



OPIS I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG NPC

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. W celu skorzystania z usług NOYEN Zlecający dokonuje zgłoszenia:
 - a) drogą elektroniczną na adres e-mail: serwis@noyen.com
 - b) drogą telefoniczną na numer: +48 81 44 00 900
2. Zgłoszenia przyjmowane będą w dniach roboczych w godzinach 08:00 – 16:00. Zgłoszenia przesłane w trakcie dni wolnych od pracy, w tym w soboty i niedziele zostaną zarejestrowane w pierwszym kolejnym dniu roboczym.
3. Zlecający jest zobowiązany wraz ze zgłoszeniem udzielić informacji dotyczących urządzenia (nazwa urządzenia, numer seryjny, rok produkcji) lub jego części oraz podać opis problemu i objawów ewentualnej usterki.
4. Zgłoszenie uznaje się za dokonane z chwilą jego potwierdzenia przez NOYEN w drodze wiadomości mailowej, bądź po upływie 24 godzin roboczych od dokonania przez Zlecającego zgłoszenia drogą telefoniczną lub dostarczenia wiadomości mailowej do NOYEN na wskazany wyżej adres.
5. Po potwierdzeniu zgłoszenia ze Zlecającym skontaktuje się technik serwisu NOYEN, który może udzielić wstępnych instrukcji drogą telefoniczną lub elektroniczną.
6. Na podstawie informacji udzielonych przez Zlecającego, NOYEN dokonuje diagnostyki urządzenia.
7. Po dokonaniu diagnostyki w zakresie zgłoszenia, Strony uzgadniają termin rozpoczęcia czynności serwisowych oraz możliwość dalszego korzystania lub wyłączenia urządzenia z użytkowania do czasu zakończenia czynności serwisowych.
8. Po uzyskaniu dostępu do urządzenia drogą online lub w miejscu zainstalowania w terminie uzgodnionym przez Strony, technik serwisu NOYEN przystępuje do podjęcia czynności serwisowych.
9. Po zakończeniu prac serwisowych technik serwisu NOYEN zgłasza gotowość urządzenia do działania.
10. Domniemywa się, iż osoby dokonujące zgłoszeń i/lub udostępniające urządzenie technikowi serwisu NOYEN są uprawnione do akceptacji prac serwisowych, a także do akceptacji warunków i kosztów prac, o których mowa w niniejszej umowie, w imieniu i na rzecz Zlecającego.
11. NOYEN przystąpi do czynności serwisowych od chwili potwierdzenia dokonania zgłoszenia, z wyłączeniem dni wolnych od pracy oraz Świąt.
12. Za przystąpienie do czynności serwisowych uważa się podjęcie każdego działania w celu ustalenia i usunięcia przyczyn zgłoszenia.
13. Deklarowany przez NOYEN czas usunięcia usterki wynosi nie dłużej niż 5 dni roboczych w przypadku wyposażenia się Zlecającego w zestaw części zamiennych do urządzenia, którego lista zostanie uprzednio przekazana przez NOYEN. W przypadku braku wyposażenia się Zlecającego we wskazany wyżej zestaw części zamiennych do urządzenia, czas usunięcia usterki wynosi nie dłużej niż 14 dni roboczych po dokonaniu ostatecznej diagnozy i pod warunkiem dostępności wymaganych części zamiennych.
14. NOYEN zastrzega sobie prawo do poinformowania Zlecającego, że z przyczyn braku dostępności części zamiennych dokonanie naprawy w terminie wskazanym powyżej nie będzie możliwe i tym samym nie powstaje odpowiedzialność NOYEN z tytułu braku terminowego wykonania obowiązków przewidzianych niniejszą umową.



15. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy pomimo dochowania należytej staranności nie jest możliwe terminowe zakończenie czynności serwisowych, Strony wyznaczą dodatkowy termin na ich zrealizowanie.
16. Zlecający zobowiązany jest do niezwłocznego udzielenia wszelkich informacji związanych ze zgłaszanym działaniem urządzenia lub zaistniałymi usterkami drogą telefoniczną lub mailową.
17. Po przystąpieniu NOYEN do prac serwisowych Zlecający zobowiązuje się zapewnić technikowi serwisu NOYEN dostęp do urządzeń o dowolnej porze przez całą dobę po wcześniejszym potwierdzeniu telefonicznym z osobą kontaktową ze strony Zlecającego.
18. Zlecający zobowiązuje się do zapewnienia pracownikom NOYEN dostępu do mediów niezbędnych podczas wykonywania prac serwisowych, z wyłączeniem mediów potrzebnych do prac z użyciem źródła ognia w strefie zagrożonej wybuchem.
19. Na życzenie pracowników NOYEN Zlecający zobowiązuje się do zapewnienia personelu pomocniczego.
20. Zlecający zobowiązuje się do zagospodarowania odpadów powstałych w wyniku wykonanych prac serwisowych.
21. Zlecający może zgłosić urządzenia do przeprowadzenia przeglądu stanu technicznego raz na 12 miesięcy w ciągu trwania przedmiotowej umowy, przy czym minimalny odstęp pomiędzy poszczególnymi przeglądami wynosi co najmniej 9 m-c.
22. Termin realizacji przeglądu stanu technicznego urządzenia będzie ustalany z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
23. Przegląd techniczny wykonywany jest na podstawie dokumentacji techniczno-ruchowej urządzenia.
24. Koszt części zamiennych zakwalifikowanych podczas przeglądu jako zużyte lub uszkodzone lub też wszelkie prace dodatkowe nie objęte zakresem przeglądu, na których wykonanie Zlecający wyraził zgodę, rozliczany jest na podstawie oddzielnej faktury.
25. Jeżeli wystąpi konieczność przeprowadzenia serwisu w miejscu zainstalowania urządzenia, Zlecający może skorzystać ze wsparcia technicznego polegającego na wizycie technika NOYEN, w terminie i godzinach ustalonych pomiędzy Stronami.
26. Zlecający może skorzystać ze wsparcia serwisowego na zasadach odrębnego zamówienia na serwis płatny, którego koszt będzie ustalany indywidualnie ze Zlecającym.
27. NOYEN udziela gwarancji na prace serwisowe wykonane w ramach realizacji niniejszej umowy na okres 6 miesięcy. Okres gwarancji liczony jest od daty poinformowania Zlecającego o zakończeniu prac serwisowych (w dowolnej formie).
28. Wskazana wyżej gwarancja na prace serwisowe obejmuje wyłącznie uprawnienie do ponownego wykonania usługi serwisowej rozumianej jako naprawa wraz z wymianą części.
29. Gwarancja na prace serwisowe nie obejmuje usterek spowodowanych ingerencją w urządzenie lub jego części podmiotów innych niż NOYEN, bez uprzedniej zgody NOYEN.
30. W przypadku, gdy usterka nie jest wynikiem błędnego wykonania prac serwisowych, NOYEN na ewentualne zlecenie Zlecającego usunie usterkę na zasadach odrębnego zamówienia na serwis płatny, którego koszt będzie ustalany indywidualnie ze Zlecającym.



OPIS POSZCZEGÓLNYCH USŁUG

- 1. Noyen Auditor Review**
Raport po wizycie Technika Serwisu wskazujący stan kluczowych obszarów pracy urządzenia, takich jak: bezpieczeństwo, obsługa, sprawność, jakość procesu. W przypadku wystąpienia niezgodności w raporcie zamieszczone są zalecenia mające na celu ich usunięcie. Dzięki temu Zlecający wie, na które obszary zwrócić szczególną uwagę w trakcie eksploatacji urządzenia.
- 2. Wsparcie Techniczne Hotline**
Telefoniczne wsparcie techniczne pierwszego kontaktu. Wsparcie udzielane jest pod numerem telefonu: +48 81 44 00 900, w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 16:00.
- 3. Czas reakcji na zgłoszenie – w ciągu 24h**
NOYEN przystąpi do czynności serwisowych w ciągu 24 godzin od chwili przyjęcia zgłoszenia - zgłoszenie przesłane w trakcie weekendu i dni ustawowo wolnych od pracy zostaną zarejestrowane kolejnego dnia roboczego następującego po zgłoszeniu.
- 4. Czas realizacji naprawy do 5 dni**
Usunięcie usterki w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia awarii (niezbędny zakup wyspecyfikowanego zestawu części zamiennych serwis kit).
- 5. Wsparcie zdalne Online**
Zdalne rozwiązywanie problemów dzięki wykorzystaniu możliwości połączenia online z urządzeniem. Urządzenie musi być wyposażone w moduł dostępu zdalnego.
- 6. Wsparcie Technologa procesu**
Kontrola poprawności parametrów procesowych dzięki konsultacji z Technologiem NOYEN. Wsparcie udzielane jest telefonicznie, w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 16:00 oraz poprzez adres mailowy laboratorium@noyen.com.
- 7. Przeglądy serwisowe urządzenia**
Jeden przegląd serwisowy urządzenia dla pakietu Compact i dwa przeglądy serwisowe dla pakietu Expert (max jeden w roku) - koszt pracy Technika Serwisu NOYEN podczas przeglądu w cenie pakietu. Części wskazane jako niezbędne do wymiany w trakcie przeglądu rozliczane są na podstawie oddzielnego zamówienia i faktury.
- 8. Rabat na szkolenia [%]**
10% rabatu na szkolenia zamówione w trakcie obowiązywania NPC.

NOYEN Sp. z o.o.
ul. Braci Krausse 6
20-270 Lublin, Polska



+48 81 745 05 98
biuro@noyen.com

9. Rabat na umowę serwisową NPC po zakończeniu gwarancji [%]
10% rabatu na przedłużenie opieki serwisowej.
10. Rabat na części przeglądowe [%]
5% rabatu na wszystkie zakupione części do przeglądów.
11. Rabat na usługę serwisową [%]
5% rabatu na koszty przejazdu i pracy Technika Serwisu NOYEN do płatnych usług serwisowych.
12. Pomiary elektryczne
Pomiary ciągłości połączeń ochronnych i rezystancji izolacji, wykonane przez Technika Serwisu NOYEN z odpowiednimi uprawnieniami i poświadczane protokołem zgodności z obowiązującymi normami.