ul. Piątkowska 163
60-650 Poznań, Poland | Europe

T +48 61 6713 413
E hello@smseagle.eu
www.smseagle.eu

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Firma Proximus Sp. z o.o., właściciel marki SMSEagle, zwana dalej Gwarantem, zapewnia dobrą jakość i prawidłowe funkcjonowanie zakupionego sprzętu, jeśli jest on używany zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją obsługi, oraz zobowiązuje się do świadczenia gwarancyjnego uwzględniającego następujące zasady:

1. Gwarancja obejmuje usterki spowodowane wadliwymi częściami, materiałami lub defektami produkcyjnymi ujawnionymi w czasie trwania gwarancji. Okres trwania gwarancji rozpoczyna się od dnia doręczenia produktu.
2. Sprzęt uważany jest za wadliwy, jeśli nie spełnia funkcji określonych w instrukcji obsługi, warunkach technicznych lub innych podobnych dokumentach dołączonych do sprzętu, a przyczyna uszkodzenia wynika z wewnętrznych właściwości urządzenia.
3. Gwarancja nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych oraz części posiadających określony czas prawidłowego działania i podlegających naturalnemu zużyciu.
4. Gwarancja nie obejmuje oprogramowania innych producentów lub dostawców, zainstalowanego na naprawianym sprzęcie i dostarczonego wraz z nim do serwisu Gwaranta.
5. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utratę i odtwarzanie oprogramowania lub danych.
6. Wady i uszkodzenia ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane bezpłatnie wyłącznie przez serwis Gwaranta, mieszczący się w siedzibie firmy Proximus Sp. z o.o., ul. Piątkowska 163, 60-650 Poznań, w terminie 14 dni roboczych od daty dostarczenia sprzętu do punktu serwisowego.
7. Termin usunięcia wady lub uszkodzenia może ulec wydłużeniu w sytuacji jeśli będzie konieczne sprowadzenie części zamiennych z poza terenu Rzeczpospolitej Polskiej lub przekazania wadliwego lub uszkodzonego urządzenia do serwisu producenta.
8. W celu wykonania uprawnień przewidzianych w warunkach gwarancji należy:

a. Niezwłocznie i skutecznie powiadomić Gwaranta o stwierdzonych wadach sprzętu oraz zaprzestać jakiegokolwiek dalszego jego użytkowania.
b. Dostarczyć oznaczony sprzęt do serwisu Gwaranta wraz z kopią faktury zakupu.
c. Numer seryjny uszkodzonego sprzętu musi odpowiadać numerowi seryjnemu urządzenia sprzedanemu Klientowi.
d. Poinformować pisemnie serwis Gwaranta o jakichkolwiek zainstalowanych w urządzeniu dodatkowych akcesoriach.
e. Sprzęt powinien być dostarczony wraz ze szczegółowym i czytelnym opisem problemu technicznego zamieszczonym na formularzu zgłoszenia w Portalu Wsparcia Technicznego.
f. Dostarczony sprzęt musi posiadać nienaruszone plomby z datą produkcji lub z numerami seryjnymi Gwaranta lub Producenta oraz być opakowany w sposób zapewniający jego nienaruszalność w czasie załadunku, transportu i rozładunku.
g. Koszty transportu wraz z ubezpieczeniem do Serwisu Gwaranta są pokrywane przez Klienta.

9. Gwarant zastrzega sobie prawo obciążenia uprawnionego z gwarancji kosztami usług serwisowych, transportu, ubezpieczenia i należności celnych, gdy uszkodzenie nie było objęte gwarancją lub sprzęt okaże się sprawny.
10. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje:

a. Sprzętu z uszkodzeniami mechanicznymi lub elektrycznymi, powstałymi w wyniku niewłaściwej instalacji, konfiguracji, użytkowania i innych działań sprzecznych z instrukcją obsługi/warunkami technicznymi sprzętu do niego dołączonymi.
b. Uszkodzeń sprzętu spowodowanych zdarzeniami losowymi, powodziami, pożarami, wyładowaniami atmosferycznymi i innymi klęskami żywiołowymi, wojną, nieprzewidzianymi wypadkami, niewłaściwym napięciem zasilania oraz wadliwością materiałów eksploatacyjnych lub innych czynników zewnętrznych.
c. Sprzętu, w którym uprawniony z gwarancji lub inne osoby ingerowały w jakikolwiek sposób, bądź też przeprowadzały rekonfiguracje, naprawy, samowolne zmiany konstrukcyjne, przeróbki i regulacje.
d. Sprzętu ze zniszczonymi lub nieczytelnymi numerami seryjnymi i/lub plombami Gwaranta.
e. Czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt.
f. Wad powstałych w wyniku użytkowania niewłaściwych lub nieoryginalnych materiałów eksploatacyjnych.
g. Uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy użytkownika.
h. Wadliwego działania urządzeń spowodowanego konfliktem lub niezgodnością pomiędzy zainstalowanymi aplikacjami na uszkodzonym sprzęcie oraz na sprzęcie, z którym on w sposób stały współpracuje zgodnie ze swoim przeznaczeniem.

