

Regulamin serwisu i wsparcia technicznego

1. Niniejszy regulamin [dalej: **Regulamin**] określa zasady rozpatrywania zgłoszeń gwarancyjnych dokonywanych przez klientów [dalej: **Klient**], którzy dokonali w Greto Polska Sp. z o.o. [dalej: **Sprzedawca**] zakupów urządzeń, wraz z którymi wydano Klientowi dokument gwarancyjny [dalej: **Gwarancja**] wystawiony przez producenta danego urządzenia [dalej: **Producent**].
2. Zgłoszenia gwarancyjne rozpatruje dział wsparcia technicznego [dalej: **Serwis**], który jest wewnętrznym działem Sprzedawcy, a nie serwisem Producenta bądź jego przedstawicielem w kraju operowania Sprzedawcy.
3. Wszelkie zgłoszenia winny być dokonywane przez platformę www dostępną w panelu Klienta dostępną po zarejestrowaniu na stronie www.greto.com.pl w zakładce „Wsparcie techniczne” [dalej: **Panel klienta**].
4. Po przesłaniu zgłoszenia reklamacyjnego Klient otrzyma maila z potwierdzeniem jego przyjęcia.
5. Zgłoszenie reklamacyjne, które nie będzie zawierało prawidłowych danych wymaganych przez Serwis może zostać odrzucone bądź zwrócone do uzupełnienia.
6. W przypadku awarii strony www lub samego Panelu klienta możliwe jest przysyłanie zgłoszeń drogą mailową na adres: serwis@greto.com.pl. W takim przypadku odpowiednie zastosowanie będą miały postanowienia pkt 3 i 4 Regulaminu.
7. Wsparcie techniczne w jakiegokolwiek formie w oparciu o Gwarancję:
 - a. dostępne jest WYŁĄCZNIE dla urządzeń zakupionych od Sprzedawcy;
 - b. dotyczy urządzeń, do których dołączono Gwarancję;
 - c. przysługuje Klientowi, który dokonał zakupu bezpośrednio od Sprzedawcy, tj. nie dotyczy podmiotów, które odkupiły urządzenie od Klientów Sprzedawcy, chyba że Gwarancja stanowi inaczej.
8. Pracownicy Sprzedawcy mogą prosić o przedstawienie dowodu zakupu przed przystąpieniem do udzielenia wsparcia.
9. Wszystkie uzasadnione zgłoszenia obsługiwane są bezpłatnie, jeśli dotyczą:
 - a. wymiany/naprawy urządzenia będącego w okresie gwarancyjnym;
 - b. zdalnego udzielenia wsparcia technicznego urządzeń objętych Gwarancją z oferty Sprzedawcy.
10. W przypadku awarii urządzenia jego wymiana możliwa jest tylko po zgodzie wydanej przez Producenta, o czym klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną.
11. Obsługa zgłoszenia odbywa się zgodnie z procedurami i warunkami Gwarancji Producenta (gwaranta). Aby zgłoszenie mogło zostać zrealizowane przez Serwis muszą zostać dostarczone wymagane dane (nr seryjny, zdjęcia dokumentujące uszkodzenie, wyniki pomiarów, itp.) oraz spełnione inne wymagania określone przez Producenta, o których Serwis informuje Klienta drogą elektroniczną.
12. W przypadku uwzględnienia zgłoszenia i decyzji o wymianie gwarancyjnej, koszty transportu urządzenia do siedziby Sprzedawcy lub innego miejsca wskazanego przez Serwis ponosi Klient.
13. Za nieuzasadnione zgłoszenia awarii urządzeń (w tym błędnie wykonanej instalacji, niedokończenie procesu uruchomienia, nieprawidłowe użytkowanie) Klient może zostać obciążony opłatą w wysokości 250 PLN netto/zgłoszenie, płatne na podstawie faktury wystawionej przez Sprzedawcę w ciągu 7 dni, na co Klient się zgadza dokonując zgłoszenia.
14. Serwis pracuje w dni robocze w godzinach 8-16.
15. Serwis nie świadczy usług serwisu pogwarancyjnego.
16. Istnieje możliwość udzielenia płatnego wsparcia w doborze, integracji, konfiguracji i uruchomieniu urządzeń oferowanych przez Sprzedawcę wraz z przyjazdem na miejsce montażu.
17. Zgłaszając problem techniczny, Klient każdorazowo wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie koniecznym do realizacji usługi na zasadach określonych w Polityce Prywatności Sprzedawcy dostępnej [tutaj](#). Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca.
18. W zakresie nie uregulowanym przez Regulamin zastosowanie będą miały postanowienia poszczególnych Gwarancji.