

Piaseczno, 03.01.2022r.

Regulamin usług serwisowych

Niniejszy dokument zawiera ogólne zasady świadczenia usług serwisowych przez firmę Pik Instruments.

- 1.** Diagnostyka i naprawa aparatury laboratoryjnej prowadzona jest w miejscu instalacji za wyjątkiem napraw niektórych elementów po wcześniejszym uzgodnieniu.
- 2.** Obowiązkiem Zleceniodawcy jest zapewnienie w miejscu instalacji sprzętu warunków do przeprowadzenia diagnostyki i naprawy, zwłaszcza udostępnienie pomieszczeń i dostępu do sprzętu oraz podstawowych materiałów eksploatacyjnych takich jak gazy i środki chemiczne.
- 3.** Każda wizyta serwisowa poprzedzona jest konsultacją telefoniczną z użytkownikiem sprzętu mającą na celu dokonanie wstępnej diagnostyki sprzętu oraz zakresu planowanych prac.
- 4.** Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są poprzez formularz internetowy znajdujący się pod adresem <http://www.pik-instruments.pl/serwis>, mailowo serwis@pik-instruments.pl oraz telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 726 74 96.
- 5.** Przyjmując zgłoszenie usterki firma Pik Instruments nie odpowiada za ujawnione bądź powstałe podczas diagnostyki/naprawy inne usterki, które nie były pierwotnie zgłoszone.
- 6.** Serwis Pik Instruments nie odpowiada za ewentualną utratę danych użytkownika z nośników pamięci stanowiących element naprawianego urządzenia. Za odpowiednie zabezpieczenie (wykonanie kopii) danych przechowywanych w urządzeniu odpowiedzialny jest Zleceniodawca.
- 7.** W przypadku napraw gwarancyjnych i kontraktów serwisowych pogwarancyjnych czas reakcji oraz wizyty serwisowej reguluje odpowiednia umowa.
- 8.** W przypadku napraw pogwarancyjnych okres od zgłoszenia usterki do wizyty serwisowej zazwyczaj nie przekracza 7 dni roboczych, jednak z przyczyn niezależnych od Pik Instruments okres ten może ulec wydłużeniu.
- 9.** Części uszkodzone, które zgodnie z procedurą producenta sprzętu podlegają odesłaniu muszą zostać wydane serwisowi Pik Instruments.
- 10.** Uzupełnieniem niniejszego dokumentu jest „Cennik usług serwisowych” dostępny na stronie <http://www.pik-instruments.pl/serwis>