

Szanowna Pani
Bożena Leczkowska

Urząd Gminy Raszyn
Ul. Szkolna 2A
05-090 Raszyn

Oferta dostawy i obsługi automatów biletowych

Grodzisk Mazowiecki, 18.09.2019 r.

I. Zakres przedmiotowy wyceny

Przedmiotem szacunkowej wyceny jest dostawa stacjonarnych automatów biletowych dedykowanych do sprzedaży biletów ZTM Warszawa.

II. Zakres ilościowy wyceny

L.p.	Przedmiot wyceny	Ilość [szt.]
1	Automat biletowy stacjonarny BS-10 <i>dedykowany do pracy w warunkach zewnętrznych, sprzedający bilety papierowe - umożliwiający wnoszenie opłat za pomocą monet, banknotów, wydający resztę, umożliwiający wnoszenie opłat za pomocą stykowych kart płatniczych w systemie VISA, Mastercard oraz bezstykowych kart płatniczych w systemie VISA PayWave i Mastercard PayPass i innych systemach płatniczych. Urządzenie dostosowane do norm dla osób z niepełnosprawnościami.</i>	2
2	Zapasowa kaseeta na banknoty do automatu stacjonarnego	2
3	Zapasowa kaseeta na bilon do automatu stacjonarnego	2
4	System Centralny Platinum - licencja <i>Dedykowany system gromadzący dane sprzedażowe i techniczne przesyłane z automatów oraz zarządzający siecią automatów. Licencja na jeden serwer, 2 szt. automatów biletowych i nielimitowaną ilość stanowisk klienckich.</i>	1

III. Zakres cenowy wyceny - urządzenia

L.p.	Rodzaj kosztu – automat z 24 miesięczną gwarancją	Cena jednostkowa netto [PLN]	Ilość [szt.]	Suma netto [PLN]
1	Automat biletowy BS-10	100.000,00	2	200.000,00
2	Kaseta zapasowa na banknoty do BS-10	3.000,00	2	6.000,00
3	Kaseta zapasowa na monety do BS-10	700,00	2	1.400,00
4	Montaż automatu BS-10 na gotowych fundamentach oraz uruchomienie	1.200,00	2	2.400,00
5	System Centralny - licencja	20.000,00	1	20.000,00
6	Transport	1.200,00	2	2.400,00
7	Szkolenie i dokumentacja	3.000,00	1	3.000,00
8	Kompleksowa opieka serwisowo-eksploatacyjna oraz operatorska sprzedaż biletów przez 24 miesiące*	28.800,00	2	57.600,00
Razem				291.400,00

358422 zł brutto 23%
 311 112 zł brutto 8%

***uwaga do miesięcznych kosztów należy dodać prowizję w wysokości 2% wartości sprzedaży biletów brutto**

IV. Zestawienie kosztów miesięcznych

Miesięczne koszty		
L.p.	Rodzaj kosztu	Zryczałtowana cena za 1 automat netto [PLN/miesiąc]
1	Świadczenie usługi serwisowej, eksploatacyjnej i operatorskiej	1.200,00*
2	Przedłużenie gwarancji	250,00

***do podanej kwoty należy doliczyć prowizję w wysokości 2% wartości sprzedaży biletów brutto**

V. Terminy realizacji

Oferowane urządzenia będą dostarczone Zamawiającemu w terminie 5 miesięcy od momentu podpisania umowy.

VI. Warunki płatności

Płatność końcowa za każdą dostarczoną partię urządzeń, przelewem, na podstawie faktury VAT, na konto Dostawcy w terminie 14 dni licząc od dnia dostarczenia danej partii.

VII. Warunki gwarancji

1. Poprawne działanie wykonanych urządzeń oraz podzespołów dostarczanych przez Dostawcę objęte jest **standardową gwarancją przez okres 24 miesięcy, z możliwością jej przedłużenia**, od dnia dostawy urządzenia do Zamawiającego.
2. Strony mogą zawrzeć umowę SLA na postawie, której Mera będzie świadczyła usługę serwisową, eksploatacyjną urządzeń (pkt. IV.1 Oferty) oraz będzie prowadziła operatorską sprzedaż biletów ZTM Warszawa. W przypadku nie zawarcia umowy, obowiązywały będą standardowe warunki gwarancji zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Oferty – Standardowe Warunki Gwarancji.

