



OGÓLNE WARUNKI PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ ORAZ CZAS REAKCJI SERWISU

Zgłoszenia awarii, problemów lub przeglądów są przyjmowane w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00.

1. Zgłoszenie telefoniczne:

- 1.1 Zgłoszenia telefoniczne należy kierować pod nr telefonu [+48 609 603 812](tel:+48609603812);
- 1.2 W skrajnych przypadkach awaryjnych takich jak np. całkowity postój maszyny kontakt telefoniczny dopuszczalny jest w soboty nie będącymi dniami ustawowo wolnymi i dniami świątecznymi;
- 1.3 Kontakt telefoniczny ma na celu pozyskanie informacji o problemie oraz ustaleniu pomiędzy Stronami sposobu wykonania interwencji serwisowej;
- 1.4 Po zgłoszeniu telefonicznym wymagane jest wypełnienie druku Zlecenia Serwisowego i przesłanie przez Zgłaszającego za pomocą poczty elektronicznej (email) na adres service@taskoprojekt.com.pl;
- 1.5 Druk Zlecenia Serwisowego dostępny jest na stronie internetowej firmy TASKOPROJEKT S.A. w zakładce Kontakt – Dział Serwisu – Dokumenty lub zostanie przesłany Klientowi za pomocą poczty elektronicznej;

2. Zgłoszenie za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail):

- 2.1 Zgłoszenia pisemne za pośrednictwem poczty elektronicznej należy wysłać na ogólny adres serwisu, email: service@taskoprojekt.com.pl;
- 2.2 Zgłaszający zobowiązany jest wypełnić druk Zlecenia Serwisowego i przesłać za pomocą poczty elektronicznej (email) na adres [adres service@taskoprojekt.com.pl](mailto:service@taskoprojekt.com.pl);
- 2.3 Druk Zlecenia Serwisowego dostępny jest na stronie internetowej firmy TASKOPROJEKT S.A. w zakładce Kontakt – Dział Serwisu – Dokumenty lub zostanie przesłany Klientowi za pomocą poczty elektronicznej;
- 2.4 Po otrzymaniu takiego zgłoszenia do dwóch godzin powinien nastąpić kontakt telefoniczny lub mailowy ze Zgłaszającym w dni robocze (poniedziałek – piątek) w godzinach 08:00 – 16:00;
- 2.5 W przypadku wysłania zgłoszenia pisemnego po godz. 16:00 w dniu roboczym (poniedziałek – piątek) kontakt telefoniczny lub mailowy powinien nastąpić w następnym dniu roboczym do godz. 10:00;
- 2.6 Zgłoszenia pisemne nie są odbierane w dni ustawowo wolne od pracy, soboty oraz dni świąteczne;
- 2.7 Zgłaszający awarię lub Zlecający przegląd maszyny zobowiązany jest do poinformowania Dział Serwisu Taskoprojekt S.A. o dokładnej lokalizacji maszyny/ urządzenia.

3. Interwencja serwisowa po zgłoszeniu problemów w działaniu i awarii:

- 3.1 Interwencja serwisu zdalnego, jeśli jest taka możliwość, w postaci połączenia online z maszyną nastąpi do 24 godzin w dni robocze (poniedziałek – piątek) po potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia lub zamówienia w przypadku usług płatnych;

TASKOPROJEKT S.A.
61-044 Poznań ul. Mogileńska 50

tel.: +48 61 87 30 200
info@taskoprojekt.com.pl
www.taskoprojekt.com.pl

REGON: 000030047
NIP: 777-00-02-197
NIP EU: PL7770002197
BDO: 00037994

Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu
VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000721765
Kapitał zakładowy: 3 800 000 PLN
mBank PLN 69 1140 1179 0000 5751 7800 1001
mBank EUR 42 1140 1179 0000 5751 7800 1002
SWIFT CODE: BREXPLWMBK



- 3.2 W przypadku stwierdzenia konieczności interwencji wyjazdowej, termin przyjazdu serwisu na miejsce instalacji maszyny zostanie dokonany po ustaleniach pomiędzy Klientem, a Serwisem;
- 3.3 Minimalny czas przyjazdu serwisu na miejsce instalacji maszyny wynosi 48 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia lub zamówienia w przypadku usług płatnych w dni robocze (poniedziałek – piątek), jednakże jest uzależniony od kraju postoju Maszyny, której zgłoszenie dotyczy i jest ustalany indywidualnie z Klientem;
- 3.4 Interwencje serwisowe nie będą prowadzone w dni świąteczne takie jak: Nowy Rok, Święta Wielkiejnocy, Święto Konstytucji 3 maja, Święto Zmarłych, Wigilia i Święta Bożego Narodzenia;
- 3.5 W przypadku stwierdzenia problemów lub awarii urządzenia wchodzącego w skład Maszyny i konieczności wykonania zgłoszenia serwisowego do serwisu producenta danego urządzenia, serwis niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Klienta i na jego prośbę może skoordynować zgłoszenie i prace serwisu producenta urządzenia. W takim przypadku czas interwencji jest zależny od czasu reakcji serwisu producenta tego urządzenia, i jest ustalany odrębnie z Klientem;
- 3.6 W przypadku stwierdzenia konieczności wymiany części lub całego urządzenia wchodzącego w skład Maszyny, czas usunięcia awarii będzie podyktowany czasem dostępności danej części lub urządzenia i będzie ustalany odrębnie.