LABSOFT

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ LABSOFT SP. Z O.O.

1. Usługi w zakresie instalacji, diagnostyki, przeglądów, napraw, doradztwa technicznego oraz aplikacyjnego świadczone są przez Zespół Wsparcia Technicznego, w skład którego wchodzą doświadczeni inżynierowie serwisu oraz specjaliści do spraw aplikacji.
2. Koordynacja prac Zespołu Wsparcia Technicznego odbywa się z biura Labsoft w Warszawie, jednak inżynierowie serwisu zlokalizowani są na terenie całego kraju, co zapewnia optymalny czas dojazdu do miejsca instalacji urządzenia.
3. Inżynierowie Zespołu Wsparcia Technicznego posiadają niezbędne kwalifikacje, narzędzia, dostęp do dokumentacji technicznej urządzeń, dostęp do wsparcia technicznego producenta urządzeń oraz zobowiązani są do przestrzegania wszelkich procedur ustanowionych przez producenta w trakcie wykonywania usług.
4. W okresie gwarancyjnym Labsoft wykonuje bezpłatne naprawy dostarczonych urządzeń.
5. Po okresie gwarancyjnym Labsoft świadczy usługi płatne, które realizowane są w formie jednorazowych zleceń lub w ramach umów serwisowych.
6. Wszystkie usługi wykonywane są w miejscu instalacji urządzenia za wyjątkiem zdalnej diagnostyki oraz przypadków, w których uszkodzone elementy urządzenia wymagają wysyłki i dokonania naprawy bezpośrednio u ich producenta.
7. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia w miejscu instalacji urządzenia odpowiednich warunków pozwalających na wykonanie usługi, w szczególności zapewnienie bezpieczeństwa i higieny w miejscu instalacji, dostępu do urządzenia oraz jego elementów a także niezbędnych mediów (np. gazy techniczne, woda, zasilanie elektryczne, połączenie internetowe).
8. Zgłoszenia problemów technicznych rejestrowane są przez formularz dostępny on-line z użyciem kodu do logowania z naklejki serwisowej umieszczonej na urządzeniu.
9. Czas reakcji Zespołu Wsparcia Technicznego na zarejestrowane zgłoszenie wynosi do **72h**, chyba że pomiędzy Zleceniodawcą a Labsoft uzgodniony został inny czas reakcji.
10. W czasie reakcji Zespół Wsparcia Technicznego podejmuje czynności zmierzające do ustalenia stanu urządzenia, rodzaju zgłaszanego problemu, zakresu prowadzonych prac oraz terminu ich przeprowadzenia.
11. Labsoft nie odpowiada za terminowe wykonanie usługi w zakresie innych problemów technicznych niż zgłoszone przez Zleceniodawcę w zarejestrowanym zgłoszeniu. W takim przypadku wymagane jest odrębne zgłoszenie lub rozszerzenie poprzednio zarejestrowanego.

12. Jeśli w trakcie realizacji usługi niezbędna będzie wymiana uszkodzonych elementów urządzenia, wówczas wymagane będzie dodatkowe zamówienie Zleceniodawcy poprzedzone ofertą lub informacją cenową przedstawioną przez Labsoft. Wymiana danego elementu może w szczególnym przypadku nie prowadzić do całkowitego rozwiązania zgłaszanego problemu a jedynie być etapem przejściowym niezbędnym do przeprowadzenia dalszej diagnostyki.
13. W przypadku nieuzyskania zamówienia na niezbędne elementy urządzenia Zleceniodawca zobowiązuje się do uregulowania należności za dojazd oraz czas pracy inżyniera serwisu niezależnie od stanu urządzenia.
14. Zleceniodawca zobowiązuje się do wydania uszkodzonych elementów urządzenia wymienionych w okresie gwarancyjnym inżynierowi serwisu w celu odesłania ich do producenta.
15. Zleceniodawca zobowiązany jest do użytkowania urządzenia zgodnie z zaleceniami producenta, dbałości o jego stan techniczny, przeprowadzania jego regularnych przeglądów w okresach zalecanych przez producenta lub Labsoft, a także zapewnienia obsługi urządzenia wyłącznie przez osoby przeszkolone w tym zakresie przez Labsoft.
16. Ceny usług serwisu Labsoft wynoszą:
    a. Praca na miejscu: **680 PLN + VAT** za godzinę
    b. Dojazd: **450 PLN +VAT** za godzinę

    Minimalna opłata naliczana za jednokrotną wizytę niezależnie od jej trwania to opłata za 1 godzinę pracy. W przypadku obecności podczas wizyty kilku inżynierów serwisu opłata naliczana jest jednokrotnie, tzn. tak jak w przypadku obecności jednego inżyniera serwisu.
17. Po zakończeniu wykonywania usługi wystawiany jest przez inżyniera serwisu raport serwisowy zawierający m.in. rzeczywisty czas pracy i dojazdu, który jest podstawą do wystawienia faktury.
18. Termin płatności faktury wynosi 14 dni od daty jej wystawienia.
19. Labsoft nie odpowiada za uszkodzenia powstałe w okresie gwarancyjnym urządzenia wynikające z eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem i/lub zaleceniami w instrukcji obsługi urządzenia a także za uszkodzenia będące następstwem zastosowania materiałów eksploatacyjnych innych, niż zalecane przez Labsoft lub producenta.
20. Labsoft nie odpowiada za utratę danych Zleceniodawcy na nośnikach stanowiących integralną część urządzenia lub zainstalowanych na komputerze sterującym urządzeniem. Zalecamy, aby Zleceniodawca regularnie wykonywał kopie zapasowe przedmiotowych danych na innych nośnikach.
21. Labsoft nie odpowiada za żadne straty ani szkody Zleceniodawcy powstałe w związku z niedziałaniem lub nieprawidłowym działaniem urządzenia.

22. Labsoft nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków w ramach zlecenia, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych obowiązków jest wynikiem siły wyższej. Przez siłę wyższą należy rozumieć wszelkie nadzwyczajne zdarzenia o charakterze zewnętrznym, niemożliwe do przewidzenia, takie jak: katastrofy, pożary, powodzie, wybuchy, niepokoje społeczne, działania wojenne, akty władz państwowych lub administracyjnych, pandemie (w tym COVID19), epidemie, które w części lub w całości uniemożliwiają wykonanie zobowiązań realizowanych w ramach zlecenia.

23. Labsoft gwarantuje zachowanie poufności wszelkich informacji uzyskanych podczas wykonywania usług (np. dane użytkownika, parametry i konfiguracja urządzenia, wyniki pomiarów, etc.).

24. Niniejsze warunki obowiązują od dnia 2 stycznia 2025.

Labsoft Sp. z o.o.