

## **Regulamin dostawy usług serwisowych przez Metal Team**

Usługi serwisowe świadczone są na rzecz Klientów na terenie całego kraju za pomocą własnego serwisu.

Klient zgłasza problem maszyny w formie pisemnej: e'mail [d.gawel@metalteam.pl](mailto:d.gawel@metalteam.pl), [serwis@metalteam.pl](mailto:serwis@metalteam.pl) lub fax: 0-34 3261042 zamieszczając wszystkie informacje identyfikujące użytkownika, maszynę, osobę zgłaszającą i opis problemu. Klient akceptując ofertę usług serwisowych, zgadza się na wykonanie prac zleconych w ramach zgłoszonej usterki i rozliczenia ich na podstawie raportu serwisowego z pobytu w zakładzie klienta.

### **Przebieg prac serwisowych**

Przyjazd serwisu organizowany jest w porozumieniu z Klientem w możliwie najkrótszym terminie. Na czas prowadzenia prac serwisowych Klient ma obowiązek zapewnić swobodny dostęp do maszyny, w szczególności oczyścić ją z wiórów obróbczych i zapewnić miejsce do bezpiecznego składowania demontowanych elementów. W uzasadnionych przypadkach Metal Team dopuszcza możliwość wielokrotnego przyjazdu w ramach tego samego zgłoszenia serwisowego, jeżeli wynika to z rachunku ekonomicznego bądź wymagana jest dostawa części zamiennych. O takim trybie przeprowadzenia prac klient jest informowany na bieżąco przez serwisanta.

## **Regulamin dostawy usług serwisowych przez Metal Team**

Raport serwisowy sporządzany jest z każdej wizyty, a jego zawartość odzwierciedla zaangażowanie czasowe (przejazd, praca) oraz charakter przeprowadzonych prac, z określeniem zdiagnozowanej usterki, sposobu jej usunięcia i statusu maszyny po zakończeniu. Klient ma obowiązek podpisać raport serwisanta po każdej zakończonej wizycie, bez względu na stopień ukończenia pracy. Dopuszcza się zamieszczenia przez Klienta uwag w raporcie.

### **Gwarancja na świadczone usługi**

Metal Team dokłada wszelkich starań, aby usługi świadczone były na najwyższym poziomie, jak również dba o wysokie kwalifikacje swoich pracowników dla zapewnienia kompleksowej obsługi zgłaszanych problemów. Metal Team udziela 6-miesięcznej gwarancji na usługi serwisowe wykonane przez serwis własny. Reklamacji można dociekać na wypadek nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi, jeżeli skutkiem było powtórne wystąpienie uszkodzenia tego samego typu, lub uszkodzenia z tego wynikającego.

Metal Team zobowiązuje się do nieodpłatnego wykonania naprawy i usunięcia usterki w możliwie najkrótszym czasie. Podjęcie działań naprawczych na skutek zgłoszenia reklamacji będzie poprzedzone wykonaniem diagnostyki potwierdzającej wystąpienie błędu w wykonaniu usługi. Jeżeli diagnostyka wykaże nienależytą obsługę maszyny, brak dbałości o jej stan techniczny, ubytki, uszkodzenia, korozje lub próbę wykonania naprawy we własnym zakresie, zgłoszenie reklamacyjne zostanie odrzucone a dalsze postępowanie zmierzające do usunięcia awarii będzie wyceniane zgodnie z obowiązującym cennikiem usług serwisowych.

### **Regulamin dostawy usług serwisowych przez Metal Team**