

Warunki wsparcia technicznego do produktów GPON od DASAN Networks Solution

Warunki Ogólne

Niniejsze warunki wsparcia technicznego nie stanowią warunków gwarancyjnych. Wsparcie techniczne udzielane jest przez FIBRAIN na zasadzie dobrowolności. Podjęcie wsparcia zależy od wyłącznej decyzji FIBRAIN. FIBRAIN bez uzasadnienia może odmówić świadczenia wsparcia na każdym jego etapie. FIBRAIN nie ponosi odpowiedzialności za swoje działanie i zaniechanie wynikające z poniżej opisanych warunków udzielenia wsparcia. FIBRAIN oświadcza, że jego wsparcie techniczne nie stanowi przeszkody do skorzystania przez Nabywcę z praw udzielonych i opisanych w Karcie Gwarancyjnej jakości na dany Sprzęt oraz jego oprogramowanie, zgodnie z warunkami gwarancyjnymi dostępnymi na stronie www.fibrain.pl oraz wydanymi na papierze lub innym trwałym nośniku na żądanie Nabywcy.

Wsparcie techniczne dostępne jest w dni robocze w godzinach od 8:00 do 17:00 poprzez adres email support@fibrain.pl oraz pod numerem telefonu +48 178660851.

FIBRAIN dokłada wszelkich starań aby udzielić wsparcia w jakim najszybszym czasie.

Dla kogo

- Wsparcie jest darmowe dla Nabywców będących operatorami kablowymi, ISP i Telco którzy zakupili urządzenia OLT i ONT bezpośrednio od FIBRAIN na własny użytek
- Wsparcie jest świadczone dla Nabywców którzy opłacili wszystkie faktury i nie mają żadnych zaległości wobec firmy FIBRAIN
- Wsparcie nie jest świadczone dla firm które stanowią działalność konkurencyjną dla producenta lub też firmy FIBRAIN
- Wsparcie nie jest świadczone w przypadku kiedy do urządzeń dostarczonych przez FIBRAIN podpięte są urządzenia pochodzące od innych firm
- Wsparcie nie jest świadczone dla abonentów firm które kupiły produkty DASAN Networks Solution
- Wsparcie jest udzielane Nabywcom którzy nie zdradzają poufnych informacji firmy DASAN Networks Solution oraz FIBRAIN, nie udostępniają oprogramowania, dokumentacji online oraz nie udostępniają informacji mogących zaszkodzić firmie FIBRAIN bądź DASAN Networks Solution



Dane rejestrowe:
FIBRAIN sp. z o.o.
36-062 Zaczernie 190F

Adres korespondencyjny:
FIBRAIN SP. Z O.O.
Centrum Logistyczne,
Produkcyjno-Laboratoryjne w SSE-2
Rogoźnica 312
36-060 Głogów Małopolski

tel.
fax.
e-mail:
www

+48 17 86 60 800
+48 17 86 60 810
info@fibrain.pl
www.fibrain.pl

Zakres Wsparcia

Zakres odnosi się do:

- pomocy w konfiguracji w przypadku kiedy, na podstawie dostępnej dokumentacji, nie jest ona zrozumiała dla Nabywcy
- konsultacji konfiguracyjnej sprzętu
- analizy ewentualnych problemów
- udostępniania aktualnej dokumentacji oraz oprogramowania czy dokumentów pomocnych w konfiguracji
- Wsparcie zdalne poprzez telefon, email lub skypa

Warunki świadczenia wsparcia

Operator jak i dział wsparcia FIBRAIN muszą wspólnie współpracować aby rozwiązać ewentualny problem jak najszybciej. W tym celu Nabywca musi przekazać jak najwięcej szczegółowych informacji mogący pomóc w identyfikacji ewentualnego problemu. W tym celu każdorazowe zgłoszenie musi zawierać informacje:

- Dokładny opis problemu z informacji o tym ilu abonentów dotyka opisywany problem,
- Pełny wynik polecenia: Running-config
- Pełny wynik polecenia: show system
- Pełny wynik polecenia: show syslog local non-volatile
- Oprogramowanie na urządzenia OLT i ONT
- Dane dostępne do urządzenia OLT oraz ONT

W przypadku odmowy dostarczenia szczegółowych informacji lub zastosowania się do instrukcji, FIBRAIN może odmówić świadczenia wsparcia.

FIBRAIN rezerwuje sobie prawo do obciążenia Nabywcy kosztami wsparcia w przypadku kiedy Nabywca poprzez swoje zaniedbanie lub celowe działanie wprowadza pracowników firmy FIBRAIN w błąd.

Niniejsze warunki wsparcia dotyczą wyłącznie Nabywców nie będących konsumentami. W przypadku nabywców będących konsumentami, Strony będą stosować jedynie te postanowienia które nie są sprzeczne z obowiązującym prawem, w szczególności nie stanowią niedozwolonych klauzul umownych w rozumieniu art. 385¹ KC.



Dane rejestrowe:
FIBRAIN sp. z o.o.
36-062 Zaczernie 190F

Adres korespondencyjny:
FIBRAIN SP. Z O.O.
Centrum Logistyczne,
Produkcyjno-Laboratoryjne w SSE-2
Rogoźnica 312
36-060 Głogów Małopolski

tel. +48 17 86 60 800
fax. +48 17 86 60 810
e-mail: info@fibrain.pl
www: www.fibrain.pl