

SERWIS OPROGRAMOWANIA I SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO OBJĘTEGO GWARANCJĄ MEDI.COM

Dział serwisu udziela pomocy w dni robocze w godzinach od 9⁰⁰ do 16⁰⁰ (przyjmowanie zgłoszeń od 8⁰⁰ do 17⁰⁰) i świadczy usługi w zakresie:

- 1) Pomocy technicznej poprzez telefon, pocztę elektroniczną, zdalny pulpit ¹
- 2) Aktualizacji i udostępniania poprawek do programów
- 3) Usuwania awarii

Serwis - szczegółowy zakres i cennik (podane ceny nie uwzględniają 22% podatku VAT):

	W okresie 12-miesięcznej gwarancji ²		Po okresie gwarancji
	Problem wynikający z wadliwej pracy produktów firmy medi.com	Problem w wyniku niewłaściwej eksploatacji lub wywołany czynnikami zewnętrznymi, niezależnymi od firmy medi.com ³	
Pomoc techniczna Usunięcie awarii -> przez telefon, e-mail	Bezpłatnie	Bezpłatnie	-
Pomoc techniczna Usunięcie awarii -> przez pulpit zdalny	Bezpłatnie	50 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę	100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę
Pomoc techniczna Usunięcie awarii -> na komputerze przesłanym ⁴ do serwisu	Bezpłatnie (serwis do 7 dni roboczych)	50 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę (serwis do 7 dni roboczych)	100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę (serwis do 14 dni roboczych)
Pomoc techniczna Usunięcie awarii -> na miejscu u użytkownika	100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę ⁵ + X zł za dojazd ⁶	100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę + X zł za dojazd ⁶	150 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę + X zł za dojazd ⁶

Aktualizacje oprogramowania – zakres i cennik (podane ceny nie uwzględniają 22% podatku VAT):

	Zamówione przed upływem poprzedniego okresu	Zamówione w ciągu 6 miesięcy od końca poprzedniego okresu	Zamówione pomiędzy 6 a 12 miesiącem od końca poprzedniego okresu	Zamówione po upływie 12 miesięcy od końca poprzedniego okresu
Przedłużenie dostępu do aktualizacji o 12 miesięcy (procent od wartości posiadanych licencji)	20%	30%	50%	100%
Opcja dodatkowa - wyjazd i szkolenie pracownika medi.com	100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę + X zł za dojazd ⁶			

Szkolenie dodatkowe – zakres i cennik (podane ceny nie uwzględniają 22% podatku VAT):

	W okresie 12-miesięcznej gwarancji	Po okresie gwarancji
Szkolenie dodatkowe z obsługi produktów firmy medi.com – na życzenie użytkownika	100 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę + X zł za dojazd ⁶	150 zł za każdą rozpoczętą roboczogodzinę + X zł za dojazd ⁶

Warunki serwisowe mogą ulec zmianie. Aktualne są dostępne w firmie medi.com lub na stronie internetowej pod adresem <http://www.medi.com.pl/serwis>

¹ O sposobie udzielenia pomocy decyduje serwisant po konsultacji z użytkownikiem.

² Sprzęt komputerowy sprzedawany przez firmę medi.com objęty jest 12 miesięczną gwarancją.

³ Serwis przed usunięciem problemu informuje o takiej sytuacji Klienta. Podaje także szacunkowy koszt.

⁴ W czasie trwania gwarancji za przesyłkę do serwisu płaci Klient, a w drugą stronę firma medi.com.

⁵ Opłata nie obowiązuje po bezskutecznym wykonaniu serwisu poprzez telefon, e-mail i pulpit zdalny.

⁶ Dojazd liczony w jedną stronę wg stawki za kilometr [podstawa prawna: rozporządzenie Ministra Infrastruktury z 25 marca 2002 r. (Dz.U. nr 27, poz. 271 późn. zm.); rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 19 grudnia 2002 r. (Dz.U. nr 236, poz. 1990 z późn. zm.); rozporządzenie Ministra Transportu z 23 października 2007 r. (Dz.U. nr 201, poz. 1462)].