banaszczyk SOFTWARE

Regulamin usług serwisowych

Obowiązuje od: 21.10.2026r

§1. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług serwisowych przez **Banaszczyk Maszyny Szwalnicze** (dalej: „Serwisant") na rzecz Klientów korzystających z systemu zleceń serwisowych dla oprogramowania Gemini CAD Systems.

§2. Składanie zleceń

1. Zlecenia serwisowe przyjmowane są wyłącznie za pośrednictwem niniejszego formularza lub drogą e-mailową na adres biuro@gemini-polska.pl.
2. Każde zlecenie otrzymuje unikalny numer identyfikacyjny, który zostaje przesłany na adres e-mail Klienta.
3. Serwisant zobowiązuje się do kontaktu z Klientem w ciągu 1 dnia roboczego od przyjęcia zlecenia.
4. Zgłoszenie zlecenia nie jest równoznaczne z jego przyjęciem do realizacji – Serwisant zastrzega sobie prawo do weryfikacji zakresu prac.

§3. Realizacja usług

1. Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są za pośrednictwem formularza dostępnego pod adresem help.gemini-polska.pl.
2. Warunkiem wysłania zgłoszenia jest zaznaczenie akceptacji Cennika usług serwisowych, do którego odnośnik znajduje się w formularzu. Akceptacja jest rejestrowana w systemie wraz z datą, godziną, adresem e-mail Zgłaszającego oraz adresem IP, a jej zapis widoczny jest na karcie zgłoszenia.
3. Usługi ujęte w Cenniku. W przypadku usług odpowiadających pozycjom Cennika akceptacja, o której mowa w ust. 2, stanowi zgodę Klienta na wynagrodzenie według stawek Cennika i jest równoznaczna ze zgodą udzieloną w formie dokumentowej. Odrębna wycena nie jest wymagana.
4. Usługi nieujęte w Cenniku. Usługi, którym nie odpowiada żadna pozycja Cennika, wymagają indywidualnej wyceny. Serwisant przedstawia ją Klientowi przed przystąpieniem do prac — pocztą elektroniczną lub przez system zgłoszeń — wskazując zakres prac oraz kwotę netto. Realizacja usługi rozpoczyna się po otrzymaniu akceptacji Klienta.
5. Przekroczenie zakresu. Jeżeli w toku prac okaże się, że usługa wymaga czynności wykraczających poza zaakceptowany zakres lub poza jedną pozycję Cennika, Serwisant przerywa prace i przedstawia Klientowi wycenę uzupełniającą. Kontynuacja prac wymaga jej akceptacji.
6. Rozliczenie czasu pracy. Pozycje Cennika rozliczane w jednostce „rbh" obejmują każdą rozpoczętą godzinę pracy Serwisanta. Przed rozpoczęciem prac Serwisant informuje Klienta o przewidywanym czasie ich trwania.
7. Wycofanie zgłoszenia. Klient może wycofać zgłoszenie bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów do chwili rozpoczęcia prac przez Serwisanta.

§4. Wynagrodzenie i płatności

1. Wynagrodzenie za usługi naliczane jest zgodnie z aktualnym Cennikiem usług serwisowych.
2. Ceny podane w cenniku są cenami netto; do każdej ceny doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.
3. Płatność następuje na podstawie faktury VAT wystawionej po wykonaniu usługi, w terminie 14 dni od daty wystawienia.

§4a. Gwarancja i usługi bezpłatne

1. W okresie 12 miesięcy od aktywacji klucza licencyjnego oprogramowania Gemini CAD Systems Serwisant świadczy bezpłatnie pomoc w sprawach związanych z systemem Gemini, w tym w obsłudze programu. Okres ten liczy się od daty aktywacji klucza, a nie od daty zakupu.
2. Bezpłatna pomoc przysługuje także po upływie tego okresu, dopóki Klient ma aktywną subskrypcję Gemini (aktualizacji lub licencji).

3.

Bezpłatna pomoc nie obejmuje szkoleń oraz usług, których potrzeba wynika z działań Klienta, w szczególności formatowania dysku, reinstalacji systemu operacyjnego i zmian w konfiguracji komputera. Takie usługi są płatne według Cennika.

4. Klient wskazuje w formularzu zgłoszeniowym, kiedy aktywowano klucz licencyjny; wskazanie ma charakter oświadczenia i jest weryfikowane przez Serwisanta na podstawie ewidencji licencji. O objęciu zgłoszenia bezpłatną pomocą Serwisant informuje Klienta przed rozpoczęciem prac.

§5. Odpowiedzialność

1. Serwisant nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Klienta powstałą w trakcie lub w wyniku świadczenia usług serwisowych.
2. Klient zobowiązany jest do wykonania kopii zapasowej danych przed przystąpieniem Serwisanta do prac.
3. Serwisant nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikające z nieprawidłowego użytkowania oprogramowania przez Klienta.

§6. Reklamacje

Reklamacje dotyczące wykonanych usług należy składać w ciągu 14 dni od ich realizacji na adres e-mail biuro@gemini-polska.pl, podając numer zlecenia. Serwisant rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni roboczych.

§7. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego. Serwisant zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z zachowaniem 14-dniowego okresu powiadomienia.

Pytania: biuro@gemini-polska.pl