



REGULAMIN USŁUG

Ogólne zasady świadczenia usług serwisu aparatury laboratoryjnej przez firmę Labsoft Sp. z o.o.

1. Zespół inżynierów serwisowych firmy Labsoft prowadzi diagnostykę i naprawy aparatury w miejscu instalacji sprzętu. Nie prowadzimy napraw warsztatowych z wyjątkiem niektórych elementów i tylko po uprzednim indywidualnym uzgodnieniu sposobu naprawy. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapewnienia w miejscu instalacji warunków do prowadzenia diagnostyki i naprawy, w szczególności udostępnienia pomieszczeń i dostępu do sprzętu oraz jego podzespołów i akcesoriów, oraz zapewnienia dostawy mediów oraz podstawowych materiałów eksploatacyjnych (gazy, środki chemiczne, środki czystości, środki BHP wymagane w danej instytucji itp.)
2. Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są poprzez internetowy formularz zgłoszeniowy pod adresem www.serwis.labsoft.pl lub telefonicznie w biurze firmy (22) 8532793 u Koordynatora Serwisu.
3. Wizyta serwisu poprzedzona jest konsultacją telefoniczną z bezpośrednim użytkownikiem urządzenia w celu określenia zakresu planowanych prac, rodzaju usterki, stanu urządzenia, wstępnej diagnostyki przeprowadzanej przez użytkownika.
4. Inżynierowie serwisowi Labsoft posiadają niezbędną wiedzę techniczną, dokumentację, sprzęt i wyposażenie oraz autoryzację producenta serwisowanej aparatury do przeprowadzenia jej diagnostyki i napraw w zakresie przewidzianym przez producenta danej aparatury. Są też zobowiązani do przestrzegania sposobu działania i procedur narzuconych przez producentów aparatury w zakresie diagnostyki i napraw możliwych do wykonania w miejscu instalacji, oraz realizowania tych czynności z należytą starannością i z zachowaniem zasad BHP.
5. Przyjmując zgłoszenie usterki do realizacji firma Labsoft nie odpowiada za inne usterki ujawnione bądź powstałe podczas prowadzenia diagnostyki i naprawy, a nie zgłoszone w pierwotnym zgłoszeniu. Ich usuwanie musi być przedmiotem odrębnego zgłoszenia lub stanowić rozszerzenie zakresu przyjętego zgłoszenia.



6. Użytkownik zobowiązany jest samodzielnie dbać o stan urządzeń i przeprowadzać regularnie czynności obsługowe zalecane w dokumentacji producenta, w tym w razie potrzeby zlecać płatne okresowe przeglądy, regulacje i kalibracje urządzeń.
7. LABSOFT dołoży wszelkich starań, ażeby okres od przyjęcia zgłoszenia do wizyty serwisu w miejscu instalacji był jak najkrótszy i nie przekraczał 7 dni roboczych, jednak okres ten może ulec wydłużeniu z przyczyn od nas niezależnych i każdorazowo uzgadniany jest ze Zleceniodawcą/Użytkownikiem.
8. W przypadku obowiązywania okresu gwarancyjnego lub kontraktu serwisowego pogwarancyjnego czas reakcji oraz termin od zgłoszenia do wizyty reguluje umowa dostawy urządzenia lub odpowiedni kontrakt serwisowy indywidualnie.
9. W ramach zgłoszenia naprawy może zaistnieć konieczność wymiany części urządzenia. Decyzję o takiej potrzebie podejmuje w oczywistych przypadkach inżynier serwisu samodzielnie lub najczęściej po konsultacji i zgodnie z sugestią inżyniera wsparcia technicznego ze strony producenta na podstawie wyników prac diagnostycznych i testów. W takiej sytuacji Zleceniodawca zobowiązany jest do dokonania zakupu i wymiany stosownej części. Wymiana danej części może nie spowodować całkowitego usunięcia usterki i może stanowić jedynie etap w jej usuwaniu i diagnozowaniu. Nie stanowi to podstawy do zwrotu części o ile jej wymiana nie spowodowała ostatecznego usunięcia niepożądanych objawów.
10. W przypadku odmowy zakupu wyspecyfikowanych części Zleceniodawca zobowiązany jest do uregulowania należności za usługę serwisową – robocizną i dojazdu - niezależnie od stanu urządzenia zgodnie z obowiązującym cennikiem.
11. Części uszkodzone, które zgodnie z procedurą producenta urządzenia podlegają odesłaniu do producenta zostaną wydane serwisowi Labsoft.
12. W przypadku konieczności realizacji procedury naprawy modułu lub części urządzenia u producenta zastosowanie mają każdorazowe indywidualne uregulowania wynikające z charakteru usterki i proponowanego sposobu naprawy przez producenta. Serwis Labsoft działa wtedy w charakterze pośrednika i niezależnie rozlicza swoją robocizną, a oddzielnie rozliczana jest naprawa u producenta.



13. Serwis Labsoft nie odpowiada za ewentualną utratę danych użytkownika z nośników stanowiących element urządzenia. Zleceniodawca odpowiada za odpowiednie zabezpieczenie, kopie zapasowe własnych danych przechowywanych na nośnikach (HDD) w urządzeniu.
14. Serwis Labsoft nie odpowiada za sposób podłączenia zasilania urządzenia do sieci energetycznej 220V/380V oraz do sieci komputerowej w miejscu instalacji. Te czynności należą do osób upoważnionych w danym miejscu do tych czynności i powinny być przeprowadzone zgodnie z zaleceniami producenta urządzenia i zgodnie z uwagami serwisu. Dotyczy to w szczególności elementów oświetlenia, zasilaczy awaryjnych UPS, klimatyzacji i wentylacji, zasilania w wodę chłodzącą, zasilania w gazy techniczne itp.
15. Serwis Labsoft nie posiada urządzeń do dokonywania certyfikowanych pomiarów promieniowania jonizującego. W przypadku wymagania takiego pomiaru Zleceniodawca zobowiązany jest do indywidualnego zlecenia tego typu czynności odpowiednim służbom na własny koszt.
16. Labsoft gwarantuje poufność przyjętych zleceń oraz danych osobowych i firmowych dotyczących urządzenia oraz jego zastosowania i prowadzonych na nim prac oraz zgromadzonych danych pomiarowych.

Regulamin obowiązuje od 1.12.2017 r.

Aktualnie obowiązujący cennik usług znajduje się pod linkiem w 2-gim kroku formularza zgłoszenia serwisowego na stronie www.labsoft.pl