

### **Reklamacje, serwis i konserwacja Systemu Telewizji Szpitalnej**

1. Firma, tj. wykonawca Systemu Telewizji Szpitalnej zapewni usługę jej serwisowania oraz bieżącej konserwacji przez cały okres trwania umowy.  
  
W ramach czynności serwisowych Firma zobowiązuje się do bieżącego uzupełniania rolek papieru niezbędnych do druku potwierdzenia zawarcia transakcji.
2. Zgłaszanie usterek będzie odbywało się telefonicznie na numer telefonu .....  
i/lub poprzez pocztę elektroniczną na adres email: .....
3. Reakcja serwisu na zgłoszona usterkę – do 12 godzin od momentu zgłoszenia usterki.
4. W przypadku niemożności usunięcia usterki w sposób zdalny, usterka zostanie usunięta na miejscu przez konserwatora Firmy w terminie do 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia usterki. W przypadku poważnych usterek wymagających m.in. zamówienia części zamiennych każdorazowo termin usunięcia usterek będzie uzgadniany pomiędzy Szpitalem a Firmą.
5. Firma zwróci pacjentowi pobrane opłaty za czas trwania usterki skutkującej niemożnością korzystania przez pacjenta z usług STS.
6. Każdorazowe wejście na teren szpitala obsługi serwisowej (bieżąca konserwacja, opróżnianie automatów z gotówki, itp.) powinno być zgłoszone do pracownika Działu Administracyjno-Gospodarczego. Pracownik powinien posiadać stosowne pełnomocnictwo do prowadzenia tego typu prac.
7. Firma zobowiązana jest do rozpatrywania reklamacji co do poprawności funkcjonowania STS bezpośrednio przez klientów STS w terminie do 14 dni od jej zgłoszenia.
8. Szpital nie zapewnia bezprzerwowego zasilania systemu STS i nie odpowiada za reklamacje klientów korzystających z systemu z powodu zaniku napięcia. W sprawach dotyczących reklamacji za niewykonaną usługę wobec klientów korzystających z STS zaniki napięcia nie mogą być powodem nie uznania reklamacji.
9. Nie usunięcie usterki zgłoszonej przez Szpital i/lub nie rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej przez klienta STS w terminach określonych w niniejszym załączniku upoważnia Szpital do naliczenia kary umownej w wysokości 1% miesięcznej opłaty brutto (za wszystkie odbiorniki) za każdy dzień opóźnienia.