:00 w dni robocze oraz w soboty i niedziele oznacza liczenie czasu reakcji serwisu od godz. 08:00 rano następnego dnia roboczego.
4. TBI Technology dostarcza Zlecającemu Potwierdzenie Przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego drogą mailową.
5. Następnie bazując na informacjach uzyskanych od zlecającego TBI Technology dostarcza wycenę obejmującą koszt części zamiennych, które są niezbędne do wykonania naprawy, informację o stawce za roboczogodzinę, opłaty za dojazd i inne przewidywane koszty serwisu.

6. Po zaakceptowaniu w/w wyceny przez zlecającego i sprawdzeniu uregulowania poprzednich płatności zlecającego TBI Technology ustala szczegóły organizacyjne dotyczące obsługi zgłoszenia serwisowego ze zlecającym.
7. TBI Technology dla Klientów posiadających podpisane umowy na program obsługi serwisowej udostępnia numer telefonu alarmowego do centrum serwisowego.
8. Standardowy czas reakcji, czyli czas skontaktowania się z Klientem w celu ustalenia usterki i warunków jej usunięcia jest nie dłuższy niż 24 h.

§ 5. Tryb wykonania serwisu

1. Przed przystąpieniem do usługi serwisowej TBI Technology uzgadnia ze zlecającym warunki i termin rozpoczęcia prac instalacyjnych, naprawczych lub konserwacyjnych. Wszystkie uzgodnienia w podanych wyżej zakresach wymagają co najmniej potwierdzenia mailowego pod rygorem nieważności.
2. Zlecający zobowiązuje się udostępnić maszyny do instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji, oraz zapewnić odpowiednie warunki wykonania czynności serwisowych, a w szczególności zdalny dostęp umożliwiający wykonanie usług rekonfiguracji maszyny.
3. Zlecający jest zobowiązany przygotować urządzenie do podjęcia czynności serwisowych tj.: uprzątnąć maszynę z wiórów a przestrzeń obróbcza powinna być sucha. W sytuacji gdy Klient nie przygotowuje urządzenia, TBI Technology ma prawo do naliczenia opłaty za czyszczenie maszyny. Pozostawienie w obszarze roboczym detali, przyrządów mocujących i pomocniczych musi być uzgodnione z koordynatorami serwisu.
4. Realizacja działania serwisowego odbywa się zgodnie z następującym schematem, który Zlecający akceptuje i przy którego realizacji zobowiązuje się współdziałać:
 - a) po przyjeździe do użytkownika, pracownik Serwisu kontaktuje się z osobą wskazaną w zleceniu serwisowym i uzgadnia z nią szczegóły z zakresu realizacji działania serwisowego, tj. weryfikuje urządzenie w zgłoszeniu serwisowym ze stanem faktycznym (model maszyny, nr seryjny, stan liczników - sporządzając z tych czynności dokumentację fotograficzną stanowiącą załącznik do raportu serwisowego); ustala czy nastąpiły inne usterki poza występującymi w zgłoszeniu, ustala, do której godziny jest możliwa praca przy urządzeniu, ustala, kto podpisze raport serwisowy, ze strony użytkownika i sprawdzi w tym zakresie kompetencje wskazanej osoby.
 - b) Pracownik Serwisu, po zakończeniu instalacji, naprawy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu poinformuje użytkownika o przeprowadzonych czynnościach, sporządzając pisemny raport. Użytkownik zobowiązany jest sprawdzić ilość godzin pracy przy usłudze serwisowej. Użytkownik potwierdza wykonanie tych czynności swym podpisem i pieczęcią w „Raporcie serwisowym”. Jest to moment zakończenia czynności serwisowych.
 - c) Jeżeli po zakończeniu prac serwisowych, pomimo wcześniejszych ustaleń – § 5 pkt 4a Regulaminu świadczenia usług serwisowych, brak jest osoby upoważnionej do podpisu „Raportu serwisowego” ze strony Zlecającego, pracownik firmy TBI Technology kończy prace serwisowe (sporządzając dokumentację zdjęciową) i nanosi adnotacje „brak osoby upoważnionej” a raport jest dostarczany do Klienta niezwłocznie pocztą e-mail lub faxem. Jest to moment zakończenia czynności serwisowych a sam raport uznaje się za zatwierdzony przez Zlecającego.
5. W przypadku zastrzeżeń do treści raportu serwisowego Zlecającego ma prawo wnieść uwagi do raportu, za wyjątkiem zapisów § 5 pkt 4c, który w sposób autonomiczny reguluje tryb składania zastrzeżeń do protokołu.
6. W przypadku, gdy TBI Technology zdecyduje się na zdalne świadczenie usług serwisowych poprzez szyfrowane łącze, dokumentacja usługi sporządzona będzie w formie raportu serwisowego dostarczanego tylko w formie elektronicznej.
7. Zdalne świadczenie usług serwisowych stanowi uprawnienie TBI Technology.
8. W przypadku zmiany domyślnego IP maszyny w okresie gwarancji klient jest zobowiązany przesłać informację na adres e-mail: raporty@tbitech.pl.

