



Wytyczne do umowy serwisowej PartnerWorks lub PartnerWorks Plus*

**dotyczy serwisów, w których Partner nie posiada statusu serwisowego i usługa serwisowa będzie realizowana przez Versim S.A.*

1. Partner, w ramach zakupionego serwisu, w imieniu Klienta dokonuje wszystkich zgłoszeń dotyczących świadczeń gwarancyjnych, aktualizacji oprogramowania i rozwiązywania problemów technicznych na produkty objęte kontraktem.
2. W ramach umowy serwisowej Partner obsługujący Klienta nie może przenieść bezpośredniego kontaktu z Versim na Klienta pomijając swoje zasoby.
3. W zgłoszeniu Partner powinien podać:
 - numer kontraktu serwisowego,
 - dokładny opis problemu w sposób umożliwiający rozpoznanie przyczyny wadliwego działania wraz z logami serwisowymi,
 - nazwę i model urządzenia, numer seryjny
 - wersję oprogramowania, jakiej dotyczy zgłoszenie.
4. Partner dokonuje zgłoszenie na adres poczty elektronicznej: tac@versim.pl
5. Zgłoszenie wysłane w dni robocze przed godziną 8:00 lub po godzinie 17:00 oraz w dni wolne od pracy i święta będzie podlegało rejestracji w najbliższym dniu roboczym.
6. Rozpoczęcie realizacji zgłoszenia każdorazowo będzie potwierdzone drogą elektroniczną wraz z podaniem numeru, jaki zgłoszenie otrzymało w systemie Versim.

W przypadku rozpoczęcia procedury RMA w ramach kontraktu NBD AHR Versim S.A. informuje, że tylko szybkie i kompletne przekazanie niezbędnych informacji przez Partnera umożliwia pozytywne i zgodne z terminem realizacji rozpatrzenie zgłoszenia przez Producenta.

Versim S.A. nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie przez Producenta czasu realizacji zgłoszenia, wynikającego z kontraktu NBD AHR.

TECHNOLOGIE.
ROZWIĄZANIA.
WARTOŚCI.