VIII. Uwagi

1. Niniejszy dokument nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu art. 66 kodeksu cywilnego.
2. W cenie przedstawionej w niniejszej wycenie Dostawca zapewnia:
 - a. Licencję na oprogramowanie zgodnie z Ogólnymi warunkami gwarancji – Załącznik nr 2.
 - b. Dokumentację techniczną.
 - c. Deklaracje CE.
 - d. Zgodność oferowanego rozwiązania płatniczego z aktualnymi wymaganiami organizacji kartowych VISA i Mastercard. Aplikacja płatnicza dedykowana do współpracy z jednym z następujących agentów rozliczeniowych: First Data Poland S.A., Elavon Financial Services Limited Sp. z o.o., e-service lub Six Payment services. **UWAGA!** Przekazanie

informacji o wyborze agenta rozliczeniowego (również innego niż w/w) przez Zamawiającego musi nastąpić najpóźniej do 14 tygodni przed dostawą automatów. Zmiana agenta rozliczeniowego po dostawie urządzeń jest możliwa za dodatkową opłatą.

- e. Dostawa oraz montaż urządzeń na gotowych fundamentach lub gotowych stelażach.
 - f. Szkolenie serwisu eksploatacyjnego Zamawiającego z obsługi automatów.
 - g. Pełną usługę serwisową, eksploatacyjną urządzeń oraz operatorską sprzedaż biletów.
 - h. Karty SIM.
 - i. Koszty papieru termicznego.
 - j. Koszty opłat naliczanych przez agenta rozliczeniowego z tytułu realizacji transakcji bezgotówkowych.
3. Oferowana cena nie obejmuje:
- a. Przekazania praw autorskich oraz kodów źródłowych do Oprogramowania.
 - b. Kosztów wykonania i instalacji lokalnej infrastruktury teleinformatycznej w tym serwera.
 - c. Ubezpieczenia automatów.
 - d. Pozyskania wszelkich formalnych pozwoleń, doprowadzenia przyłączy oraz wykonania fundamentów.
 - e. Uzyskania pozwolenia od ZTM na sprzedaż biletów.
4. Wszystkie podane ceny są cenami netto.
5. Oferta stanowi tajemnicę handlową.
6. Miesięczne stawki powinny być rewaloryzowane w okresie trwania umowy o wskaźnik inflacji.

**IX. Termin
ważności
wyceny**

Niniejsza oferta jest ważna do dnia 31 grudnia 2019 r.

Izabela Tłoczek-Koper

Regionalny Dyrektor Sprzedaży

tel. 604 971 954

izabela.tloczek@mera-systemy.pl

OGÓLNE WARUNKI LICENCJI

DEFINICJE

Strony zgodnie oświadczają, iż ilekroć w niniejszych OWL użyte zostanie jedno ze zdefiniowanych poniżej pojęć, nadane zostanie im znaczenie zgodne z poniższymi definicjami:

- Klient - podmiot dokonujący zakupu Produktów lub korzystający z Usług lub Produktów;
- Mera - Mera Systemy Sp. z o.o. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, ul. M. Langiewicza 16, 05-825 Grodzisk Mazowiecki, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000513111 w Sądzie Rejonowym w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 510.000,00 zł, NIP 5252588685;
- OWL – niniejsze Ogólne Warunki Licencjonowania Oprogramowania Mera Systemy;
- Oprogramowanie - oznacza oprogramowanie zainstalowane w Produkcje, przy czym dla uniknięcia wątpliwości system operacyjny (Ubuntu (Linux)) zainstalowany w Produkcje nie stanowi Oprogramowania;
- Oprogramowanie Wspomagające – oznacza oprogramowanie wspomagające obsługę Produktów (narzędzia służące do edytowania taryfy i GUI i generowania kluczy dostępowych na nośnikach USB);
- Produkty – urządzenia będące w aktualnej ofercie Mera;
- Strony – strony Umowy (Mera i Klient);
- System Centralny Platinum – program komputerowy przeznaczony do zdalnego monitorowania i raportowania statusu i stanów fizycznych Produktów oraz stanu i przebiegu operacji realizowanych za pośrednictwem Produktu;
- Umowa – Umowa zawarta pomiędzy Mera a Klientem będąca podstawą dostawy Produktów lub świadczenia Usług lub korzystania z Produktów przez Klienta (przy czym Umowa może mieć formę przyjętej przez Klienta oferty sprzedaży Produktów lub świadczenia Usług);
- Usługi lub Usługa – będące w aktualnej ofercie Mera usługi dotyczące Produktów, w szczególności ich transport, montaż lub serwisowanie.

1. Postanowienia Ogólne

- 1.1. Niniejsze OWL regulują zasady licencjonowania (w tym korzystania) z Oprogramowania i Systemu Centralnego Platinum. Dla uniknięcia wątpliwości niniejsze OWL nie mają zastosowania do systemu operacyjnego (Ubuntu (Linux)) zainstalowanego w Produkcje. Zasady korzystania z systemu operacyjnego (Ubuntu (Linux)) zainstalowanego w Produkcje dostępne są na aktualnej stronie internetowej podmiotu udostępniającego ten system operacyjny.
- 1.2. Strony w Umowie mogą ustalić dodatkowe lub odmienne zasady licencjonowania Oprogramowania i Systemu Centralnego Platinum, które wówczas będą miały pierwszeństwo przed postanowieniami OWL.
- 1.3. Prawa autorskie do Oprogramowania i Systemu Centralnego Platinum przez cały czas pozostają własnością Mera i mocą niniejszych OWL Klient nie nabywa jakichkolwiek praw do Oprogramowania i Systemu Centralnego Platinum ponad prawa wynikające z licencji opisanej w niniejszych OWL.