§ 6. Rozliczenie usług

1. Usługi serwisowe wykonane w ramach gwarancji lub rękojmi są bezpłatne.
2. Usługi serwisowe nie objęte gwarancją lub rękojmią są płatne wg aktualnie obowiązującego cennika oraz dodatkowo zawierają koszt części zamiennych, koszty przesyłek, koszty noclegu pracownika serwisu. Aktualnie obowiązujący cennik jest dostępny pod adresem serwis@tbitech.pl. Podstawą do wystawienia faktury jest potwierdzony przez użytkownika, „Raport serwisowy”, będący protokołem odbioru wykonanych prac, za wyjątkiem odbioru prac w trybie § 5 pkt 4c niniejszego regulaminu. Użytkownik nie może odmówić podpisania „Raportu serwisowego”. W przypadku zastrzeżeń użytkownik podpisuje Raport serwisowy wpisując do niego swoje uwagi.
3. Użytkownik ponosi koszt obowiązkowego corocznego serwisu, który warunkuje przedłużenie okresu gwarancji powyżej 12 miesięcy lub utrzymanie rękojmi
4. Wszystkie kwoty wymienione w Cenniku są kwotami netto.
5. W uzasadnionych przypadkach TBI Technology zastrzega sobie prawo do żądania wykonania przez zlecającego 100% przedpłaty na usługi serwisowe, przed wysłaniem personelu serwisowego jeżeli współpraca jest nawiązywana, bądź zlecający zalega z płatnościami za poprzednie serwisy lub w przypadku zakupu części zamiennych.
6. W przypadku zalegania z płatnościami TBI Technology zastrzega sobie prawo do wstrzymania wykonania zamówienia serwisowego, do czasu uregulowania zaległych zobowiązań lub ustanowienia innego zabezpieczenia tytułem rozliczeń usług serwisowych np. w formie zawarcia umowy ustanowienia kaucji lub wystawienia weksla in blanco.
7. TBI Technology zastrzega sobie prawo do wstrzymania się od świadczenia usług serwisowych również w przypadku zgłoszenia serwisowego objętego gwarancją lub rękojmią, jeżeli użytkownik zalega z płatnościami z tytułu wykonanych wcześniej usług. W takim przypadku TBI Technology może zażądać od użytkownika wpłaty kaucji na pokrycie kosztów ustalenia przyczyny powstania usterki, przed wysłaniem serwisanta na miejsce zgłoszonej usterki i ustalić jej wysokość oraz sposób płatności. Kaucja podlega zwrotowi w wartości nominalnej jeżeli naprawa zostanie uznana jako gwarancyjna lub podlegająca rękojmi.

