



## OGÓLNE WARUNKI SERWISU

1. Ogólne Warunki Serwisu stanowią integralną część umów o serwisowanie Produktów oraz związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy Sprzedającym (DASKO ELECTRONIC PIOTR DARSKI z siedzibą w Gdańsku) a Kupującymi oraz określają zasady wykonywania serwisu w ramach postępowania gwarancyjnego.
- 2.. Świadczenie usług serwisowych przez Sprzedającego następuje w ramach postępowania gwarancyjnego, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Gwarancji oraz na podstawie umowy o świadczenie usług serwisowych.
4. Sprzedający może wykonywać usługę serwisową za pomocą podwykonawców, którzy upoważnieni są do posługiwania się logo oraz znakami Sprzedającego.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.
6. Zasady dotyczące gwarancji określone są w Ogólnych Warunkach Gwarancji dostępnych na stronie Sprzedającego.
7. W przypadku nieuznania odpowiedzialności gwarancyjnej Sprzedającego istnieje możliwość odpłatnego wykonania serwisu Produktu na zasadach ustalonych pomiędzy Stronami
8. W przypadku wykonania Serwisu Gwarancyjnego w miejscu montażu Produktu, i stwierdzenia przez Sprzedającego ponosi on odpowiedzialności gwarancyjnej, koszt serwisu przechodzi na Kupującego. Powyższe nie dotyczy Konsumentów.
9. Zakres odpłatnych usług serwisowych wykonywanych przez Sprzedającego obejmuje następujące czynności:
  - a) odpłatne przeglądy techniczne sprzętu przeprowadzane dwa razy w roku w odstępach co sześć miesięcy, polegające na:
    - sprawdzaniu poprawności pracy elementów automatyki takich jak: czujniki pomiarowe, termostaty pomieszczeniowe, regulatory obrotów, siłowniki przepustnic i zaworów, presostaty, falowniki silników,
    - sprawdzaniu poprawności pracy szaf sterowniczych umieszczonych w części dachowej budynku,
    - sprawdzaniu poprawności pracy szaf sterowniczych umieszczonych w części biurowej budynku,
    - sprawdzaniu poprawności pracy szaf sterowniczych umieszczonych w części sali sprzedaży i ogrodzie,
    - sprawdzaniu stanu technicznego okablowania elementów automatyki,
    - wskazaniu elementów wymagających wymiany lub naprawy
  - b) jednorazowe szkolenie dla wskazanego przez Kupującego pracownika w zakresie funkcjonowania systemu sterowania wentylacją w obiekcie (administrатора systemu)
  - c) doradztwo w zakresie koniecznych zmian, uzupełnień oraz określanie możliwości dalszej eksploatacji systemu
  - d) usuwanie awarii sprzętu oraz oprogramowania sprzętu nie objętego gwarancją – odpłatnie, według kalkulacji cenowej każdorazowo sporządzonej przez Sprzedającego i zatwierdzonej przez Kupującego

- e) stała gotowość do prowadzenia usług poprzez łączność mailowo-modemową (w przypadku gdy do usunięcia awarii wystarczy instruktaż udzielony administratorowi systemu drogą mailowo- modemową) – wynagrodzenie dodatkowe w wysokości 280 PLN + VAT naliczane za każdą interwencję serwisu Sprzedającego
- f) usługi konserwacyjne systemów sterujących przeprowadzane za pośrednictwem przedstawicieli autoryzowanego serwisu dwa razy do roku w odstępach co sześć miesięcy, polegające na wykonaniu następujących czynności:
  - oględziny ogólne i ocena stanu technicznego urządzeń,
  - ocena stanu zespołu wentylacyjnego,
  - ocena stanu wymienników ciepła, czyszczenie i prostowanie lamel,
  - sprawdzenie poprawności działania nagrzewnic elektrycznych,
  - sprawdzenie stopnia zabrudzenia filtrów, ich czyszczenie lub wymiana,
  - pomiar prądów pobieranych przez odbiorniki energii elektrycznej,
  - sprawdzenie poprawności działania układu chłodniczego,
  - kontrola pracy i przetestowanie układu automatyki kontrolno- pomiarowej,
  - sprawdzenie poprawności działania zainstalowanych zabezpieczeń,
  - kontrola parametrów pracy i przepływu powietrza przez urządzenie.

10. Cennik serwisu odpłatnego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

11. Serwis gwarancyjny jak i serwis odpłatny może być wykonywany w siedzibie Sprzedającego lub w innym miejscu wskazanym przez Sprzedającego po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego.

12. Odległość dojazdu do miejsca montażu Produktu jest wskazywana jako najkrótsza możliwa trasa od najbliższego autoryzowanego serwisu Sprzedającego chyba, że Protokół serwisowy stanowi inaczej.

13. Zgłoszenia awarii lub usterki wymaga zachowania przez Kupującego formy pisemnej i winno odbywać się jednocześnie drogą mailową na adres: [serwis@dasko.pl](mailto:serwis@dasko.pl) oraz telefoniczną numer: 506 036 170. Zgłoszenia przyjmowane są przez Sprzedającego od poniedziałku do piątku w godz. od 8.00 do 16.00.

