

# Warunki usług serwisowych

## Warunki serwisu gwarancyjnego:

W ramach serwisu gwarancyjnego Abonent uzyskuje uprawnienia wynikające z Warunków Gwarancji RACZEK.NET, która udzielana jest wyłącznie bezpośrednio nabywcy lub użytkownikowi wdzierżawionego sprzętu, a jej warunki przekazywane są w dniu zakupu/przekazania sprzętu wraz z dowodem zakupu/przekazania sprzętu.

Zgłoszenia z tytułu gwarancji należy dokonać nie później niż w ciągu dwóch tygodni od ujawnienia się wady towaru.

Serwis gwarancyjny obejmuje:

- sprawdzenie instalacji,
- usługę serwisową polegającą na konfiguracji wyresetowanych do ustawień fabrycznych urządzeń objętych Warunkami Gwarancji RACZEK.NET (chyba, że konieczność konfiguracji wynika z wyresetowania urządzeń do ustawień fabrycznych z winy Abonenta),
- usługę serwisową polegającą na wymianie uszkodzonych (zepsutych) elementów sieci objętych Warunkami Gwarancji RACZEK.NET,
- usługę serwisową przeniesienia instalacji z powodu braku optyki w inne miejsce na budynku w trakcie trwania Gwarancji RACZEK.NET.

Usługa nie obejmuje:

- ponownej konfiguracji urządzeń wynikającej z wyresetowania urządzeń do ustawień fabrycznych z winy Abonenta,
- fizycznych uszkodzeń kabla i sprzętu,
- konfiguracji i sprawdzania sprzętu i akcesoriów niezakupionych u Organizatora,
- wymian fizycznie uszkodzonych kabli,
- rozbudowy i zmiany miejsca instalacji nie wynikających z ustania warunków technicznych na wskazanym w Umowie adresie świadczenia Usługi,
- konfiguracji nowych komputerów, telewizorów i in. urządzeń, które podpina się do sieci,
- przeniesienia instalacji na innych adres,
- demontażu sprzętu,
- restartu urządzeń odbiorczych / nadawczych objętych Warunkami Gwarancji RACZEK.NET,
- dojazdu serwisanta RACZEK.NET bez odwołania umówionej wizyty serwisowej, w sytuacji przywrócenia prawidłowego działania usługi przed jego przyjazdem.

## **Warunki serwisu niegwarancyjnego:**

Serwis niegwarancyjny obejmuje odpłatne naprawy sprzętu i okablowania Abonenta, odbywające się na zlecenie Abonenta. Końcowy koszt serwisu ustalany jest na miejscu instalacji przez dział techniczny RACZEK.NET (zgodnie z Cennikiem). Do kosztu usługi doliczona jest opłata za dojazd serwisanta do miejsca instalacji.

Serwis niegwarancyjny obejmuje:

- naprawę fizycznie uszkodzonego sprzętu i innych elementów instalacji,
- konfigurację i sprawdzania sprzętu i akcesoriów niezakupionych u Organizatora,
- wymianę fizycznie uszkodzonych kabli,
- rozbudowę i zmianę miejsca instalacji nie wynikającą z ustania warunków technicznych na wskazanym w Umowie adresie świadczenia Usługi,
- konfigurację nowych komputerów, telewizorów i in. urządzeń, które podpina się do sieci,
- przeniesienie instalacji na innych adres,
- demontaż sprzętu,
- restart urządzeń odbiorczych / nadawczych,
- ponowną konfigurację urządzeń wynikającą z wyresetowania urządzeń do ustawień fabrycznych,
- konfigurację programów w komputerze klienta / instalację niezbędnych sterowników,
- ustawienie połączenia sieciowego na komputerze Abonenta,
- przekierowanie portów,
- diagnozę uszkodzonego urządzenia, sprzętu lub programów w sieci wewnętrznej Abonenta.