W przypadku realizowania naprawy jako naprawy serwisowej kaucja podlega zaliczeniu na poczet ceny wykonania usługi zgodnie z Cennikiem usług. Gdyby kaucja nie wystarczała na dokończenie usługi serwisowej TBI Technology może wstrzymać się z jej wykonaniem do czasu uregulowania w całości zaległości w płatnościach za usługi serwisowe.
8. Zlecający jest zobowiązany do uregulowania należnych wg aktualnie obowiązującego cennika opłat za usługę serwisową, którą zlecił jako usługę nieodpłatną świadczoną w ramach przysługujących mu uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi o ile w trakcie wykonywania usługi serwisowej TBI Technology ustalili, że usługa ta nie podlega wykonaniu w ramach uprawnień gwarancyjnych lub rękojmianych. W takim przypadku po zakończeniu usługi serwisowej Zlecający zostanie poinformowany o decyzji serwisu oraz otrzyma rozliczenie kosztów serwisu, do którego może wnieść uwagi w terminie 3 dni roboczych od daty jego otrzymania. Nie wniesienie uwag w wyznaczonym terminie oznacza jego akceptację.
9. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu TBI Technology, Zlecający jest zobowiązany do uregulowania należnych wg Cennika opłat za usługę serwisową.
10. W przypadku braku części zamiennych niezbędnych do napraw i konieczności ponownego dojazdu serwisu na miejsce naprawy, koszty dojazdu są powiększane każdorazowo o kolejny dojazd.
11. Diagnostyka maszyny nie zakończona pełnym oddaniem jej do eksploatacji, jest uznawana za pełnowartościową usługę serwisową.
12. Wymieniane w ramach serwisu płatnego części zamienne są własnością Zlecającego i przechodzą na własność TBI Technology tylko po wcześniejszym uzgodnieniu, natomiast części wymieniane w ramach serwisu gwarancyjnego stanowią własność TBI Technology Sp. z o.o. w wypadku podjęcia przez TBI Technology decyzji o ich wymianie na wolne od wad.
13. TBI Technology zastrzega w okresie gwarancji lub rękojmi wyłączność uprawnień TBI Technology i osób przez niego upoważnionych w zakresie podejmowania jakichkolwiek czynności przy lub w związku z usunięciem zgłoszonej wady przedmiotu Umowy.

14. Użytkownik zobowiązany jest do używania i bieżącej konserwacji przedmiotu Umowy zgodnie z instrukcją obsługi, pod rygorem całkowitej utraty uprawnień z gwarancji lub rękojmi.
15. Użytkownik zobowiązany jest do zaznajomienia operatorów z instrukcją obsługi przedmiotu Umowy.
16. TBI Technology zastrzega, aby w okresie gwarancji lub rękojmi wszelkie naprawy były dokonywane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Sprzedawcę, pod rygorem całkowitej utraty uprawnień z gwarancji lub rękojmi.
17. Utrzymanie gwarancji lub rękojmi po nieautoryzowanej naprawie wymaga przeprowadzenia płatnego przeglądu i odpłatnego usunięcia skutków wcześniejszych nieautoryzowanych czynności naprawczych.
18. Koszty związane z przyjazdem specjalisty w celu usunięcia zgłoszonych wad (koszty podróży, noclegów, wyżywienia), a także koszty robocizny i materiałów niezbędnych do usunięcia wady poniesie TBI Technology w takim zakresie, w jakim zgłoszona wada podlega usunięciu na podstawie gwarancji lub rękojmi. W pozostałych wypadkach, a w szczególności w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu oraz w przypadku zlecenia usunięcia wady nie objętej gwarancją lub rękojmią użytkownik zostanie obciążony kosztami według cennika TBI Technology obowiązującego w dacie dokonania zgłoszenia i/lub kosztami udokumentowanymi przez TBI Technology.
19. W przypadku stwierdzenia, iż zgłoszona wada nie jest objęta gwarancją lub rękojmią, a powstała na skutek wadliwej obsługi przedmiotu Umowy przez użytkownika lub osób działających w jego imieniu, albo z powodu innych okoliczności, za które odpowiedzialności nie ponosi TBI Technology, wówczas koszty takiej naprawy pokrywa w całości użytkownik. Na koszty te składają się koszty podróży, noclegów, wyżywienia, a także koszty robocizny i materiałów niezbędnych do usunięcia usterki, wg cennika obowiązującego w TBI Technology w dniu zgłoszenia usterki.
20. W przypadku naprawy pokolizyjnej realizowanej w trakcie trwania okresu gwarancji części są wymieniane tylko i wyłącznie na fabrycznie nowe.

