Załącznik 5.3.

Współpraca z Serwisem i Gwarancja

1. Wykonawca w uzasadnionych przypadkach będzie mógł dokonać zgłoszenia gwarancyjnego (serwisowego), które zostanie skierowane do Gwaranta.
2. Przed dokonaniem takiego zgłoszenia, Wykonawca zweryfikuje przesłanki pod kątem zapobiegania nieuzasadnionym zgłoszeniem Gwarancyjnym.
3. W przypadku, gdy zgłoszenie dokonane przez Wykonawcę w trybie gwarancyjnym, faktycznie okaże się bezzasadnym, a jednocześnie jego weryfikacja doprowadzi do powstania kosztów po stronie Gwaranta, Wykonawca może zostać obciążony przez Gwaranta kosztami diagnozy i obsługi nieuzasadnionego zgłoszenia a jednocześnie Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty faktury Gwaranta w terminie jej wymagalności.
4. Wykonawca może dokonywać zgłoszeń gwarancyjnych w trzech trybach:
   1. Pisemnie za pomocą Internetowego formularza elektronicznego.
   2. Pisemnie poprzez wysłanie wiadomości email do Przedstawiciela (Koordynatora) Gwaranta i potwierdzeniu telefonicznym dokonania zgłoszenia.
   3. W trybie pilnym także w formie zgłoszenia telefonicznie. Zgłoszenia dokonane ten sposób dla swojej skuteczności musi zostać powtórzone przez Wykonawcę w formie pisemnej w terminie do 5h.
5. Każde zgłoszenie gwarancyjne (i serwisowe) kierowane do Gwaranta przez Wykonawcę będzie zawierało nie mniej niż poniższe informacje:
   1. Data, nazwisko osoby zgłaszającej usterkę
   2. Opis wady, Okoliczności powstania, objawy.
   3. Ewentualne uwarunkowania i ograniczenia w prowadzeniu diagnozy / naprawy.
   4. Kontakt do osoby, która posiada najpełniejszą wiedzą o zgłaszanym problemie.
6. Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia nieodpłatnej pomocy Gwarantowi w trakcie rozwiązywania zgłoszeń gwarancyjnych i serwisowych co może niewyłącznie obejmować:
   1. asystę przy Urządzeniach,
   2. udostepnienie dodatkowych informacji / logów,
   3. weryfikację stanu po naprawie,
   4. inne zwykłe czynności wskazane przez Gwaranta,
   5. potwierdzenie przez Wykonawcę prawidłowości (skuteczności) naprawy.
7. Każde zgłoszenie Gwarancyjne i Serwisowe zostanie odnotowane przez Wykonawcę w Dzienniku Służby zarówno w czasie zgłoszenia jak i po dokonaniu naprawy.