

شرایط گارانتی و خدمات پس از فروش

خدمات پس از فروش در زمان گارانتی

دوره‌ی گارانتی دستگاه توسط شرکت فن آوری تصویربرداری متین بهین نگاره (به اختصار بهین نگاره)، از هنگام نصب دستگاه (یا یک ماه بعد از تحویل آن، در صورتی که به هر دلیل نصب دستگاه از عهته شرکت خارج باشد) آغاز می‌گردد و مطابق شرایط گارانتی درج شده در دفترچه راهنما، تا دوازده ماه بعد، می‌باشد. برگه‌ی مهر و امضا شده‌ی تحویل فیزیکی دستگاه، سندی است که در آن زمان تحویل، زمان نصب و آموزش دستگاه قید شده است.

خروج از ضمانت دستگاه شامل موارد زیر می‌باشد:

- در اثر حادثه، سهل انگاری، استفاده‌ی نادرست و یا بد استفاده کردن از محصول، به آن آسیب وارد شود.
- استفاده از دستگاه در مواردی که غیر از موارد ذکر شده در مستندات راهنمای کاربردی و نصب محصول انجام شده باشد.
- در دستگاه از قطعات، سخت افزار و یا نرم افزارهایی که توسط شرکت بهین نگاره ساخته و یا تامین نشده‌اند استفاده شده باشد.
- در اثر دستکاری و تغییر محصول، دستگاه آسیب دیده یا از کار افتاده باشد.
- تعمیرات دستگاه توسط شخصی به جز افراد معرفی شده از طرف شرکت بهین نگاره انجام شده باشد.
- در اثر نوسانات برق و یا هرگونه نقص در سیستم برق رسانی، دستگاه آسیب دیده باشد.

در موارد ذکر شده در بالا، این شرکت مسئول هیچ‌گونه آسیب دیدن یا از دست دادن برنامه‌ها، داده‌ها، اطلاعات و یا ابزار ذخیره‌سازی قابل پاک شدن نمی‌باشد.

کالیبراسیون، نگهداری و سرویس دستگاه تا ۱۲ ماه به صورت رایگان انجام می‌شود و شرکت، ۳ بار در سال (در فواصل ۴ ماهه) از دستگاه و نرم افزارهای آن بازدید به عمل آورده و پس از بررسی‌های لازم و بررسی کارکرد مطلوب دستگاه، در صورت نیاز، سرویس و تعمیرات لازم را انجام بدهد.

تعمیر دستگاه (اعم از اسکنر میکرو سی تی، کامپیوتر، سخت افزار و یا نرم افزار) که خرابی آنها ناشی از استفاده نادرست مجری و یا پرسنل وی و سهل انگاری اپراتور شامل: انداختن دستگاه، ضرب خوردگی، پاشیده شدن مایعات، انداختن یا افتادن قطعات فلزی درون دستگاه‌ها و خسارات ناشی از اشتباهات کاربر و متصدی دستگاه، ورود ویروس به نرم افزار، خرابی‌های ناشی از جابجایی و نقل و انتقال دستگاه بدون مجوز کتبی از پیمانکار، شرایط نامساعد محیطی و فیزیکی (دما، رطوبت و ساختمان)، شرایط نامساعد الکتریکی شامل نوسانات و یا قطع و وصل جریان برق، خرابی تجهیزات جانبی شامل تابلو برق، UPS، ارت و همچنین خرابی‌های ناشی از بروز حوادث طبیعی مانند زلزله، سیل و غیره و خرابی‌های ناشی از جنگ و آتش سوزی و سایر عوامل غیر قابل پیش بینی و خرابی‌های ناشی از سرویس و تعمیرات توسط اشخاص غیر مجاز شامل این قرارداد نمی‌باشد و هزینه‌های مربوط به اعزام کارشناس و هزینه‌های خدمات برابر تعرفه پیمانکار فاکتور و از مجری اخذ می‌گردد.

