

# REGULAMIN REALIZACJI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH NMG SA

## 1. Serwis - kontakt

Zlecenia serwisowe realizowane są przez:

NMG SA, ul. Fordońska 246, 85-766 Bydgoszcz,

tel. 52 3703400, fax 52 362 00 50

## 2. Godziny pracy serwisu

Serwis NMG SA czynny jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00

Inne godziny pracy serwisu obowiązują wyłącznie w oparciu o aktualne umowy serwisowe.

## 3. Sposób zgłaszania napraw

Zgłoszenia przyjmowane są w następujący sposób:

- Osobiście pod wskazanym wyżej adresem
- Telefonicznie pod nr tel. 52 370 34 42
- Mail'owo na adres [helpdesk@nmg.pl](mailto:helpdesk@nmg.pl)

Zgłoszenia serwisowe rejestrowane są w systemie informatycznym NMG SA i otrzymują właściwy, unikalny numer. Wymagane jest podanie przez Klienta adresu e-mail, na który zostanie przesłane potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia z właściwym numerem. Na numer przesłany w potwierdzeniu rejestracji zgłoszenia należy powoływać się w dalszej korespondencji.

## 4. Realizacja zgłoszeń serwisowych

### Klienci posiadający aktualne umowy serwisowe

Zgłoszenia Klientów posiadających aktualne umowy serwisowe realizowane są zgodnie z warunkami zawartymi w umowach.

### Klienci nie posiadający umów serwisowych

1. Zgłoszenia objęte gwarancją realizowane są zgodnie z warunkami gwarancyjnymi
2. Zgłoszenia serwisowe pozagwarancyjne - płatne:
  - a. Jeśli Klient nie posiada umowy serwisowej SLA bądź wygasła gwarancja,
  - b. Jeśli zostały naruszone warunki gwarancji,
  - c. Usterka systemu powstała z winy użytkownika,

- d. Zgłoszenie serwisowe nie jest uzasadnione, a wymagało zaangażowania do jego analizy pracownika NMG (np. system pracuje poprawnie, zgłoszenie jest wynikiem nieznamomości obsługi systemu, itp.).
- e. W przypadku koniecznej rekonfiguracji, reinstalacji i podłączeń punktów w systemie Erco.net
- f. W przypadku koniecznej reinstalacji i rekonfiguracji systemu operacyjnego powstałej z winy użytkownika

Zlecenia płatne realizowane są wyłącznie po akceptacji przez Klienta przedstawionych kosztów naprawy.

Wszystkie płatne zlecenia serwisowe zostaną wycenione przez Dział Handlowy firmy NMG SA, a faktura zostanie przesłana wraz protokołem usługi serwisowej zawierającej opis podjętych działań serwisowych.