

OGÓLNE WARUNKI EKSPLOATACJI, GWARANCJI I KONSERWACJI SYSTEMU ARENA ON LINE

I. Eksploatacja systemu Arena On Line

1. Eksploatacja i obsługa Systemu musi być wykonywana przez wykwalifikowany i przeszkolony personel.
2. Protokoły ze szkoleń muszą być przechowywane wraz z dokumentacją Systemu.
3. W pomieszczeniu, w którym zainstalowano urządzenia obsługowe Systemu należy umieścić:
 - Dokumentację Powykonawczą Systemu wykonaną przez SPORTDATA Sp. z o.o.
 - Opis funkcjonowania i instrukcje obsługi urządzeń wchodzących w skład Systemu,
 - Książkę Gwarancyjną Systemu Biletowego, w której będą wpisywane następujące informacje: wykonane przeglądy konserwacyjne, data i czas każdej awarii, szczegółowy opis awarii, okoliczności wykrycia, zgłoszenia awarii do Wykonawcy, dokonane naprawy i czynności, jakie zostały podjęte w celu usunięcia awarii lub inne środki zaradcze. Uprawnionymi do dokonywania wpisów są przedstawiciele Zamawiającego, użytkownika obiektu i Wykonawcy.
4. Naprawy, rozbudowy i zmiany konfiguracji należy prowadzić zgodnie z zasadami określonymi w Ogólnych warunkach eksploatacji, gwarancji i konserwacji.
5. Użytkownik zobowiązuje się do używania jedynie oryginalnych materiałów eksploatacyjnych do sprzętu wchodzącego w skład zainstalowanego Systemu.
6. System musi być konserwowany zgodnie z zasadami opisanymi w akapicie III Konserwacja.
7. W przypadku użytkowania systemu na obiektach na których system użytkowany jest do obsługi imprez, poza dniem imprezy masowej sprawdzarki biletowe, panele informacyjne i sygnalizatory świetlne powinny być wyłączone z zasilania, a szczelina biletowa w sprawdzarce biletów (jeśli występuje) zaślepiona dostarczonymi przez Wykonawcę zaślepkami lub pokrywami.
8. Aby spełnić wymagania GIODO Użytkownik powinien stosować na stanowiskach kasowych filtry polaryzacyjne na monitory.
9. Na stanowiskach kasowych powinno być wyłączone autouzupelnianie haseł.
10. Na stanowiskach kasowych należy stosować wygaszacz ekranu z hasłem.

II. Warunki gwarancji

1. SPORTDATA Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, przy Al. Zwycięstwa 96/98, paw. B4, zwana dalej Wykonawcą, udziela gwarancji na system Arena On Line. Warunkiem trwania gwarancji, jest użytkowanie i eksploatacja Systemu zgodnie z przeznaczeniem, warunkami wymienionymi w punkcie I oraz obowiązującymi polskimi normami (PN).
2. Wszelkie zapisy dotyczące obsługi serwisowej i wizyt serwisu oraz przeprowadzonych konserwacji dla systemu powinny być zapisane w Książce Gwarancyjnej.

§ 1 OKRES GWARANCJI

1. Gwarancja na dostarczone urządzenia oraz prace instalacyjne wynosi 24 miesiące, chyba że w umowie określono inny okres gwarancyjny.
2. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg zgodnie z podpisaną umową od dnia Końcowego Odbioru Robót lub od dnia rozpoczęcia produkcyjnego korzystania z systemu – w zależności od tego, która z tych czynności wystąpiła wcześniej. Dokonanie którejkolwiek z czynności, o której mowa powyżej jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszych warunków eksploatacji, gwarancji i konserwacji systemu ARENA ON LINE przez Użytkownika Końcowego.
3. W sprawach nieuregulowanych warunkami niniejszego opracowania zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Modyfikacja, rozbudowa, przebudowa systemu w okresie trwania gwarancji może być wykonywana jedynie przez SPORTDATA Sp. z o.o. lub przez wyznaczony przez SPORTDATA Sp. z o.o. podmiot. W przypadku nie przestrzegania tego postanowienia niniejsza gwarancja traci ważność.

