

WARUNKI ROZSZERZONEJ GWARANCJI PLUS

SMSEagle Extended Warranty Plus to opcjonalna usługa przyspieszająca wymianę sprzętu i SLA premium. Zespół SMSEagle zapewnia niezawodność swoich produktów poprzez stosowanie wysokiej jakości komponentów podczas projektowania i produkcji. Dla dodatkowej ochrony SMSEagle oferuje plan zaawansowanej wymiany sprzętu, aby zminimalizować czas, w którym klienci muszą pozostać bez urządzeń SMSEagle podczas serwisowania produktu. Dzięki Rozszerzonej Gwarancji Plus, zespół SMSEagle wyśle do klienta urządzenie zastępcze, zanim będzie on musiał wysłać swoje istniejące urządzenie do naprawy gwarancyjnej. Ten plan gwarancyjny jest idealny dla każdego klienta, który chce zminimalizować czas, w którym jego system nie działa.

Korzyści z usługi Rozszerzonej Gwarancji Plus obejmują:

- Szybka i bezpłatna wysyłka, z opłaconą z góry przesyłką w obie strony.
- Szybkie przetwarzanie, ponieważ urządzenie zastępcze zostanie wysłane w ciągu 48 godzin roboczych.
- Bezproblemowy proces wymiany z minimalną liczbą zadawanych pytań.
- Bezpłatna zdalna pomoc w rozwiązywaniu problemów.
- Umowa Premium Service Level Agreement (SLA) dotycząca usług wsparcia.

Należy pamiętać, że plan Rozszerzonej Gwarancji Plus można zakupić tylko w ciągu 60 dni od zakupu pierwszego urządzenia.

Ważne: ZAKUPUJĄC PROGRAM ROZSZERZONEJ GWARANCJI PLUS, KLIENT AKCEPTUJE WSZYSTKIE WARUNKI UMOWY SERWISOWEJ.

Usługa Rozszerzonej Gwarancji Plus świadczona jest przez Proximus Sp. z o.o. (Proximus), producenta i właściciela marki SMSEagle.

Rozszerzona gwarancja plus ochrona serwisowa

- Jeśli urządzenie SMSEagle ulegnie awarii w okresie obowiązywania Rozszerzonej Gwarancji Plus, do klienta zostanie wysłane urządzenie zastępcze, które jest identyczne lub równoważne.
- Proximus pokryje koszty wysyłki w obie strony podczas procesu dostawy w obie strony.
- Usługa SMSEagle Extended Warranty Plus jest oferowana w 2 wariantach:
 - Rozszerzona Gwarancja Plus UE: jest oferowana w następujących krajach UE: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Republika Cypryjska, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Irlandia, Włochy, Łotwa, Litwa, Luksemburg, Malta, Holandia, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania i Szwecja.
 - Rozszerzona gwarancja Plus GLOBAL: jest oferowana na całym świecie z wyjątkiem Rosji, Krymu, Iranu, Korei Północnej, Syrii, Białorusi i innych terytoriów, które nie są obecnie obsługiwane przez usługi kurierskie DHL lub UPS.
- Rozszerzona Gwarancja Plus obejmuje okres 5 lat od daty dostawy produktu.

Polityka serwisowa

- Urządzenie zastępcze jest wysyłane do klienta, jeśli spełnione są następujące trzy warunki:
 - Urządzenie zostało potwierdzone jako wadliwe przez inżyniera wsparcia SMSEagle, a numer RMA został wydany.
 - Przed wysyłką urządzenia zastępczego na karcie kredytowej Klienta zostanie umieszczona pojedyncza blokada autoryzacyjna*. Kwota blokady pojedynczej autoryzacji jest równa sugerowanej cenie detalicznej produktu (MSRP).
 - Klient potwierdził dane adresowe.
- Jednostka zastępcza będzie identyczna z oryginalną lub zmodernizowana, jeśli oryginał jest niedostępny. Proximus może dostarczyć fabrycznie nową lub odnowioną jednostkę, w zależności od dokonanego wyboru
- Urządzenie zastępcze zostanie automatycznie zarejestrowane i objęte programem do czasu wygaśnięcia okresu ochrony oryginalnego urządzenia.
- W przypadku awarii komponentu, takiego jak zasilacz, Proximus wyśle tylko niezbędne komponenty do wymiany.

