

# BROTHER CARE NBD

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Pakiet Serwisowy Brother Care NBD stanowi usługę obsługi pogwarancyjnej wybranych modeli urządzeń marki BROTHER (dalej: Pakiet Serwisowy Brother Care) realizowaną następnego dnia roboczego po skutecznym zarejestrowaniu zgłoszenia serwisowego.
2. Nabycie Pakietu Serwisowego Brother Care NBD oznacza zawarcie przez dany podmiot (dalej: Klienta) umowy z Brother Central and Eastern Europe GmbH, który na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działa poprzez oddział w Polsce (adres: ul. Marynarska 15, 02-674 Warszawa) (dalej: Brother) na warunkach określonych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Umowy usługi BROTHER CARE NBD (dalej: OWU).
3. Nabycie Pakietu Serwisowego Brother Care NBD nie wpływa na uprawnienia wynikające z gwarancji lub rękojmi, w szczególności nie stanowi ich wyłączenia lub ograniczenia.

## II. ZAKUP PAKIETU SERWISOWEGO BROTHER CARE

1. Nabycie Pakietu Serwisowego Brother Care NBD następuje od autoryzowanego partnera handlowego Brother – lista partnerów uprawnionych do oferowania zakupu Pakietu Serwisowego Brother Care znajduje się na stronie internetowej <https://www.brother.pl/dealer-locator>.
2. Pakiet Serwisowy Brother Care NBD jest przeznaczony wyłącznie dla urządzenia dla którego został zakupiony.
3. Pakiet Serwisowy Brother Care NBD jest ważny w terminie zgodnym z rodzajem zakupionego pakietu, którego bieg rozpoczyna się od daty zakupu urządzenia.
4. W przypadku stwierdzenia przez Brother, iż urządzenie w chwili nabycia Pakietu Serwisowego Brother Care NBD nie spełniało warunków niniejszych OWU, Brother uprawniony jest do odmowy świadczenia usług wynikających z Pakietu Serwisowego Brother Care NBD.

## III. AKTYWACJA PAKIETU SERWISOWEGO BROTHER CARE

1. Po nabyciu Pakietu Serwisowego Brother Care NBD usługi w ramach Pakietu Serwisowego Brother Care NBD nie są aktywne i wymagana jest ich aktywacja na stronie <https://atyourside.brother.pl/>
2. Do przeprowadzenia aktywacji wymagany jest:
  - a. Zalogowanie się na stronę <https://atyourside.brother.pl/>. W przypadku braku konta klienta koniecznym jest jego utworzenie poprzez rejestrację i następnie zalogowanie się na tak utworzone konto.
  - b. Po zalogowaniu należy wybierać przycisk „Zarejestruj urządzenie”. Należy postępować zgodnie z instrukcjami na ekranie podając numer seryjny urządzenia oraz datę zakupu. Rejestracji urządzenia należy dokonać w ciągu 60 dni od daty zakupu.
  - c. W procesie rejestracji urządzenia następuje w pierwszej kolejności jego zarejestrowanie do bezpłatnej 3-letniej gwarancji oznaczonej jako „On-site”.
  - d. Następnie na liście zarejestrowanych urządzeń należy odnaleźć urządzenie które ma być zarejestrowane do Brother Care i wybrać opcję „Dodaj Pakiet Serwisowy”.
  - e. Z dostępnego menu należy wybrać rodzaj Pakietu Serwisowego Brother Care i wpisać prawidłowy kod rejestracji Pakietu Serwisowego Brother Care aktywacyjny znajdujący się na plastikowej karcie otrzymanej podczas jego zakupu.
3. Po prawidłowej aktywacji urządzenie zostanie objęte Pakietem Serwisowym Brother Care NBD.

## IV. OBOWIĄZKI KLIENTA W RAMACH USŁUGI PAKIETU SERWISOWEGO BROTHER CARE

1. Klient ma obowiązek zarejestrować zakupiony Pakiet Serwisowy w ciągu 60 dni od daty zakupu.
2. Klient ma obowiązek stosować się do wszelkiej dokumentacji technicznej i użytkowej dołączanej do urządzenia w chwili jego zakupu.
3. Klient ma obowiązek zgłaszania usterek lub awarii, które mają być objęte usługami z godnie z informacjami przekazanym przez partnera handlowego Brother, u którego Pakiet Serwisowy Brother Care NBD został nabyty.
4. Klient ma obowiązek współpracy z autoryzowanymi punktami serwisowymi Brother podczas diagnozowania oraz usuwania usterki.
5. Do prawidłowego wykonania usług przez Brother w ramach Pakietu Serwisowego Brother Care NBD koniecznym jest przekazywanie przez Klienta pełnych informacji odnośnie adresu instalacji urządzeń, danych kontaktowych użytkowników oraz godzin i terminów możliwej obsługi serwisowej.
6. Klient ma obowiązek umożliwienia technikowi dostępu do urządzeń oraz wykonania naprawy.
7. Klient ma obowiązek podpisania protokołu z napraw stanowiących potwierdzenie wykonania usług w ramach Pakietu Serwisowego Brother Care NBD.