2. Licencja na korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum
 - 2.1. O ile Strony nie postanowią odmiennie w Umowie, Mera, w ramach przysługującego jej wynagrodzenia (ceny) za Produkty, zainstaluje Oprogramowanie w Produktach. Wraz z Produktem Klient otrzyma instrukcję obsługi (w języku polskim) Oprogramowania.
 - 2.2. Mera, w ramach przysługującego jej wynagrodzenia (ceny) za Produkty i z chwilą jego pełnej zapłaty, bez konieczności złożenia w tym zakresie jakiegokolwiek dodatkowego oświadczenia, udziela Klientowi niewyłącznej licencji na korzystanie z Oprogramowania i Oprogramowania Wspomagającego z prawem do przeniesienia (cesji) praw z tej licencji wyłącznie na podmiot, który nabydzie Produkty od Klienta. Przeniesienie praw z licencji opisanej w niniejszych OWL jest skuteczne względem Mera wyłącznie jeżeli nabywca praw z licencji potwierdzi (w tym w formie parafowania) obowiązywanie niniejszych OWL.
 - 2.3. Jeżeli Umowa tak stanowi Klientowi może być udzielona licencja niewyłączna na korzystanie z Systemu Centralnego Platinum. Wynagrodzenie Mera z tytułu licencjonowania Systemu Centralnego Platinum określa Umowa. Licencja udzielona przez Mera na rzecz Klienta do Systemu Centralnego Platinum ma charakter niewyłączny. Klient zobowiązany jest do zapłaty wskazanego w Umowie wynagrodzenia Mera z tytułu licencjonowania Systemu Centralnego Platinum.
 - 2.4. Mając na względzie postanowienia art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych licencja, o której mowa w punktach 2.2. i 2.3. powyżej, udzielona jest na okres 5 lat od dnia odpowiednio zapłaty ceny za Produkty (w odniesieniu do licencji na korzystanie z Oprogramowania i Oprogramowania Wspomagającego) albo zapłaty określonego w Umowie wynagrodzenia Mera (lub jego pierwszej raty) z tytułu licencjonowania Systemu Centralnego Platinum (w odniesieniu do licencji na korzystanie z Systemu Centralnego Platinum), zaś po tym okresie ulega ona przedłużeniu na czas nieokreślony i każda ze Stron może ją wypowiedzieć z zastrzeżeniem 24-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Pod warunkiem korzystania z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego oraz Systemu Centralnego Platinum w sposób zgodny z postanowieniami niniejszych OWL oraz Umowy, Mera zobowiązuje się nie korzystać z prawa do wypowiedzenia licencji na korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum w okresie, w którym Klient lub nabywca Produktów od Klienta wykorzystuje Produkty w toku prowadzonej działalności gospodarczej.
 - 2.5. Licencja na korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum obejmuje wyłącznie ich wykorzystywanie w związku z korzystaniem z Produktu zgodnie z jego przeznaczeniem i udzielona jest wyłącznie w celu korzystania z Produktu.
 - 2.6. Dla uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, iż Klient (ani żaden jego następca prawny, w tym podmiot, na którego rzecz przeniesione zostały prawa z licencji) nie jest upoważniony do jakichkolwiek innych form wykorzystywania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum niż opisane w punkcie 2.5. powyżej, a w szczególności nie jest upoważniony do:
 - 2.6.1. dokonywania jakichkolwiek zmian, przeróbek lub modyfikacji w Oprogramowaniu, Oprogramowaniu Wspomagającym lub Systemie Centralnym Platinum;
 - 2.6.2. wgrywania Oprogramowania do jakiegokolwiek innego urządzenia niż Produkty lub używania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum do obsługi jakichkolwiek innych urządzeń niż Produkty;
 - 2.6.3. upoważniania jakichkolwiek podmiotów do wykorzystywania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum w jakimkolwiek zakresie i pod jakimkolwiek tytułem prawnym (w szczególności nie ma prawa wynajmować,