14. Sprzedający zobowiązuje się do rozpatrzenia zgłoszenia serwisowego i przekazania informacji zwrotnej Kupującemu odnośnie sposobu i terminów realizacji świadczenia w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia serwisowego.

15. Sprzedający w pierwszej kolejności stara się usunąć zgłaszaną awarię lub usterkę drogą mailowo-modemową poprzez instruktaż udzielany przeszkolonemu administratorowi systemu Kupującego.

16. Jeżeli nie ma możliwości usunięcia awarii lub usterki w.w. drogą –Kupujący proszony jest o dostarczenie sprzętu z usterką do siedziby Sprzedającego. W przypadku niemożliwości dostarczenia sprzętu ze względu na gabaryty i sposób montażu Sprzedający w terminie 14 dni roboczych zapewnia przyjazd do Kupującego pracownika jego serwisu.

17. W przypadku zgłoszeń wymagających działań w obiekcie Kupującego (poza siedzibą Firmy):

- w terminie do 14 dni roboczych nastąpi umówienie wizyty serwisowej chyba, że obie strony ustalą inaczej,
- po sporządzeniu protokołu serwisowego nastąpi ustalenie pomiędzy stronami terminu wykonania serwisu. W przypadku konieczności sprowadzenia i/lub wyprodukowania części Sprzedający zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu wykonania serwisu.

18. W przypadku konieczności odesłania Produktu do siedziby Sprzedającego lub do wskazanego przez nią miejsca na Kupujący dokonuje tego na własny koszt i ryzyko. Kupujący odpowiada za prawidłowe opakowanie i dostarczenie Produktu. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Produkcie wyrządzone przez Przewoźnika.

19. W ramach odrębnych ustaleń Spółka może zapewnić odpłatnie transport Produktu od Kupującego.

20. Po wykonaniu Serwisu, Kupujący jest obowiązany do odbioru Produktu lub wskazania sposobu jego odesłania na własny koszt, w terminie 60 dni kalendarzowych od doręczenia mu w formie pisemnej lub w formie wiadomości e-mail protokołu serwisowego. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Produkt jest utylizowany, co nie dotyczy Konsumentów.

21. Produkty wielkogabarytowe Kupujący udostępni Sprzedającemu w miejscu, w którym są zamontowane w celu wykonania usług serwisowych. Kupujący jest zobowiązany zapewnić Sprzedającemu lub osobom przez niego wskazanym do wykonania serwisu odpowiedni, swobodny dostęp do Produktu i umożliwić bezpieczne wykonanie usługi serwisowej, w szczególności zobowiązany jest zapewnić:

- dostęp do wszystkich pomieszczeń i przestrzeni, w których zamontowany jest Produkt oraz elementy z nim związane,
- niezbędne zwyżki (podesty, drabiny, rusztowania),
- odpowiednie przygotowanie miejsca serwisu (osłona od deszczu, odśnieżenie, usunięcie oblodzenia itp.),
- odpowiednie możliwości techniczne (dostęp do źródeł zasilania, wyłączników bezpieczeństwa itp.),

22. Sprzedający doprecyzuje zakres obowiązków Kupującego związanych z zapewnieniem dostępu do Produktu po otrzymaniu Zgłoszenia serwisowego.

23. Sprzedający może zobowiązać Kupującego do dostarczenia dokumentacji fotograficznej przygotowanego miejsca realizacji usługi serwisowej.

24. Jeśli usługa serwisowa jest wykonywana w miejscu montażu Produktu, Kupujący lub jego przedstawiciel jest zobowiązany do przebywania w tym miejscu przez cały okres przeprowadzania prac serwisowych. W przypadku jego nieobecności w trakcie prac albo przy ich zakończeniu i po opuszczeniu miejsca montażu Produktu przez przedstawicieli Firmy, Sprzedającego, Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za znajdujące się tam mienie ani za żadne szkody powstałe w związku z pozostawieniem tego miejsca niezabezpieczonego przed dostępem nieuprawnionych osób.

25. Uszkodzenia i wady powstałe na skutek:

- a) niewłaściwego użytkowania sprzętu,
  - b) niewłaściwego przechowywania sprzętu,
  - c) dokonywania jakichkolwiek prac serwisowych przez osoby nieupoważnione przez Zleceniobiorcę, jak również samowolnych napraw sprzętu, dokonywania przeróbek, modyfikacji i zmian konstrukcyjnych,
  - d) pożarów, zalania wodą lub innymi substancjami, składowania w pobliżu materiałów toksycznych, wylądowań atmosferycznych, przyłączenia niezgodnego z normą zasilania sieciowego i uziemienia, niezgodnych z normą parametrów zasilania linii miejskich,
  - e) innych uszkodzeń z winy Użytkownika
- są dodatkowo płatne na podstawie zatwierdzonej przez Kupującego wstępnej kalkulacji cenowej Sprzedającego.

26. Sprzedający może udostępnić Kupującemu Produkt zastępczy na okres wykonywania usługi serwisu, o ile ma takie możliwości techniczne, przy czym Kupującemu nie przysługuje roszczenie o udostępnienie Produktu zastępczego.