11. Gwarant zastrzega sobie prawo do wymiany uszkodzonego sprzętu lub podzespołu na inny wolny od wad, pod warunkiem że gwarantuje on sprawność i funkcjonalność sprzętu nie mniejszą od wymienionego. Wymieniony wadliwy sprzęt lub podzespoły stają się własnością Gwaranta.
12. Gwarancja ulega przedłużeniu o okres pozostawania naprawionego sprzętu w serwisie Gwaranta.
13. Gwarant nie jest odpowiedzialny za niewykonanie zobowiązań wynikających z Gwarancji, jeżeli wynikają z zaistnienia siły wyższej po stronie Gwaranta lub Producenta. Siłą wyższą jest każde zdarzenie, znajdujące się poza kontrolą Gwaranta uniemożliwiające lub powodujące niezgodne z niniejszymi warunkami gwarancyjnymi wykonanie usług gwarancyjnych, które nie mogło być brane pod uwagę przez Gwaranta działającego z zachowaniem zawodowej staranności w chwili udzielenie gwarancji.
14. Gwarant zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usług gwarancyjnych jeśli ich wykonanie groziłoby naruszeniem obowiązujących przepisów prawa.
15. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa uprawnionego z gwarancji do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami sprzętu. Gwarant nie odpowiada za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwy produkt.
16. Dopuszcza się zmiany w Ogólnych Warunkach Gwarancji o ile Kupujący i Gwarant ustalą inne warunki w osobnej umowie, której postanowienia zastępują odpowiednie zapisy Ogólnych Warunków.

ul. Piątkowska 163
60-650 Poznań, Poland | Europe

T +48 61 6713 413
E hello@smseagle.eu
www.smseagle.eu

UMOWA O POZIOMIE ŚWIADCZONYCH USŁUG (SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA) DLA USŁUG WSPARCIA

Wsparcie techiczne	
Podstawowe SLA:	*5x9 Godziny robocze**
Aktualizacje oprogramowania	*Tak*
Wsparcie przez www	*Tak*
Wsparcie przez email	*Tak*
Wsparcie telefoniczne	*Tak*
Pomoc zdalna	*Tak*
Dostęp do Bazy Wiedzy wsparcia technicznego	*Tak*
Czas reakcji na problemy Priorytet-1	*4H*
Czas reakcji na problemy Priorytet-2	*8H*
Czas reakcji na problemy Priorytet-3	*24H*

**Godziny robocze*
Nasze godziny pracy zawierają się w przedziale od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 GMT+1 do 17:00 GMT+1, z wyłączeniem dni świątecznych w Polsce.
***Priorytety*
Priorytet zgłoszenia serwisowego jest używany do wyznaczenia gwarantowanego czasu reakcji.

PRIORYTET-1: KRYTYCZNY DLA BIZNESU
Oznacza urządzenie nie nadające się do użytku lub ważną funkcję która jest niedostępna i nie istnieje żadna metoda 'obejścia'. Nie dotyczy kwestii związanych z rozwojem oprogramowania lub problemów w środowiskach testowych.

PRIORYTET-2: ZMNIEJSZONA UŻYTECZNOŚĆ
Dotyczy sporadycznych problemów ze stabilnością urządzenia lub z ograniczonym działaniem niektórych funkcji. Rozwiązania tymczasowe (tzw. 'obejścia') mogą być niedostępne. Nie dotyczy kwestii związanych z rozwojem oprogramowania lub problemów w środowiskach testowych.

PRIORYTET-3: SPRAWA OGÓLNA
Zawiera zapytania produktowe, propozycje nowych funkcji oraz kwestie rozwojowe produktu.

Każdy klient ma możliwość określenia poziomu ważności zgłoszenia serwisowego. Jednakże Centrum Wsparcia SMSEagle zastrzega sobie prawo do zmiany priorytetu jeśli ma powody sądzić, iż klasyfikacja jest błędna. Zmiany priorytetów są stosowane niemal wyłącznie w sytuacjach gdy zgłoszenie serwisowe jest zakładane z Priorytetem-1, ale opisana sytuacja jest sprzeczna z jego definicją - zazwyczaj problem konfiguracji nie-produkcyjnych lub pytanie ogólne. Członkowie zespołu Wsparcia Technicznego SMSEagle mogą również zwiększyć poziom priorytetu jeśli sytuacja jest uważana za bardziej pilną niż pierwotnie zgłoszono.

Jeśli poziom Priorytetu nie został ustalony przez klienta, zgłoszenie serwisowe domyślnie otrzyma Priorytet 2.