** W zależności od operatora karty kredytowej/banku, na karcie może pojawić się obciążenie zamiast blokady autoryzacji. Bank wydający kartę automatycznie zwalnia wszystkie blokady autoryzacyjne w ciągu 30 dni kalendarzowych. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z firmą obsługującą kartę kredytową.*

Obowiązki klientów/sprzedawców

- Klient musi współpracować z inżynierem wsparcia SMSEagle w celu ustalenia, czy urządzenie uległo awarii.
- Klient musi podać wszystkie niezbędne szczegóły w żądaniu RMA, aby zminimalizować czas przetwarzania, takie jak nazwa modelu, numer seryjny wadliwego urządzenia, adres wysyłki, osoba kontaktowa, numer telefonu, adres e-mail itp.
- Klient powinien użyć opakowania dostarczonego z urządzeniem zastępczym, aby wysłać wadliwe urządzenie z powrotem do Centrum Wsparcia SMSEagle. Jeśli opakowanie zostanie uszkodzone podczas wysyłki, klient musi użyć własnego odpowiedniego opakowania, aby zapewnić bezpieczną przesyłkę zwrotną.
- Obowiązkiem klienta jest usunięcie wszelkich starych listów przewozowych, etykiet wysyłkowych itp. z oryginalnego opakowania i dołączenie nowej etykiety wysyłkowej i listu przewozowego dostarczonego przez firmę Proximus.

Uszkodzenia spowodowane przez klienta

Jeśli klient jest odpowiedzialny za jakiegokolwiek uszkodzenia produktów lub części spowodowane niewłaściwym użytkowaniem, zanie dbaniem, wypadkiem, nadużyciem, niewłaściwą naprawą, zmianą lub modyfikacją, lub jeśli naruszy oryginalne warunki sprzedaży określone przez producenta, produkt zostanie sklasyfikowany jako jednostka uszkodzona przez klienta (CID). W takich przypadkach gwarancja przestaje obowiązywać, a usługa Rozszerzonej Gwarancji Plus nie może być świadczona. Zamiast tego karta kredytowa lub konto klienta zostanie obciążone pełną wartością MSRP wysłanego produktu zastępczego, a pierwotna gwarancja zostanie przywrócona.

Warunki zwrotu

Klient musi odesłać wadliwe urządzenie w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania urządzenia zastępczego (na podstawie daty otrzymania urządzenia w siedzibie klienta i daty odbioru przez kuriera).

Jeśli klient nie zwróci urządzenia zastępczego w ciągu siedmiu (7) dni roboczych, Proximus obciąży jego kartę kredytową pełną wartością sugerowanej ceny detalicznej urządzenia. Opłata ta nie podlega zwrotowi, chyba że klient może przedstawić dowód dostawy (POD) potwierdzający, że zwrócił urządzenie w terminie.

Zagubienie lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej

Proximus jest odpowiedzialny za złożenie wniosku o odszkodowanie do kuriera i zorganizowanie wysyłki innego urządzenia zastępczego, jeśli zostanie ono uszkodzone lub zgubione. Z drugiej strony, klient musi złożyć wniosek o odszkodowanie u kuriera, jeśli zwrócone urządzenie zostanie utracone lub uszkodzone przez kuriera.

