

Ogólne Warunki Serwisu i Gwarancji

Firma PTH EUROTOM Sp. z o.o. prowadzi serwis gwarancyjny, pogwarancyjny, naprawczy I recertyfikacyjny dla sprzedawanych przez nią wyrobów. Zakres, tryb oraz procedury serwisu wyznaczają producenci urządzeń. Serwis nie zapewnia zachowania danych użytkownika na nośnikach przyrządów dostarczonych do Serwisu. Dokonywanie stosownej kopii zapasowej leży w gestii użytkownika.

Serwis obejmuje usługi:

1. Gwarancyjne – w okresie gwarancji, podanym na fakturze sprzedaży
2. Pogwarancyjne – po okresie gwarancji lecz przed upływem terminu zakończenia wsparcia serwisowego producenta
3. Recertyfikacyjne przyrządów i wzorców (standardów kontrolnych I kalibracyjnych)
4. Obsługę zleceń

1. Usługi gwarancyjne:

- 1.1 Nabywca zobowiązany jest zgłosić reklamacje podając numer katalogowy I numer seryjny przyrządu ewentualnie dane faktury sprzedaży. Niedostatki lub wady stwierdzone w dostarczonym towarze należy zgłosić na piśmie (e-mail) w jak najszybszym czasie lecz nie później niż 5 dni od daty otrzymania towaru. Po tym terminie dostawa traktowana jest jako prawidłowa I kompletna.
- 1.2 Zwrot reklamowanego towaru do firmy EUROTOM odbywa się na koszt Nabywcy w ustalonym z biurem EUROTOM czasie oraz trybie (sposób przesłania) a towar ten musi być dostarczony w stanie kompletnym w oryginalnym opakowaniu transportowym Producenta. W przypadku braku oryginalnego opakowania ryzyko uszkodzenia sprzętu podczas transportu ponosi reklamujący.
- 1.3 Przesyłka naprawionego w ramach gwarancji urządzenia do Nabywcy odbywa się na koszt firmy EUROTOM.
- 1.4 Gwarancja udzielana przez Producenta dotyczy tylko I wyłącznie wad tkwiących w rzeczy a więc produkcyjnych lub materiałowych towarów.
- 1.5 Z gwarancji wykluczone są uszkodzenia powstałe w transporcie oraz na skutek nieprawidłowego, niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania I przechowywania urządzeń, przeciążeń mechanicznych, elektrycznych, chemicznych, termicznych lub ciśnieniowych. Z gwarancji wykluczone są także elementy podlegające normalnemu zużyciu, jak żarówki, baterie, akumulatory, bezpieczniki, złączki itp.
- 1.6 Gwarancja nie obejmuje okresowych przeglądów serwisowych lub przypadających w okresie gwarancji recertyfikacji – te są dodatkowo płatne
- 1.7 Gwarancją nie są objęte także:
 - a) zabrudzenia optyki przyrządu (w przypadku urządzeń posiadających system optyki);
 - b) uszkodzenia mechaniczne i wywołane nimi wady, uszkodzenia transportowe oraz awarie spowodowane przez czynniki zewnętrzne takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne, pożar, nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwa wentylacja, a także inne, wykraczające poza normalne warunki pracy przewidziane przeznaczeniem urządzeń.
 - c) nieprawidłowe podłączenie urządzenia bądź też montaż / instalacja wykonana niezgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji obsługi urządzenia;
 - d) uszkodzenia wynikające ze stosowania nieoryginalnych, regenerowanych lub niskiej jakości materiałów eksploatacyjnych;
 - e) przewody, części obudowy, ślady powstające w czasie eksploatacji jak zarysowania, zabrudzenia, wytarcia.
 - f) wadliwe lub częściowe działanie programów, spowodowane konfliktem lub niezgodnością z zainstalowanym systemem operacyjnym klienta.
- 1.8 Uznanie reklamacji za zasadną oraz decyzja o podjęciu naprawy w trybie gwarancyjnym należy do Autoryzowanego Punktu Serwisowego firmy EUROTOM i wszystkie naprawy gwarancyjne muszą być przez niego przeprowadzone. Ostateczna decyzja w tym zakresie należy jednak do Producenta.
- 1.9 Wszelkie wadliwe produkty lub części, które wymieniono w trakcie napraw gwarancyjnych lub pogwarancyjnych stają się własnością firmy EUROTOM lub Producenta.
- 1.10 W przypadku nieuznania reklamacji wszelkie koszty usunięcia usterki ponosi Nabywca.

