

**Regulamin świadczenia usług konsultacji
technicznych w Serwisie fabrycznym firmy Platan**

§1. Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług konsultacji technicznych przez Serwis fabryczny firmy Platan Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Sopocie przy ul. Platanowej 2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000409715, NIP: 585-13-69-920, REGON: 192214373, reprezentowaną przez Komplementariusza Platan Sp. z o.o.

§2. Definicje

Na potrzeby interpretacji Regulaminu i innych dokumentów przyjmuje się następujące definicje:

1. **Producent** – firma Platan Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa z siedzibą w Sopocie przy ul. Platanowej 2.
2. **Serwis fabryczny** – dział Serwisu Producenta.
3. **Pierwsza linia wsparcia Serwisu fabrycznego** – konsultanci udzielający informacji technicznych w zakresie podstawowej eksploatacji systemów Producenta.
4. **Druga linia wsparcia Serwisu fabrycznego** – serwisanci, specjaliści ds. poszczególnych systemów PBX, udzielający zaawansowanego wsparcia technicznego dotyczącego systemów Producenta.
5. **Pakiet Wsparcia Serwisowego (PWS)** – usługa serwisowa polegająca na autoryzowanym, płatnym dostępie do drugiej linii wsparcia Serwisu fabrycznego Producenta przez określony czas.
6. **Partner Platan (PP)** – przedsiębiorca o najwyższym statusie w sieci dystrybucji Producenta, zapewniający Użytkownikom serwis gwarancyjny i pogwarancyjny produktów Producenta, współpracujący z Producentem na podstawie odrębnej umowy partnerskiej.
7. **Autoryzowany Instalator (AI)** – przedsiębiorca o wysokim statusie w sieci dystrybucji Producenta, zapewniający Użytkownikom serwis gwarancyjny i pogwarancyjny produktów Producenta, współpracujący z Producentem na podstawie odrębnej umowy autoryzowanego instalatora.
8. **Instalator** – przedsiębiorca o podstawowym statusie w sieci dystrybucji Producenta, zapewniający Użytkownikom serwis gwarancyjny i pogwarancyjny produktów Producenta, produkowanych aktualnie lub wycofanych ze sprzedaży.
9. **Użytkownik** – przedsiębiorca, nabywca i właściciel aktualnie produkowanych central i serwerów marki Platan lub wycofanych ze sprzedaży central marki Platan, Digitex, Micronet.
10. **Nabywca PWS** – przedsiębiorca (Instalator lub Użytkownik), który nabył Pakiet Wsparcia Serwisowego.
11. **Kod identyfikacyjny PWS** – poufny, indywidualny kod uprawniający do uprzywilejowanego dostępu do drugiej linii wsparcia Serwisu fabrycznego w czasie ważności Pakietu Wsparcia Serwisowego.

§3. Dostęp do usług konsultacji technicznych Serwisu fabrycznego

1. Partnerowi Platan i Autoryzowanemu Instalatorowi przysługuje nieodpłatny dostęp do drugiej linii wsparcia Serwisu fabrycznego w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00.
2. Instalator uzyskuje **wsparcie techniczne** bezpośrednio w **sieci dystrybucji** Producenta u przedsiębiorców o wyższym statusie (PP, AI).
3. Instalatorowi przysługuje nieodpłatny dostęp do pierwszej linii wsparcia Serwisu fabrycznego oraz możliwość wykupienia PWS do drugiej linii wsparcia Serwisu fabrycznego.
4. Użytkownik uzyskuje wsparcie techniczne bezpośrednio w sieci dystrybucji Producenta (firm o statusie PP, AI, Instalator).
5. Użytkownikowi przysługuje nieodpłatny dostęp do pierwszej linii wsparcia serwisowego oraz możliwość wykupienia PWS do drugiej linii wsparcia Serwisu fabrycznego.