Inne warunki i postanowienia

- Klient musi użyć etykiety wysyłkowej dostarczonej przez Centrum Wsparcia SMSEagle. SMSEagle nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty wysyłki poniesione przez klienta, jeśli zdecyduje się on skorzystać z alternatywnych metod wysyłki.
- SMSEagle korzysta z usługi DHL Express lub równoważnej usługi ekspresowej w przypadku wymiany. Można odwiedzić stronę internetową DHL (www.dhl.com), aby uzyskać szacunkowy czas dostawy z Centrum Wsparcia SMSEagle do miejsca docelowego.
- DHL nie dostarcza przesyłek na adresy skrytek pocztowych. Klient musi podać fizyczny adres dostawy.
- Odpowiedzialność Proximus jest ograniczona do naprawy lub wymiany wadliwego produktu. Jest to wyłączone zadośćuczynienie klienta za wszelkie uznane wady.
- Proximus w żadnym wypadku nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek pośrednie, przypadkowe lub wtórne szkody lub utracone dane.
- Proximus może zawiesić lub anulować uczestnictwo użytkownika w Programie w dowolnym momencie według własnego uznania, w tym między innymi w przypadku przesłania podrobionych lub skradzionych produktów lub popełnienia podobnego oszustwa. Nieegzekwowanie przez nas ścisłego przestrzegania Warunków Rozszerzonej Gwarancji Plus nie stanowi zrzeczenia się przez nas jakichkolwiek praw.

UMOWA O GWARANTOWANYM POZIOMIE USŁUG (SLA) DLA USŁUG WSPARCIA

<i>Wsparcie techniczne</i>	
Podstawowe SLA:	<i>5x9 Godziny robocze*</i>
Aktualizacje oprogramowania	Tak
Wsparcie przez www	Tak
Wsparcie przez email	Tak
Wsparcie telefoniczne	Tak
Pomoc zdalna	Tak
Dostęp do Bazy Wiedzy wsparcia technicznego	Tak
Czas reakcji na problemy Priorytet-1**	4H
Czas reakcji na problemy Priorytet-2**	8H
Czas reakcji na problemy Priorytet-3**	24H

**Godziny robocze*

Nasze godziny pracy zawierają się w przedziale od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 GMT+1 do 17:00 GMT+1, z wyłączeniem dni świątecznych w Polsce.

***Priorytety*

Priorytet zgłoszenia serwisowego jest używany do wyznaczenia gwarantowanego czasu reakcji.

PRIORYTET-1: KRYTYCZNY DLA BIZNESU

Oznacza urządzenie nie nadające się do użytku lub ważną funkcję która jest niedostępna i nie istnieje żadna metoda 'obejścia'. Nie dotyczy kwestii związanych z rozwojem oprogramowania lub problemów w środowiskach testowych.

PRIORYTET-2: ZMNIJSZONA UŻYTECZNOŚĆ

Dotyczy sporadycznych problemów ze stabilnością urządzenia lub z ograniczonym działaniem niektórych funkcji. Rozwiązania tymczasowe (tzw. 'obejścia') mogą być niedostępne. Nie dotyczy kwestii związanych z rozwojem oprogramowania lub problemów w środowiskach testowych.

PRIORYTET-3: SPRAWA OGÓLNA

Zawiera zapytania produktowe, propozycje nowych funkcji oraz kwestie rozwojowe produktu.

Każdy klient ma możliwość określenia poziomu ważności zgłoszenia serwisowego. Jednakże Centrum Wsparcia SMS Eagle zastrzega sobie prawo do zmiany priorytetu jeśli ma powody sądzić, iż klasyfikacja jest błędna. Zmiany priorytetów są stosowane niemal wyłącznie w sytuacjach gdy zgłoszenie serwisowe jest zakładane z Priorytetem-1, ale opisana sytuacja jest sprzeczna z jego definicją - zazwyczaj problem konfiguracji nie-produkcyjnych lub pytanie ogólne. Członkowie zespołu Wsparcia Technicznego SMS Eagle mogą również zwiększyć poziom priorytetu jeśli sytuacja jest uważana za bardziej pilną niż pierwotnie zgłoszono.

Jeśli poziom Priorytetu nie został ustalony przez klienta, zgłoszenie serwisowe domyślnie otrzyma Priorytet 2.

PYTANIA/KONTAKT

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących niniejszej Umowy lub naszych Produktów, prosimy o kontakt za pośrednictwem Centrum Wsparcia pod adresem support.smseagle.eu