خدمات پس از فروش، پس از اتمام گارانتی

تعهدات پیمانکار

- پیمانکار متعهد می‌شود دستگاه میکرو سی تی و نرم افزارهای آن را در ابتدای کار تست کرده و مشخصات آنها را با نظارت نماینده کارفرما در فرم‌های مربوطه ثبت و تحویل نماینده کارفرما نماید.
- پیمانکار متعهد است ۳ بار در سال (در فواصل ۴ ماهه) از دستگاه و نرم افزارهای آن بازدید به عمل آورده و پس از بررسی های لازم، و بررسی کارکرد مطلوب دستگاه، در صورت نیاز، سرویس و تعمیرات لازم را انجام و گواهی انجام کار را به امضای مجری برساند.
- پیمانکار متعهد است که پس از دریافت اعلام خرابی کتبی (نامه و یا فاکس)، در صورت بروز اشکال فنی منجر به از کار افتادن دستگاه، به طور رایگان ابتدا بصورت تلفنی یا مکالمه تصویری نسبت به رفع ایراد اقدام نماید و در صورت برطرف نشدن مشکل، در اولین فرصت و ظرف یک هفته کاری در محل حاضر و مبادرت به رفع ایراد نماید.
- در صورتی که رفع ایراد دستگاه میکرو سی تی مستلزم تهیه و یا تعمیر و حمل قطعات باشد، زمان تهیه و یا تعمیر و یا حمل قطعات مورد نظر، یا زمان تصمیم‌گیری کارفرما در مورد تهیه و تعمیر قطعات و هزینه‌های اعلام شده، به زمان مذکور در بند قبل، اضافه خواهد شد.
- خسارت های مالی ناشی از عدم کارکرد دستگاه، به عهده کارفرما می باشد. پیمانکار هیچگونه مسئولیتی در قبال آن خسارت‌ها ندارد.
- در صورتیکه فاصله تاریخ اعلام کتبی خرابی و تاریخ بازدید سرویس‌های دوره‌ای مقرر کمتر از ۱ ماه باشد، همزمان با تعمیر مورد درخواست، بازدید و سرویس دوره‌ای نیز انجام و این به منزله یک نوبت سرویس خواهد بود.
- هزینه های بسته بندی، بیمه و حمل قطعات یا دستگاه از نشانی محل نصب دستگاه به نشانی پیمانکار و بالعکس بعهدہ کارفرما می باشد.
- تعمیر دستگاه (اعم از اسکنر میکرو سی تی، کامپیوتر، سخت افزار و یا نرم افزار) که خرابی آنها ناشی از استفاده نادرست مجری و یا پرسنل وی از دستگاه و سهل انگاری اپراتور شامل: انداختن دستگاه، ضرب خوردگی، پاشیده شدن مایعات، انداختن یا افتادن قطعات فلزی درون دستگاه‌ها و خسارات ناشی از اشتباهات کاربر و متصدی دستگاه، ورود ویروس به نرم افزار، خرابی های ناشی از جابجایی و نقل و انتقال دستگاه بدون مجوز کتبی از پیمانکار، شرایط نامساعد محیطی و فیزیکی (دما، رطوبت و ساختمان)، شرایط نامساعد الکتریکی شامل نوسانات و یا قطع و وصل جریان برق، قطع آب، خرابی تجهیزات جانبی شامل تابلو برق، UPS، ارت و همچنین خرابی‌های ناشی از بروز حوادث طبیعی مانند زلزله، سیل و غیره و خرابی‌های ناشی از جنگ و آتش سوزی و سایر عوامل غیر قابل پیش بینی و خرابی‌های ناشی از سرویس و تعمیرات توسط اشخاص غیر مجاز شامل این قرارداد نمی‌باشد و هزینه های مربوط به اعزام کارشناس و هزینه های خدمات برابر تعرفه پیمانکار فاکتور و از مجری اخذ می‌گردد.
- در صورتی که اشکال نرم افزاری کامپیوتر دستگاه ناشی از ورود ویروس، تنظیمات ناصحیح شبکه و عدم کاربری صحیح باشد، تعمیر و نصب مجدد نرم‌افزارها شامل هزینه می‌باشد که به طور جداگانه محاسبه خواهد شد.
- پیمانکار متعهد می‌شود در مدت زمان قرارداد نسبت به بروز رسانی رایگان نرم افزارهای دستگاه به آخرین نسخه، اقدام و نحوه استفاده از آنها را به کاربران آموزش داده و به کارفرما به صورت کتبی گزارش دهد.

- پیمانکار حق واگذاری موضوع قرارداد را اعم از کلی و جزئی به غیر را ندارد.

تعهدات کارفرما

- فراهم آوردن امکان دسترسی به دستگاه موضوع قرارداد به طور امن و بلاعارض جهت کارشناسان اعزامی پیمانکار در تاریخ های مقرر.
- پرداخت بهای موضوع قرارداد و هزینه تامین قطعات یدکی و مواد مصرفی مورد نیاز سرویس و تعمیرات، و هزینه انجام هر گونه خدماتی که خارج از تعهدات مجری در قالب این قرارداد می باشد در زمان های مشخص شده در ماده ۳ قرارداد حداکثر تا یکماه پس از صدور فاکتور.
- جلوگیری از سهل انگاری و استفاده نادرست و یا استفاده از دستگاه در شرایط نامساعد محیطی و فیزیکی (دما و رطوبت و ساختمان) و شرایط نامساعد الکتریکی شامل نوسانات برق و اجتناب در انجام ایجاد تغییرات و یا اصلاحات روی دستگاه بدون کسب تأیید کتبی از پیمانکار.