

## Zasady świadczenia usług serwisowych w POSBOX SA:

- Zgłoszenia serwisowe rejestrowane są w systemie poprzez mail wysłany przez Klienta na adres [serwis@netpos.com.pl](mailto:serwis@netpos.com.pl)
- Rejestrując zgłoszenie serwisowe Klient oświadcza, iż zna i akceptuje poniższe zasady świadczenia usług serwisowych.
- Zgłoszenia serwisowe można przysyłać na adres mail przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę.
- Po zarejestrowaniu zgłoszenia w systemie Klient otrzymuje powiadomienia mailowe zawierające:
  - Unikalny numer zgłoszenia
  - Dane Konsultanta realizującego zgłoszenie (po przyjęciu zgłoszenia do realizacji)
  - Informację o zamknięciu zgłoszenia
- Klient w toku realizacji zgłoszenia może być również proszony o podanie dodatkowych informacji dotyczących zgłaszanego problemu – w takim układzie prosimy o mailową odpowiedź bez zmiany tytułu maila w celu zapewnienia ciągłości korespondencji.
- Klient ma prawo do otrzymania raportu zawierającego wykaz zgłoszeń z danego okresu czasu wraz z informacjami na temat opisu problemu, sposobu jego rozwiązania, osoby Konsultanta, który zrealizował zgłoszenie oraz czasu jaki został poświęcony na obsługę zgłoszenia.
- Telefony serwisowe dostępne są:
  - W godzinach pracy serwisu zgodnie z zapisami w zamówieniu/umowie - dla umów ryczałtowych
  - W godzinach 8-17 w dni robocze od poniedziałku do piątku - dla serwisu incydentalnego
- Usługi serwisowe świadczone są telefonicznie lub zdalnie przez łącze internetowe z siedziby firmy NetPOS. Dla trybu zdalnego Klient zobowiązany jest udostępnić zdalne połączenie internetowe do komputerów/serwerów.
- Minimalny czas realizacji telefonicznego lub zdalnego zgłoszenia serwisowego to 0,5 godziny. Czasochłonność realizacji zgłoszenia rozliczana jest z dokładnością do 0,5 godziny.
- W przypadku braku możliwości rozwiązania problemu zdalnie lub telefonicznie warunki wizyty serwisowej w lokalu/obiekcie Klienta ustalane są indywidualnie. Pisemna (mailowa) akceptacja przez Klienta tych warunków jest konieczna dla przystąpienia do prac serwisowych w trybie wizyty bezpośredniej.
- Klienci serwisowani są w oparciu o jedną z dwóch zasad:
  - Ryczałt (umowa ryczałtowa) - stała umowa, w ramach której w zamian za stałą miesięczną opłatą Klient ma prawo do określonej w zamówieniu/umowie ilości godzin usług serwisowych; umowa określa również czas reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii krytycznej
  - Incydent - brak stałych opłat - serwis świadczony jest incydentalnie; brak formalnego zamówienia/umowy oznacza również brak zobowiązań NetPOS co do czasu reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii krytycznej
- Rozróżniane są dwa tryby zgłoszeń serwisowych:
  - Awaria krytyczna - uniemożliwiająca prowadzenie sprzedaży w lokalu/obiekcie Klienta - czas reakcji serwisowej na takie zgłoszenie jest dla umów ryczałtowych gwarantowany zgodnie z zapisem w umowie
  - Zgłoszenie zwykłe - każde inne od powyższego
- Czas reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii krytycznej (określony w umowie ryczałtowej) liczony jest w godzinach pracy serwisu. Czas reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii krytycznej oznacza czas potrzebny na podjęcie działań serwisowych a nie czas usunięcia awarii.
- Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się w momencie przypisania go do Konsultanta.
- Z tytułu realizacji zgłoszenia Klient zostanie obciążony (nie dotyczy zgłoszeń uznanych za reklamacyjne/gwarancyjne):
  - Dla umów ryczałtowych - na zasadach określonych w zamówieniu/umowie dla prac realizowanych telefonicznie bądź zdalnie lub na kwotę 125 zł netto za każdą godzinę prac realizowanych bezpośrednio w lokalu/obiekcie Klienta; koszt wizyty bezpośredniej w lokalu/obiekcie Klienta zostanie powiększony o koszt dojazdu (odległość liczona w obie strony) liczony według aktualnej ustawowej stawki za kilometr przebiegu samochodu o pojemności silnika powyżej 900 cm<sup>3</sup>
  - Dla serwisu incydentalnego:
    - Na kwotę 99 zł netto za każdą godzinę prac realizowanych telefonicznie bądź zdalnie lub na kwotę 125 zł netto za każdą godzinę prac realizowanych bezpośrednio w lokalu/obiekcie Klienta; koszt wizyty bezpośredniej w lokalu/obiekcie Klienta zostanie powiększony o koszt dojazdu (odległość liczona w obie strony) liczony według aktualnej ustawowej stawki za kilometr przebiegu samochodu o pojemności silnika powyżej 900 cm<sup>3</sup>
    - Powyższe stawki zostaną powiększone dla prac realizowanych poza godzinami pracy serwisu (dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8-17):
      - o 50% - dla prac realizowanych w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 17-22
      - o 100% - dla prac realizowanych w soboty i niedziele w godzinach 8-22
      - o 200% - dla prac realizowanych w święta (przez całą dobę) oraz dni robocze od poniedziałku do piątku, soboty i niedziele w godzinach 22-8
- Faktura z tytułu realizacji zgłoszeń serwisowych będzie wystawiona po zakończeniu realizacji zgłoszenia nie później niż ostatniego dnia miesiąca, w którym zgłoszenie zostało zakończone.
- W przypadku pytań i wątpliwości prosimy o kontakt z naszym Biurem Obsługi Klienta.

### Dział Serwisu

tel. 42 307 19 18

e-mail: [serwis@netpos.com.pl](mailto:serwis@netpos.com.pl)

### Biuro Obsługi Klienta

e-mail: [bok@posbox.pl](mailto:bok@posbox.pl)

POSBOX SA

ul. Al. Adama Mickiewicza, 90-552 Łódź

[www.posbox.pl](http://www.posbox.pl)

NIP: 7252101230, REGON: 362769869, KRS: 0000580997