

1. Udzielenie gwarancji

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.

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, adres, NIP Kupującego)*

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

Lp.	Nazwa urządzenia	Model	Sztuk	Data sprzedaży	System
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

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, płatna **konserwacja sprzętu dokonywana co 6 miesięcy**, na koszt Kupującego, przez gwaranta lub osobę upoważnioną przez gwaranta do wykonania przeglądu i konserwacji urządzeń. Przegląd i konserwacja obejmują następujące czynności:

Ozn. w tabeli systemu	Nazwa systemu	System Kontroli Dostępu	System Rejestracji Czasu Pracy	System Monitoringu Wizyjnego
		KD	RCP	CCTV
elementy przeglądu okresowego	1 kontrola przewodów zasilania	1 kontrola przewodów zasilania	1 kontrola przewodów zasilania	1 kontrola przewodów zasilania
	2 kontrola przewodów komunikacyjnych	2 kontrola przewodów komunikacyjnych	2 kontrola przewodów komunikacyjnych	2 kontrola przewodów komunikacyjnych
	3 czyszczenie wnętrza urządzenia (odkurzanie elektroniki) w przypadku urządzeń na karty zbliżeniowe	3 czyszczenie wnętrza urządzenia (odkurzanie elektroniki) w przypadku urządzeń na karty zbliżeniowe	3 czyszczenie wnętrza urządzenia (odkurzanie elektroniki) w przypadku urządzeń na karty zbliżeniowe	3 ocena jakości obrazu i regulacja obiektywu w szczególności czyszczenie powierzchni obiektywu
	4 czyszczenie i ocena pryzmatu skanującego (powierzchnia skanująca) w urządzeniach biometrycznych	4 czyszczenie i ocena pryzmatu skanującego (powierzchnia skanująca) w urządzeniach biometrycznych	4 czyszczenie i ocena pryzmatu skanującego (powierzchnia skanująca) w urządzeniach biometrycznych	4 ocena stanu instalacji zasilającej z uwzględnieniem badania poziomu naładowania akumulatorów
	5 wymiana pryzmatu (powierzchni skanującej) na nowy w przypadku normatywnej eksploatacji i zużycia – w takim przypadku wymiana jest w cenie serwisu	5 wymiana pryzmatu (powierzchni skanującej) na nowy w przypadku normatywnej eksploatacji i zużycia – w takim przypadku wymiana jest w cenie serwisu	5 wymiana pryzmatu (powierzchni skanującej) na nowy w przypadku normatywnej eksploatacji i zużycia – w takim przypadku wymiana jest w cenie serwisu	5 kontrola poprawności zapisu danych na dysku twardym rejestratora
	6 kontrola stanu naładowania zasilania awaryjnego ups (w przypadku konieczności wymiany koszt akumulatora będzie doliczany do kosztów serwisu)	6 kontrola stanu naładowania zasilania awaryjnego ups (w przypadku konieczności wymiany koszt akumulatora będzie doliczany do kosztów serwisu)	6 kontrola stanu naładowania zasilania awaryjnego ups (w przypadku konieczności wymiany koszt akumulatora będzie doliczany do kosztów serwisu)	6 przez cały czas trwania gwarancji wykonawca świadczyć będzie bezpłatnie usługi zdalnej pomocy technicznej
	7 Kontrola zamków elektromagnetycznych tj. elektrozaczepek i zwory elektromagnetycznej z uwzględnieniem pomiaru poboru prądu (A)	7 przez cały czas trwania gwarancji wykonawca świadczyć będzie bezpłatnie usługi zdalnej pomocy technicznej	7 przez cały czas trwania gwarancji wykonawca świadczyć będzie bezpłatnie usługi zdalnej pomocy technicznej	
	8 kontrola ręcznych przycisków ewakuacyjnych wymaganych przez inspektorat PPOŻ			
	9 przez cały czas trwania gwarancji wykonawca świadczyć będzie bezpłatnie usługi zdalnej pomocy technicznej			
Koszt KD : zł netto Koszt RCP : zł netto Koszt CCTV : zł netto				

Okresowy przegląd wykonywany jest co **6 miesięcy i każdorazowo potwierdzany pisemnym protokołem serwisowym**. Koszt jednorazowego przeglądu i konserwacji jest uzależniony od wielkości oraz charakteru systemu tym przypadku całkowity koszt dla wszystkich zamontowanych systemów wynosi: **zł netto**

(słownie: złotych)

Po okresie 2 lat istnieje możliwość świadczenia usług serwisowych pogwarancyjnych.

Najbliższy przegląd serwisowy planowany jest na: (RRRR-MM).....

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 obudowy czytników ,itp.
2. Gwarancja nie obejmuje produktu w przypadku gdy:
 - a. stwierdzono **ingerencję w dowolny element systemu**, przez osoby inne niż upoważnione przez Gwaranta
 - 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 Gwarantowi, 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 sprzęt serwisowany jest w siedzibie kupującego
 - 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.
8. 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.
9. 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.
10. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu naliczona zostanie opłata serwisowa ustalana indywidualnie.
11. 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: ul. Friedleina 4-6/131, 30-009 Kraków

W imieniu Gwaranta:

Paweł Żurek

W imieniu Kupującego

.....
imię i nazwisko - czytelnie

Pieczęć BioSys

Pieczęć kupujący

.....
podpis – BioSys

.....
podpis kupujący