§ 2 ZAKRES GWARANCJI

1. Wykonawca wg własnego uznania naprawi wadliwe części Systemu (na miejscu lub u siebie po odesłaniu do naprawy), bądź wymieni je na nowe, pozbawione wad, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. Wykonawca pokryje koszty dojazdu serwisu celem naprawienia usterki lub usunięcia awarii objętej niniejszą gwarancją.
3. Świadczenie gwarancyjne nie zmienia okresu gwarancji, tj. gwarancja na naprawiane lub wymieniane elementy systemu wygasa z upływem okresu gwarancji na cały System, chyba że umowa stanowi inaczej.

§ 3 GWARANCJĄ NIE SĄ OBJĘTE

1. Elementy Systemu ulegające naturalnemu zużyciu oraz materiały eksploatacyjne (taśmy barwiące, papier do drukarek, CD/DVD, baterie akumulatorowe, części obudów, źródła światła itp.).
2. Awarie i uszkodzenia powstałe w wyniku działania siły wyższej i zjawisk losowych (pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne, przepięcia sieci energetycznej, zalanie, działanie środków chemicznych, itp.)
3. Uszkodzenia systemu wynikłe z wpływu otoczenia, uszkodzenia mechaniczne oraz nieprawidłowości wynikające z niepoprawnej obsługi i eksploatacji urządzenia, jak również braku odpowiedniej konserwacji, uszkodzenia powstałe w związku z użyciem do czyszczenia środków aktywnych chemicznie lub zabrudzenia sprzętu.
4. Uszkodzenia wynikłe ze zdarzeń losowych i innych okoliczności, na które nie ma wpływu wykonawca robót i producenci zainstalowanych urządzeń.
5. Uszkodzenia na skutek dokonywanych modyfikacji, nieautoryzowanej rozbudowy, zmiany parametrów pracy, przeróbek, naprawy lub wymiany elementów systemu we własnym zakresie bez zgody SPORTDATA.
6. Bieżące konserwacje i przeglądy Systemu dokonywane zgodnie z zaleceniami.
7. Uszkodzenia urządzeń powstałe w wyniku przyłączania do sieci energetycznych nie spełniających wymogów Polskiej Normy oraz pod napięcie inne niż wskazane w instrukcji poszczególnych urządzeń.
8. Uszkodzenia urządzeń powstałe w wyniku niewłaściwej obsługi sprzętu, uszkodzenia mechaniczne, termiczne, trwałe i widoczne śladów korozji spowodowane warunkami środowiskowymi oraz uszkodzenia z nich wynikające.
9. Uszkodzenia urządzeń powstałe w wyniku przedostania się obcego napięcia (np. sieciowego 230 V) na przewody linii sygnałowych, transmisyjnych i zasilających innych niż sieciowe.

§ 4 REKLAMACJE

1. Reklamacje należy zgłaszać pisemnie, faxem lub mailem na następujące adresy:

SPORTDATA Sp. z o.o.

Al. Zwycięstwa 96/98 paw. B4 pok. 403, 81-451 Gdynia

tel: 58/ 712 63 51

fax: 58/ 550 01 83

e-mail: bilety@sportdata.pl

lub jeśli został użytkownikowi udostępniony informatyczny system do obsługi zgłoszeń pod adresem **ws.sportdata.pl** to poprzez ten system.

2. Reklamacja wysyłana pisemnie, faxem lub mailem musi być zgłoszona na formularzu zgłoszeniowym dołączonym do dokumentacji powykonawczej. Musi zawierać opis nieprawidłowej pracy Systemu lub uszkodzonych elementów, dane osoby zgłaszającej oraz termin wystąpienia problemu.
3. Reklamacja dotycząca awarii urządzenia powinna zawierać jego nazwę, typ, numer identyfikacyjny oraz umiejscowienie wg przekazanej dokumentacji powykonawczej.
4. Zgłoszenie serwisowe przesłane pocztą należy również potwierdzić telefonicznie.