PLATAN: serwery telekomunikacyjne PBX, abonenskie centrale telefoniczne IP PBX

§4. Pakiet Wsparcia Serwisowego

1. Nabywcą PWS może być wyłącznie Instalator lub Użytkownik. PWS nie jest dostępny dla osób fizycznych ani dla firm ze statusem PP lub AI.
2. Nabywca PWS uzyskuje bezpośredni, telefoniczny i e-mailowy **dostęp do drugiej linii wsparcia** Serwisu fabrycznego Producenta na zasadach takich samych jak PP i AI, zgodnie z §3 pkt 1 niniejszego Regulaminu.
3. Nabywca PWS uzyskuje możliwość korzystania z serwisowych **napraw ryczałtowych** w Serwisie fabrycznym Producenta oraz **rozszerzony dostęp do Strefy Serwisowej** Producenta w czasie ważności Kodu identyfikacyjnego PWS.
4. Użytkownicy oraz Instalatorzy bez wykupionej usługi PWS mają dostęp (telefoniczny i e-mailowy) wyłącznie do **pierwszej linii wsparcia** Serwisu fabrycznego, w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do godz. 16:00.

§5. Procedura zakupu PWS

1. Pakiet Wsparcia Serwisowego (PWS) zamawiany jest na podstawie wypełnionego i przysłanego na adres serwis@platan.pl formularza zamówienia pobranego ze strony internetowej www.platan.pl.
2. Zakup pakietu PWS jest rejestrowany. Usługa aktywowana jest po opłaceniu faktury proforma (ceny wg aktualnego cennika Platan). Pakiet PWS może być wykupiony na okres **6** lub **12 miesięcy**. Przedłużenie ważności pakietu odbywa się bez zmiany Kodu identyfikacyjnego PWS.
3. Każdy pakiet PWS otrzymuje swój poufny, indywidualny Kod identyfikacyjny PWS. Formularz z Kodem identyfikacyjnym zakupionego PWS i terminem ważności pakietu jest wysyłany na adres e-mail Nabywcy PWS w terminie do 2 dni roboczych od daty zaksięgowania wpłaty.
4. Kod identyfikacyjny PWS jest własnością Nabywcy. Kod identyfikacyjny PWS nie może być udostępniany innym firmom ani osobom trzecim. W przypadku udostępnienia Kodu PWS Producent zastrzega sobie możliwość dezaktywacji udostępnionego Kodu identyfikacyjnego PWS.

§6. Zasady korzystania z usług konsultacji technicznych

1. Serwis fabryczny Producenta dostępny jest telefonicznie pod numerem infolinii serwisowej **+48 58 555 88 88** lub elektronicznie pod adresem e-mail serwis@platan.pl.
2. Autoryzacja Partnerów Platan (**PP**) i Autoryzowanych Instalatorów (**AI**) dzwoniących na numer Serwisu fabrycznego Producenta odbywa się **na podstawie identyfikacji numeru (CLIP)**.
3. Autoryzacja Nabywcy PWS dzwoniącego na numer Serwisu fabrycznego Producenta odbywa się na podstawie aktywnego Kodu identyfikacyjnego PWS oraz po potwierdzeniu przez Serwis fabryczny zgodności Kodu identyfikacyjnego PWS z Nabywcą PWS.
4. Po pomyślnej autoryzacji PP, AI oraz Nabywca PWS uzyskują połączenie bezpośrednio z drugą linią wsparcia serwisowego. W przypadku zajętości dostępnych serwisantów połączenia są kolejgowane, a oczekujący otrzymują informację o miejscu w kolejce i przewidywanym czasie oczekiwania.
5. Instalatorzy bez wykupionego PWS oraz Użytkownicy uzyskują połączenie wyłącznie z pierwszą linią wsparcia serwisowego. W przypadku zajętości konsultantów połączenia są kolejgowane, a oczekujący otrzymują informację o miejscu w kolejce i przewidywanym czasie oczekiwania.

§6. Postanowienia końcowe

1. Producent zastrzega sobie możliwość wprowadzania zmian niniejszego Regulaminu bez podania przyczyny.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2018 roku.

PLATAN: serwery telekomunikacyjne PBX, abonenckie centrale telefoniczne IP PBX