- 1.11 Dla niektórych typów wyrobów Producent przewidział przyrządy zastępcze na czas napraw. W przypadku uznanej reklamacji i naprawy gwarancyjnej przyrząd zastępczy udostępniany jest Nabywcy bezpłatnie.
 - 1.12 W przypadku dokonania samowolnych napraw lub zmian w przyrządzie oraz zerwania lub uszkodzenia założonych plomb prawa gwarancyjne zostają utracone.
 - 1.13 Czas reakcji serwisu na zgłoszenie reklamacji/usterki nie przekracza 3 dni roboczych. Nasz serwis dołoży wszelkich starań, by naprawa została dokonana jak najszybciej, lecz nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z działań siły wyższej, restrykcji importowo-eksportowych lub opóźnień powstałych u Producenta.
Czas naprawy gwarancyjnej nie przedłuża gwarancji.
 - 1.14 Odpowiedzialność materialna PTH EUROTOM za jakiegokolwiek następstwa spowodowane niesprawnością zgłoszonych i zaakceptowanych w ramach reklamacji przyrządów nie wykracza poza wartość netto tych przyrządów.
2. Usługi pogwarancyjne:
- 21 Nabywca zgłasza opisowo problem e-mail'em/pocztą podając nr katalogowy oraz seryjny przyrządu.
 - 22 Serwis EUROTOM przedstawia stosowną ofertę, skalkulowaną na bazie aktualnego Cennika Serwisowego PTH EUROTOM, przy czym ostateczna oferta i koszt naprawy/serwisu podawany jest po ocenie stanu technicznego przyrządu w naszej placówce serwisowej.
 - 23 Dla niektórych typów wyrobów Producent przewidział przyrządy zastępcze na czas napraw/recertyfikacji. W przypadku usługi pogwarancyjnej przyrząd zastępczy udostępniany jest odpłatnie.
 - 24 Usługa wykonywana jest po zaakceptowaniu przez Użytkownika przedmiotowej oferty. Przyrząd powraca do Użytkownika również w sposób i w czasie uzgodnionym z naszą firmą.
 - 25 Gwarancja po naprawie: Serwis PTH EUROTOM udziela jedynie 3-miesięcznej gwarancji na części zamienne użyte do wykonania naprawy
3. Usługi recertyfikacyjne przyrządów i wzorców
- 3.1 Firma EUROTOM oferuje usługi recertyfikacji przyrządów i wzorców w trybie:
 - a) Autoryzowanego serwisu Producenta
 - b) Laboratorium Akredytowanego w zakresie opisanym w załączniku.
 - 3.2 Serwis recertyfikacyjny i, o ile jest to możliwe, jednocześnie naprawczy, wykonywany jest w uzgodnionym czasie i miejscu
 - 3.3 Firma EUROTOM oferuje Szybki Serwis Weekendowy, wykonywany w soboty, niedziele, święta i inne dni ustawowo wolne od pracy.
 - 3.5 Serwis recertyfikacyjny przeprowadzany jest według procedur producenta i obejmuje wystawienie certyfikat zgodności ze specyfikacją i normami.
 - 3.6 Firma EUROTOM deklaruje zgodność ze specyfikacją i normami urzędnika w chwili wystawienia certyfikatu. Recertyfikacja nie oznacza powstania obowiązku gwarancyjnego lub przedłużenia gwarancji na przyrząd.
4. Obsługa zlecenia – obejmuje koszty związane z przygotowaniem dokumentacji (certyfikaty, lity przewozowe, itp.), spakowaniem i wysyłką powrotną ubezpieczonego przyrządu do Nabywcy (Użytkownika)

Kontakt :

EUROTOM Sp. z o.o.
ul. Wąwozowa 1 kl. II, PL 02-796 Warszawa
tel.: +48 (0)22-648 15 73
tel. kom.: +48 608-635-061
e-mail:
serwis@eurotom.pl
eurotom@eurotom.pl
biuro@eurotom.pl
www.eurotom.pl