

1. Udzielenie gwarancji

Sprzedający, tj.

Systemy Biometryczne BioSys s.c. z siedzibą w Suchoj Beskidzkiej, os. Na Stawach 6/24,
34-200 Sucha Beskidzka, NIP: 5521667821

zwany w dalej gwarantem udziela Kupującemu, tj.

Nazwa firmy

Adres siedziby firmy

NIP firmy

Gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie urządzeń widniejących w Tabeli 1.

Gwarancja udzielana jest na okres **24 miesięcy** od daty sprzedaży na zasadach określonych w warunkach gwarancji oraz zasadach ogólnych wynikających z Art. 577 – 581 Kodeksu Cywilnego.

Lp.	Nazwa urządzenia	Model	Numer seryjny	Data sprzedaży
			-	-
			-	-
			-	-

Tabela 1 Lista urządzeń objętych gwarancją.

2. Warunki gwarancji

Gwarant udziela Kupującemu gwarancji na sprawne działanie produktu, zgodnie z warunkami techniczno eksploatacyjnymi opisanymi w instrukcji obsługi oraz specyfikacji urządzenia. Podstawowym warunkiem jest okresowa, płacona konserwacja sprzętu dokonywana co 12 (dwanaście) miesięcy, na koszt Kupującego, przez gwaranta lub osobę upoważnioną przez gwaranta do wykonania przeglądu i konserwacji urządzeń. Przegląd i konserwacja obejmują następujące czynności:

- kontrola przewodów zasilania i komunikacyjnych
- czyszczenie wnętrza urządzenia (odkurzanie elektroniki)
- czyszczenie i ocena pryzmatu skanującego (powierzchnia skanująca)
- wymiana pryzmatu (powierzchni skanującej) na nowy w przypadku normatywnej eksploatacji i zużycia – w takim przypadku wymiana jest w cenie serwisu
- konserwacja zwory elektromagnetycznej*
- kontrola stanu naładowania zasilania awaryjnego ups*
- przez cały czas trwania gwarancji wykonawca świadczyć będzie bezpłatnie usługi zdalnej pomocy technicznej.

*jeżeli występuje w systemie

Okresowy przegląd wykonywany jest co 12 (dwanaście) miesięcy. Koszt jednorazowego przeglądu i konserwacji jest uzależniony od wielkości oraz charakteru systemu i wynosi:
.....

Po okresie 2 lat istnieje możliwość świadczenia usług serwisowych pogwarancyjnych.

2.1 Zakres gwarancji

1. Gwarancja obejmuje **bezpłatną naprawę produktów** z wykrytą wadą fizyczną.

Przez produkt z wadą fizyczną rozumie się produkt, który nie spełnia wszystkich funkcji opisanych w specyfikacji lub instrukcji obsługi danego produktu ze względu na uszkodzenie, a przyczyna tej usterki wynika z wewnętrznych właściwości produktu.

2.2 Wyłączenia z gwarancji

1. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji do wykonania samodzielnego, jak również czynności przewidzianych przy standardowej eksploatacji: jak czyszczenie czytników, konserwacja, itp.