§ 5 ŚWIADCZENIA GWARANCYJNE

1. Usługi wynikające z niniejszej gwarancji zostaną zrealizowane zgodnie z obowiązującą umową.
2. Części Systemu, które serwis Wykonawcy wymontuje w ramach usługi gwarancyjnej i zastąpi je nowymi, przechodzą na własność Wykonawcy.
3. Koszty wynikłe z powodu nieuzasadnionej reklamacji lub przerwania pracy serwisu na życzenie reklamującego ponosi składający reklamację.
4. Wykonawca ma prawo odmówić wykonania czynności gwarancyjnych lub obsługi w przypadku, gdy klient wstrzymuje się z zapłatą za wykonanie Systemu lub wcześniejszą usługę serwisową.
5. Użytkownik zobowiązany jest do współpracy z pracownikami serwisu przy realizacji usługi poprzez:
 - a) przygotowanie w odpowiednim czasie dostępu do Systemu oraz dokumentów dostarczonych podczas przekazania instalacji,
 - b) zapewnienie możliwości rozpoczęcia pracy natychmiast po przybyciu pracowników serwisu i jej realizacji bez żadnej zwłoki,
 - c) zapewnienie bezpłatnie wszelkiej możliwej pomocy przy realizacji usługi (np. drabiny i źródła zasilania energii elektrycznej).
 - d) podjęcie działań koniecznych do ochrony osób i rzeczy oraz przestrzeganie przepisów BHP w miejscu realizacji usługi serwisowej.
6. Użytkownik zobowiązany jest do odbioru usług natychmiast po otrzymaniu informacji o zakończeniu usługi i potwierdzenia ich na protokole, którego oryginał otrzyma.
7. Użytkownik, który wykonuje uprawnienia wynikające z gwarancji, jest zobowiązany - na swój koszt - dostarczyć sprzęt wchodzący w skład Systemu, do miejsca wskazanego przez Wykonawcę, chyba że reklamowane urządzenie jest trwale związane z podłożem w miejscu instalacji, wtedy obowiązki Wykonawcy z tytułu gwarancji powinny być

wykonane w miejscu, w którym sprzęt znajduje się w chwili ujawnienia wady.

8. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia sprzętu w czasie transportu do miejsca wskazanego przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem uprawnień z tytułu gwarancji, ponosi Użytkownik.

III. KONSERWACJA SYSTEMU:

1. Odpowiedzialność za konserwację Systemu spoczywa na właścicielu i/lub użytkowniku Systemu, który jest zobowiązany pisemnie zlecić konserwację Systemu wraz ze wskazaniem terminu przeprowadzenia konserwacji.
2. Konserwacja Systemu musi być dokonywana minimum 1 raz w roku – co jest warunkiem koniecznym utrzymania gwarancji. Zaleca się przeprowadzanie konserwacji Systemu 2 razy do roku (co 6 miesięcy).
3. Prace konserwacyjne oraz wszelkie naprawy gwarancyjne i usługi serwisowe należy odnotowywać w Książce Gwarancyjnej Systemu Biletowego. Szczegółowy opis prac powinien być zapisany w książce gwarancyjnej albo na oddzielnym dokumencie i przechowywany razem z dokumentacją systemu.
4. Czynności konserwacyjne mogą być dokonywane jedynie przez autoryzowanych przedstawicieli Wykonawcy lub osoby posiadające certyfikat Wykonawcy w zakresie serwisowania sprzętu wchodzącego w skład systemu.
5. Konserwacji podlegają następujące urządzenia: kołowroty, bramki uchylnie, sprawdzarki biletowe, czytniki, panele informacyjne, kamery, terminale kasjerskie (w tym czytniki i drukarki), palmtopy, automaty biletowe, kasy parkingowe, terminale wjazdowe i wyjazdowe, zamki szafkowe, serwery i wideorejestratory.