## V. OBOWIĄZKI BROTHER

1. Podjęcie zgłoszenia serwisowego prawidłowo zgodnie z niniejszym OWU.
2. Wykonanie naprawy urządzenia Brother, polegających na przywróceniu funkcjonalności urządzenia objętego Pakietem Serwisowym Brother Care NBD w dniu roboczym następującym po dniu zarejestrowania zgłoszenia serwisowego albo dostarczenie urządzenia zastępczego na czas naprawy.
3. Reakcja serwisu następuje w czasie do 4 godzin roboczych od momentu zgłoszenia usterki przez Klienta.
4. Czas reakcji serwisu dotyczy zgłoszeń dokonanych w dni robocze (poniedziałek-piątek), w godzinach 8.00-14.00.
5. W przypadku rejestracji poza wskazanym przedziałem czasowym, czas reakcji serwisu rozpoczyna się od następnego dnia roboczego.
6. Za reakcję serwisową uznaje się kontakt telefoniczny z użytkownikiem końcowym, w czasie którego podjęta zostanie próba rozpoznania przyczyn awarii urządzenia oraz podany zostanie przybliżony termin wizyty pracownika wsparcia technicznego.
7. Za realizację usługi Pakietu Serwisowego Brother Care NBD uznaje się wizytę technika Brother w miejscu instalacji urządzenia i jego naprawę (zarówno przy wykorzystaniu części zamiennych jak i bez nich) lub wysyłkę kurierem do wskazanej przez Klienta lokalizacji urządzenia zastępczego Brother.
8. Niezbędny czas na przybycie pracownika wsparcia technicznego oraz dokonanie naprawy może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do wysyłki niezbędnych części do podanej lokalizacji.

9. Każde urządzenie objęte warunkami niniejszego OWU objęte jest równocześnie usługą serwisu w miejscu instalacji.
10. Części zamienne wykorzystywane do napraw mogą być nowe lub stanowić części używane po ich odnawianiu o jakości zatwierdzonej przez Brother.
11. Urządzenie zastępcze dostarczane w ramach usługi może nie być urządzeniem fabrycznie nowym. Jednak będzie cechować się parametrami roboczymi nie gorszymi niż reklamowane urządzenie Brother.
12. Urządzenia zastępcze Brother dostarczane w ramach Pakietów Serwisowych Brother Care NBD posiadają wstępne ustawienia konfiguracyjne. W ramach Pakietu Serwisowego Brother Care NBD, nie są wykonywane programowanie/zapisywanie ustawień, kalibrowanie, instalowanie ani innego rodzaju wprowadzanie danych indywidualnych dla środowiska pracy Klienta.
13. Urządzenie zastępcze będzie posiadało zainstalowane materiały eksploatacyjne pozwalające na wydruk czarno-biały min. 2000 str.

## VI. WYŁĄCZENIA

1. Wszelkie naprawy urządzeń spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem są wyłączone z usług Pakietu Serwisowego Brother Care i mogą być usuwane wyłącznie na podstawie odrębnej umowy odpłatnie.
2. Wyłączone z usług Pakietu Serwisowego Brother Care są usterki wywołane czynnikami wskazanymi w standardowej gwarancji urządzenia.
3. Wyłączone z usług Pakietu Serwisowego Brother Care są usterki wynikających ze zmian lub przeróbek, których dokonano w produkcie bez uprzedniej pisemnej zgody Brother.
4. Pakiet Serwisowy Brother Care nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych, okresowych prac konserwacyjnych, ani elementów ulegających naturalnemu zużyciu.
5. Klient nie może przenieść na jakiegokolwiek podstawie prawnej swych praw, w szczególności wierzytelności wobec Brother wynikających z nabycia przez niego Pakietu Serwisowego Brother Care.
6. Odpowiedzialność Brother wobec Klienta za szkody wynikające niewykonania lub nienależytego wykonania usług Pakietu Serwisowego Brother Care ograniczona jest wyłącznie do szkód wynikających z rażącego niedbalstwa Brother lub winy umyślej Brother.
7. Wyłączona jest odpowiedzialność Brother za szkody wynikające niewykonania lub nienależytego wykonania usług Pakietu Serwisowego Brother Care w zakresie:
  - a. utraconych zysków Klienta,
  - b. szkód nie stanowiących rzeczywistych strat Klienta,
  - c. wynikających z utraty lub uszkodzenia danych, informacji lub oprogramowania,
  - d. utraty wartości przedsiębiorstwa Klienta, w tym utraty lub pogorszenia się jego renomy na rynku.
8. Brother nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług spowodowane działaniem siły wyższej (rozumianej, jako zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia lub niemożliwe do zapobieżenia), w tym przez każde akty lub wydarzenia niezależne od Brother, w tym strajki, zawieszenia pracy lub inne działania zbiorowe, rozruchy, zamieszki, inwazje, ataki terrorystyczne lub groźby ataków terrorystycznych, (wypowiedziane lub nie) wojny lub groźby wojny, pożary, wybuchy, burze, powodzie, trzęsienia ziemi, osunięcia gruntów, epidemie i inne klęski żywiołowe, niemożność korzystania z transportu publicznego lub prywatnego, działania hakerów, złośliwe ataki, awarie i przerwania wszelkich publicznych lub prywatnych sieci telekomunikacyjnych, awarie zasilania lub zakłócenia lub awarie dostawców usług (w tym dostawców usług internetowych i telekomunikacyjnych).

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W kwestiach nieobjętych OWU będą miały zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
2. Pełny tekst OWU jest przekazywany Klientowi wraz z nabyciem Pakietu Serwisowego Brother Care, co zostaje stwierdzone podpisem Klienta pod OWU oraz akceptacją oświadczenia o zapoznaniu się z warunkami OWU.
3. OWU udostępnione są na stronie internetowej [www.brother.pl](http://www.brother.pl), Niniejsze OWU obowiązuje od dnia. 1 lutego 2020 roku.
4. Przekazywanie danych, w tym danych osobowych, przez Klientów jest obowiązkowe, gdyż jest niezbędne do wykonania usług Pakietu Serwisowego Brother Care. Osobie podającej dane przysługuje prawo dostępu do nich oraz prawo ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia. Administratorem zbioru danych osobowych jest Brother Central and Eastern Europe GmbH, Pfarrgasse 58, 1230 Vienna, Austria, Oddział w Polsce, ul. Marynarska 15, 02-674 Warszawa.