§ 7. Zdalny serwis

1. Maszyny sprzedawane i serwisowane przez TBI Technology są wyposażone w urządzenie umożliwiające zdalny dostęp do maszyny oraz nadzorowanie prawidłowego przebiegu pracy urządzeń w okresie gwarancji na podstawie odrębnej umowy najmu stanowiącej załącznik 3A.
2. Po zakończeniu okresu gwarancji urządzenie do zdalnego serwisu jest demontowane na koszt TBI.
3. TBI umożliwia przedłużenie funkcjonalności urządzenia na okres pogwarancyjny, po wcześniejszym uregulowaniu rocznej opłaty administracyjnej.
4. Dane z urządzenia do zdalnego serwisu mogą być przechowywane przez TBI Technology celem prawidłowego świadczenia usług serwisowych oraz diagnostyki przyczyn ewentualnych awarii.
5. Mechanizmy składowania i odczytu zapisanych w urządzeniach danych nie pozwalają na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych.
6. TBI Technology nie ponosi odpowiedzialności za bezprawną i nieuprawnioną ingerencję w połączenie zdalne oraz pracę urządzenia do zdalnego serwisu przez osoby i podmioty trzecie.

§ 8. Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Kontrahenci mogą złożyć reklamację:
 - a) w siedzibie TBI Technology Sp. z o.o.,
 - b) listem poleconym,
 - c) pocztą elektroniczną na adres serwis@tbitech.pl.
2. Kontrahent w zgłoszeniu reklamacyjnym powinien wskazać: (i) podstawę reklamacji, tj. czy składa reklamację na podstawie rękojmi czy też gwarancji; (ii) swoje dane umożliwiające identyfikację oraz adres korespondencyjny; (iii) datę zakupu produktu lub usługi z wadą oraz datę odbioru produktu lub usługi; (iv) numer umowy; (v); (vi) opis wady; (vii) moment stwierdzenia wady; oraz (viii) swoje żądanie.

3. TBI Technology Sp. z o.o. w rozsądnym terminie, możliwie w ciągu 14 dni roboczych ustosunkuje się do reklamacji.

§ 9. Inne postępowania

1. Niniejsze Ogólne Warunki świadczenia usług serwisowych podane są do wiadomości użytkownika najpóźniej przy składaniu przez niego zamówienia, ponadto dostępne są w siedzibie TBI Technology oraz na stronie internetowej www.tbitech.pl
2. Termin wykonania usługi przez TBI Technology przesuwa się odpowiednio – również w trakcie pozostawania w zwłocę – w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych trudno dostępnych, wystąpienia siły wyższej oraz wystąpienia innych nieprzewidywalnych okoliczności niezależnych od TBI Technology, takich jak np. strajki, wojna, stan wojenny, epidemia, zarazy, zakłócenia w ruchu drogowym, przerwy w dostawie mediów, działanie szkodliwego oprogramowania komputerowego bądź inne zagrożenie.
3. Użytkownik nie jest upoważniony do zlecania pracownikom TBI Technology innych prac niezwiązanych z przedmiotem usługi, bez uprzedniej zgody TBI Technology. W przypadku, gdy TBI Technology wyrazi taką zgodę, nie będzie ponosiła żadnej odpowiedzialności za tę pracę, a użytkownik będzie odpowiedzialny za bezpieczeństwo pracowników TBI Technology w trakcie jej wykonywania.
4. TBI Technology odpowiada za szkodę wyrządzoną użytkownikowi do wysokości rzeczywistych udokumentowanych strat poniesionych a wynikających bezpośrednio z wykonania usługi serwisowej. Wszelka odpowiedzialność TBI Technology wykraczająca poza ten zakres jest niniejszym wyłączona. Dotyczy to w szczególności odpowiedzialności za utracone korzyści m.in. wskutek przestojów produkcyjnych i przerw w pracy.
5. TBI Technology zobowiązuje się do wykonania prac zleconych przez Zlecającego z należytą starannością i zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami oraz wytycznymi producenta.
6. W kwestiach spornych nie objętych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego. Regulamin nie ma zastosowania do konsumentów.
7. Cennik usług serwisowych stanowi załącznik nr 3B. Aktualne stawki cenowe obowiązują każdorazowo do momentu opublikowania nowego cennika.
8. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Serwisowych wchodzi w życie z dniem 1.04.2024 r. i jednocześnie zastępuje obowiązujący dotychczas Regulamin.