27. Udostępnienie Produktu zastępczego następuje na podstawie faktury sprzedaży produktu z ustalonym terminem płatności.

28. Kupujący może nabyć Produkt zastępczy po cenie katalogowej na dzień jego udostępnienia, jeśli:

- w efekcie wykonania czynności serwisowych Sprzedający stwierdził, że naprawa Produktu jest niemożliwa lub przekracza koszty nowego Produktu,
- w efekcie wykonania czynności serwisowych w ramach serwisu gwarancyjnego Sprzedający stwierdziła, że w danym przypadku Kupującemu nie przysługują uprawnienia z tytułu gwarancji i Kupujący oświadczy najpóźniej w momencie podpisania protokołu serwisowego, że chce zatrzymać Produkt zastępczy.

29. Produkt zastępczy przechodzi bezpłatnie, przy jednoczesnym skorygowaniu faktury sprzedaży na własność Kupującego, jeśli po wykonaniu czynności serwisowych Produktu Sprzedający stwierdził, że w danym przypadku Kupującemu przysługują uprawnienia z tytułu gwarancji.

30. W przypadku naprawy oryginalnego produktu, na wyraźne żądanie Kupującego Sprzedający może zwrócić oryginalny Produkt i skorygować fakturę za produkt zastępczy tylko w przypadku jego zwrotu.

31. Produkt zastępczy podlega zwrotowi Sprzedającemu, jeśli:

- po wykonaniu serwisu wydano Kupującemu naprawiony Produkt,
- po wykonaniu czynności serwisowych w ramach serwisu gwarancyjnego Sprzedający stwierdził że w danym przypadku Kupującemu nie przysługują uprawnienia z tytułu gwarancji i Kupujący nie oświadczy najpóźniej w momencie protokołu serwisowego, że chce zatrzymać Produkt zastępczy.

32. Zwrot Produktu zastępczego następuje w formie wskazanej przez Sprzedającego, na koszt Sprzedającego.

33. Produkt zastępczy jest objęty gwarancją zgodnie z Ogólnymi Warunkami Gwarancji. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg od dnia udostępnienia Produktu. W przypadku powstania wad Produktu zastępczego nie objętych gwarancją, Kupujący ponosi koszt ich naprawy.

34. Sprzedający zastrzega sobie prawo do oceny stanu zwróconego produktu zastępczego.

35. W przypadku stwierdzenia zużycia lub uszkodzenia wynikającego z nieprawidłowego użytkowania produktu, Sprzedający zastrzega sobie prawo do zaniechania całościowej lub częściowej korekty faktury za Produkt zastępczy.

36. Po wykonaniu serwisu Strony dokonują odbioru prac podpisując sporządzony przez Sprzedającego protokół serwisowy.

37. Brak obecności przedstawiciela Kupującego przy pracach serwisowych w momencie ich zakończenia oraz odmowa podpisania przez niego Protokołu serwisowego uprawnia Sprzedającego do jednostronnego odbioru prac i przesłaniu Kupującemu na jego adres e-mail protokołu serwisowego.

38. Kupujący może zgłosić w formie pisemnej lub w formie wiadomości na adres e-mail Sprzedającego uwagi do treści przesłanego mu Protokołu serwisowego w terminie 3 dni od dnia doręczenia mu protokołu serwisowego.

39. Sprzedający może uwzględnić uwagi do treści protokołu serwisowego i wykonać kolejne czynności serwisowe lub w przypadku ich nieuwzględnienia poinformować o powyższym Kupującego w formie wiadomości wysłanej na adres e-mail Kupującego w terminie 7 dni od dnia otrzymania ww. uwag.

40. W przypadku braku podpisu pod protokołem serwisowym, oraz braku pisemnych zastrzeżeń uznaje się, że Kupujący akceptuje treść protokołu serwisowego.

41. Przedstawiciel Sprzedającego może uczestniczyć w czynności pierwszego uruchomienia Produktu w miejscu jego montażu u Kupującego.

42. Przed dniem uruchomienia Kupujący jest zobowiązany dostarczyć do Sprzedającemu dokumentację fotograficzną potwierdzającą przebieg i sposób montażu Produktu. Zdjęcia powinny przedstawiać wszystkie elementy uruchamianego systemu, w szczególności sterownik i wentylator.

43. Kupujący oraz jego przedstawiciele są zobowiązani stosować się do uwag przedstawiciela Sprzedającego wykonującego asystę przy uruchomieniu.

44. Niewypełnienie przez Kupującego obowiązków wynikających z wytycznych Sprzedającego oraz podanie Sprzedającemu nieprawdziwych informacji wyłącza odpowiedzialność Sprzedającego za uszkodzenie Produktu przy jego uruchomieniu mimo asysty.

45. Postanowienia dotyczące serwisu odpłatnego (stosuje się odpowiednio do asysty przy uruchomieniu).

46. Z czynności pierwszego uruchomienia sporządza się Protokół uruchomienia.

GD/06.05.2022