2. Gwarancja nie obejmuje produktu w przypadku gdy:
 - a. usterka produktu powstała podczas transportu lub przeładunku, przy nienależytym zabezpieczeniu produktu, z wyłączeniem transportu po zakupie z siedziby Gwaranta do Kupującego. W przypadku uszkodzenia towaru podczas transportu od Gwaranta do Kupującego, kupujący jest zobowiązany sporządzić protokół uszkodzenia towaru w obecności pracownika firmy kurierskiej dostarczającej przesyłkę.
 - b. usterka powstała w wyniku mechanicznego uszkodzenia,
 - c. usterka powstała w wyniku niestosowania się do instrukcji obsługi,
 - d. usterka powstała w wyniku niewłaściwego użytkowania sprzętu, z uwzględnieniem warunków pracy podanych w instrukcji / specyfikacji,
 - e. usterka powstała po użyciu materiałów eksploatacyjnych innych niż zalecane przez producenta lub Gwaranta,
 - f. gdy wewnątrz produktu z elektroniką serwis stwierdzi działanie cieczy (korozja, rdza).
3. Gwarancja nie obejmuje również uszkodzeń produktu powstałych na skutek: pożaru, powodzi, uderzenia pioruna lub innych klęsk żywiołowych, uszkodzeń termicznych, chemicznych, zanieczyszczenia, ścierania zewnętrznej powłoki produktu **w szczególności zaś ścierania zewnętrznej warstwy pokrywającej pryzmat** (powierzchnia skanująca) urządzeń biometrycznych. Pryzmat – jako element najbardziej eksploatowany – podlega płatnym okresowym wymianom w ramach serwisu (co 6 miesięcy).
3. W przypadku dołączanego oprogramowania gwarancja obejmuje jedynie nośnik (o ile nie ma na nim śladów fizycznego zużycia).
4. W przypadku monitorów LCD gwarancji nie podlegają plamy barwne powstałe w wyniku oddziaływania silnych pól magnetycznych w otoczeniu monitora, utrwalone zmiany w powłoce luminoforu/matrycy LCD TFT będące wynikiem długotrwałego wyświetlania nieruchomego obrazu, obniżenie jasności matrycy lub redukcja luminancji oświetlenia tła paneli LCD TFT podczas ciągłej eksploatacji.
5. Jeśli serwis uzna gwarancje za spełniającą wszystkie wymagania, po wykonanej naprawie Gwarant odsyła produkt na swój koszt do Kupującego, na adres podany w karcie gwarancyjnej. Zakończenie naprawy potwierdza protokół informacyjny z opisem przeprowadzonych napraw.

3. Realizacja gwarancji

3.1 Dostarczenie sprzętu do serwisu

1. W wypadku stwierdzenia wad lub braków utrudniających, ale nie uniemożliwiających korzystanie z urządzenia (np. awaria głośnika itp.) Kupujący prześle zgłoszenie reklamacyjne Gwaranta, który odpowie na nie w ciągu 7 dni od momentu jej otrzymania. Reklamacja w formie pisemnej może zostać przesłana listownie (na adres korespondencyjny), fax-em lub pocztą elektroniczną (do serwisu sprzedawcy).

2. W przypadku wystąpienia awarii powstałych w skutek ukrytych wad uniemożliwiających korzystanie z urządzenia w całym okresie trwania gwarancji, Kupujący prześle reklamację Gwarantowi w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, fax-u bądź poczty elektronicznej. Gwarant zobowiązuje się do odpowiedzi pisemnej w ciągu jednego dnia.
3. Gwarant w odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne określa formę dostarczenia sprzętu do serwisu w zależności od formy w jakiej realizowane było zamówienie:
 - a. Zamówienie i sprzedaż wysyłkowa – zobowiązuje kupującego do dostarczenia towaru do serwisu na własny koszt – osobiście lub wysyłkowo
 - b. Zamówienie i odbiór osobisty – zobowiązuje kupującego do dostarczenia towaru do serwisu na własny koszt – osobiście lub wysyłkowo
 - c. W przypadku, gdy sprzęt był montowany w siedzibie kupującego, kupujący odsyła sprzęt do serwisu na koszt Gwaranta lub sposób dostarczenia sprzętu do Gwaranta ustalany zostaje indywidualnie.
 - d. Po serwisie objętym gwarancją sprzęt odsyłany jest do Kupującego zawsze na koszt Gwaranta.
6. Gwarant zobowiązany jest do wykonania naprawy w okresie do 14 dni roboczych od daty dostarczenia produktu do siedziby Gwaranta. W przypadku, gdy niemożliwe jest dotrzymanie terminu 14 dni ze względów logistycznych (konieczność sprowadzenia części z zagranicy), Gwarant zobowiązany jest poinformować o tym Kupującego oraz podać przybliżony termin ukończenia naprawy. Wydłużony termin nie może przekroczyć 30 dni roboczych. W takim przypadku Gwarant zobowiązany jest wymienić sprzęt objęty gwarancją na sprzęt wolny od wad.
7. Jeśli produkt posiada wady lub usterki uniemożliwiające jego naprawę lub poprawne funkcjonowanie, Gwarant zobowiązany jest do wymiany uszkodzonego produktu na nowy.
4. Przy wymianie na nowy produkt Kupujący jest zobowiązany do pokrycia kosztów brakujących lub uszkodzonych elementów przez Kupującego. W przypadku gdy nie ma możliwości wymiany produktu na nowy Kupujący może ubiegać się o zwrot kwoty wydanej na produkt, pomniejszonej o koszty brakujących lub uszkodzonych elementów.
5. W przypadku, gdy awaria nastąpi w skutek niewłaściwego użytkowania lub po skończeniu okresu gwarancyjnego możliwe jest serwisowanie urządzeń przez firmę BioSys. Serwis w takim przypadku jest płatny i wyceniany, każdorazowo indywidualnie z klientem.
6. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu naliczona zostanie opłata serwisowa ustalana indywidualnie.
7. W przypadku, gdy sprzęt zostanie wysłany do Gwaranta jako niesprawny i po weryfikacji serwisu nie stwierdzone zostaną wskazane usterki, sprzęt zostanie odesłany do adresata na jego koszt z dodatkowym pobraniem kosztu usługi ekspertyzy serwisowej w wysokości 100zł netto.

