

Regulamin uczestnictwa w programie „*Bluemark ID Service Care+*”

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady udziału w programie serwisowym „Bluemark ID Service Care+” (dalej: „Program”).
2. Organizatorem Programu jest firma Phoenix Contact Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, odpowiedzialna za wsparcie urządzeń marki Bluemark ID (dalej: „Organizator”).
3. Program ma na celu zwiększenie niezawodności pracy urządzeń, ograniczenie ryzyka przestojów oraz wydłużenie ich żywotności poprzez działania prewencyjne i serwisowe realizowane w ramach planowych przeglądów oraz działań diagnostycznych.
4. Program obowiązuje od dnia jego ogłoszenia do dnia 31 grudnia 2026 roku.

§2. Zakres urządzeń objętych Programem

1. Program dotyczy wyłącznie następujących urządzeń:
 - a) Bluemark ID,
 - b) Bluemark ID COLOR.
2. Program obejmuje urządzenia:
 - a) znajdujące się w okresie gwarancji,
 - b) znajdujące się poza okresem gwarancyjnym, pod warunkiem ich aktywnej eksploatacji.
3. Każde urządzenie zostaje objęte indywidualną oceną techniczną podczas ekspertyzy wstępnej. Ekspertyza wstępna ma charakter diagnostyczny i nie zobowiązuje Klienta do realizacji dodatkowych, odpłatnych usług serwisowych.

§3. Zakres usług realizowanych w ramach Programu

1. W ramach Programu wykonywane są obowiązkowe serwisy prewencyjne, obejmujące w szczególności:
 - o kompleksowy przegląd techniczny,
 - o czyszczenie elementów mechanicznych,
 - o kalibrację oraz kontrolę jakości druku,
 - o aktualizację oprogramowania (jeśli dostępna),
 - o testy wydruków,
 - o raport serwisowy „Before & After”.
2. W ramach działań proaktywnych mogą być również realizowane:
 - o wymiana komponentów o podwyższonej awaryjności,
 - o wymiana elementów eksploatacyjnych,
 - o instalacja zestawów stabilizujących pracę urządzenia.
3. Zakres czynności dodatkowych zależy od stanu technicznego urządzenia oraz dostępności części zamiennych.

§4. Warunki udziału w Programie

1. Udział w Programie jest dobrowolny i bezpłatny w zakresie przeglądu technicznego, robocizny serwisowej oraz podstawowych czynności diagnostycznych.
2. Program nie obejmuje kosztów części zamiennych, elementów eksploatacyjnych ani usług wykraczających poza zakres przeglądu, o ile nie wskazano inaczej w niniejszym Regulaminie.
3. Klient zobowiązany jest do umożliwienia technikowi Organizatora dostępu do urządzeń w ustalonym terminie.
4. Zgłoszenia udziału w Programie dokonywane są poprzez formularz zgłoszeniowy udostępniony przez Organizatora.
5. Organizator zastrzega, że realizacja zgłoszeń może podlegać harmonogramowaniu z uwagi na ograniczoną liczbę techników oraz dostępność części zamiennych.

§5. Urządzenia zastępcze

1. Organizator może udostępnić urządzenie zastępcze Bluemark ID na czas niezbędnych napraw lub przeglądów.
2. Liczba urządzeń zastępczych jest ograniczona, a ich dostępność zależy od kolejności zgłoszeń oraz aktualnej puli sprzętu.
3. Udostępnienie urządzenia zastępczego: a) jest bezpłatne dla urządzeń objętych gwarancją, b) odbywa się na warunkach preferencyjnych dla urządzeń pogwarancyjnych.
4. Organizator zastrzega możliwość odmowy udostępnienia urządzenia zastępczego w przypadku wyczerpania dostępnej puli.
5. Szczegółowe warunki wypożyczenia urządzeń zastępczych, w tym okres udostępnienia, warunki transportu oraz odpowiedzialność za sprzęt, ustalane są indywidualnie z Klientem.

§6. Warunki gwarancyjne i pogwarancyjne w Programie

1. W przypadku urządzeń objętych gwarancją:
 - o Klient otrzymuje priorytetową obsługę zgłoszeń,
 - o wymiana komponentów objętych gwarancją realizowana jest bezpłatnie,
 - o przysługuje jeden bezpłatny kontrolny przegląd w ciągu 12 miesięcy.
2. W przypadku urządzeń pogwarancyjnych:
 - o przegląd techniczny oraz robocizna serwisowa są bezpłatne,
 - o naprawy realizowane są w cenach preferencyjnych w stosunku do standardowego cennika usług serwisowych Phoenix Contact,
 - o Klient może skorzystać z preferencyjnych warunków wypożyczenia urządzenia zastępczego.

§7. Dodatkowe korzyści w ramach Programu

1. Każdy uczestnik Programu może otrzymać:
 - o szkolenia z zakresu prawidłowej eksploatacji urządzeń,
 - o materiały instruktażowe,
 - o dostęp do krótkich sesji online dotyczących dobrych praktyk użytkownika,
 - o dedykowane wsparcie serwisowe oraz priorytet eskalacji w przypadku usterek.

§8. Ograniczenia i zastrzeżenia

1. Organizator zastrzega możliwość odmowy wykonania niektórych czynności w ramach Programu, w szczególności jeśli:
 - o urządzenie zostało uszkodzone w wyniku nieprawidłowej eksploatacji,
 - o naprawa wymaga ingerencji wykraczającej poza zakres Programu,

- brak jest dostępności odpowiednich części zamiennych.
- 2. Program nie obejmuje kosztów wymiany podzespołów wynikających z uszkodzeń mechanicznych lub ingerencji osób nieuprawnionych.
- 3. Program może zostać zakończony przed upływem określonego terminu w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Organizatora, w szczególności braku dostępności komponentów.
- 4. Zakończenie Programu nie wpływa na usługi serwisowe będące w trakcie realizacji, o ile nie wynika to z przyczyn technicznych niezależnych od Organizatora.

§9. Postanowienia końcowe

1. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie w trakcie trwania Programu. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw Klientów, którzy przystąpili do Programu przed ich wprowadzeniem, o ile nie wynikają z przyczyn niezależnych od Organizatora.
2. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Organizatora oraz na życzenie Klienta.
3. Udział w Programie oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Program obowiązuje do dnia 31 grudnia 2026 roku.