3.2 Serwis

Serwis sprzętu zostanie wykonany w ramach gwarancji tylko wtedy, gdy spełnione zostaną następujące warunki:

1. Reklamowany towar będzie zawierać wszystkie elementy z którymi był dostarczony.
2. Do sprzętu musi być również dostarczony opis uszkodzeń wraz z podaną sytuacją kiedy (w jakiej sytuacji) dana usterka występuje; opis taki winien być jak najbardziej dokładny, co przyczyni się do szybkiego załatwienia reklamacji. W innym przypadku serwis zastrzega sobie prawo odmowy naprawy sprzętu i odesłania do klienta na jego koszt. Bardzo ważne jest również podanie adresu zwrotnego i numeru telefonu osoby kontaktowej.
3. W przypadku osobistego dostarczenia uszkodzonego towaru do serwisu centralnego obowiązują te same zasady reklamacji, co w wypadku wysyłki - towar musi być poddany weryfikacji przez serwis lub magazyn.
4. Serwis ma prawo zażądać od nabywcy dokument zakupu, gdy oznaczenia na dokumencie gwarancyjnym budzą wątpliwości serwisanta.
5. Dostarczenie sprzętu do serwisu odbywa się zgodnie z paragrafem 3.1 punkt 3, w innym wypadku sprzęt wróci do nadawcy, który będzie zmuszony zapłacić koszty transportu w obie strony.
6. W przypadku wysyłki sprzętu bez odpowiednio zabezpieczenia Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłki lub przyjęcia warunkowego. Sprzęt musi być zapakowany w sposób umożliwiający bezpieczny transport. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu (prosimy używać styropianu lub innego sprężystego wypełniacza który będzie dystansem pomiędzy sprzętem a pudełkiem).
7. Produkt musi być zabezpieczony plombą gwarancyjną. W przypadku, gdy plomba była zerwana, nieczytelna lub widoczne były ślady ingerencji wewnątrz urządzenia przez nieuprawnione osoby produkt traci gwarancję.
8. Jeżeli sprzęt nie posiada pełnego wyposażenia (wszelkie kable, sterowniki, przejściówki, oryginalne folie i opakowanie) nie będzie możliwa ani wymiana takiego sprzętu na inny o podobnych parametrach, ani tym bardziej korekta dokumentu zakupu i zwrot pieniędzy - w takim przypadku możliwa jest jedynie naprawa "do skutku".

3.3 Kontakt z serwisem

TELEFON: (12)3 789 537
FAX: (12)3 789 547
E-Mail: serwis@biosys.pl
ADRES: os. Teatralne 19, 31-946 Kraków

4. Podsumowanie

Powyższy dokument reguluje zasady serwisu gwarancyjnego na produkty firmy Systemy Biometryczne BioSys s.c. i jest umową pomiędzy Kupującym a Sprzedającym. Zarówno Sprzedający (tj. Gwarant) jak i Kupujący w chwili zakupu akceptuje powyższe przepisy i zobowiązuje się do ich stosowania w celu poprawnego i szybkiego działania procedury serwisowej.

Jednocześnie uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa Kupującego do domagania się zwrotu zysków utraconych oraz wyrównania strat powstałych w związku z awarią produktu.

Pieczczę BioSys

Pieczczę kupujący

.....
podpis – BioSys

.....
podpis kupujący