- wydzierżawiać, używać, sublicencjonować lub udostępniać osobom trzecim Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum) (zakaz sublicencji) z wyjątkiem przypadku opisanego w punkcie 2.2. powyżej;
- 2.6.4. dekompilowania, stosowania metod inżynierii wstecznej, dezasemblowania, dekodowania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum;
- 2.6.5. kopiowania lub dystrybuowania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum;
- 2.6.6. oznaczania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum jakimikolwiek oznaczeniami wskazującymi na Klienta jako uprawnionego do Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum;
- 2.6.7. wykorzystywania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum w celu dystrybucji lub sprzedaży jakichkolwiek towarów lub wyrobów innych niż Produkty.
- 2.7. Strony zgodnie oświadczają, iż wyłączona jest odpowiedzialność Mera wobec Klienta z tytułu wadliwego działania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum, jeżeli do wadliwego działania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum w jakimkolwiek stopniu przyczyniły się następujące działania, zaniechania lub zdarzenia:
- 2.7.1. korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, pisemnymi wskazówkami Mera, dokumentacją dotyczącą funkcjonowania Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum przekazaną Klientowi lub dostępną dla Klienta;
- 2.7.2. jakiegokolwiek działania Klienta lub jego następców prawnych niezgodne z postanowieniami Umowy lub niniejszych OWL;
- 2.7.3. błędy techniczne lub awarie urządzeń (w tym serwerów);
- 2.7.4. brak prawidłowego działania komponentów niezależnych od Mera, w tym: przerwy w świadczeniu mediów (w tym mediów elektronicznych, a w szczególności przerwy lub zakłócenia w połączeniu internetowym), brak połączenia z agentem rozliczeniowym, itp;
- 2.7.5. ataki hakerskie, działanie wirusów komputerowych;
- 2.7.6. działanie siły wyższej opisanej w punkcie IV poniżej
- 2.7.7. korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego w Urzędzeniach nie posiadających gwarancji Mera.
- 2.8. Mera ma prawo do wgrывania nowych wersji (aktualizacji) Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum, w szczególności w celu usuwania zauważonych błędów, zwiększania poziomu bezpieczeństwa itp. Mera ma obowiązek uzgodnienia z Klientem terminu aktualizacji oraz ma obowiązek poinformować Klienta o zmianach, które zostały wprowadzone w ramach aktualizacji. Brak zgody Klienta na wgranie nowej wersji Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego lub Systemu Centralnego Platinum skutkuje utratą gwarancji na Urządzenia.
3. Pozostałe postanowienia
- 3.1. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy nie powoduje wygaśnięcia niniejszych OWL i licencji na korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- 3.2. Mera ma prawo wypowiedzenia licencji na korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku

gdy Klient lub jego następca prawny naruszy postanowienia niniejszych OWL (w tym w szczególności punktów 2.5. lub 2.6. powyżej).

- 3.3. Z chwilą otrzymania oświadczenia Mera o wypowiedzeniu licencji na korzystanie z Oprogramowania, Oprogramowania Wspomagającego i Systemu Centralnego Platinum ze skutkiem natychmiastowym Klient oraz jego następca prawny zobowiązani są do natychmiastowego zaprzestania wykorzystywania Oprogramowania i Systemu Centralnego Platinum.
- 3.4. Oświadczenie o wypowiedzeniu licencji dla swojej skuteczności wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 3.5. Na potrzeby niniejszych OWL zastosowanie mają zasady komunikacji pomiędzy Stronami wskazane w Umowie.

4. Siła wyższa

- 4.1. Mera nie będzie odpowiedzialna za opóźnienia, błędy lub zredukowanie wykonania zobowiązań z jakiegokolwiek powodu siły wyższej, która w oczywisty sposób jest nieprzewidywalna lub w oczywisty sposób jest poza kontrolą.
- 4.2. Następujące zdarzenia (bez ograniczeń), dla potrzeb OWL, uznawane są za siłę wyższą: pożary, eksplozje, naturalne katastrofy, akty terrorystyczne, powodzie, awarie mediów, strajki, zamieszki, embarga, wojny.

5. Spory

- 5.1. W razie zaistnienia pomiędzy Stronami rozbieżności w zakresie interpretacji postanowień OWL lub wypełniania wynikających z nich zobowiązań, obie Strony dołożą wszelkich starań, aby zaistniałe wątpliwości rozwiązać na drodze polubownej.
- 5.2. Gdyby jednak zabiegi mające na celu polubownego usunięcia rozbieżności stanowisk obydwu Stron nie przyniosły zadowalającego rezultatu, ewentualne spory powstałe na tle stosowania OWL lub ustalenia stosunku prawnego łączącego Strony, poddane zostają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego miejscowo dla m.st. Warszawy.

6. Postanowienia końcowe

- 6.1. Gdyby którekolwiek z postanowień OWL zostało uznane za nieważne lub niewywierające skutków prawnych, nie wpłynie to na wiążący charakter pozostałych zapisów OWL. Niezależnie od powyższego – w takim przypadku Strony zobowiązane są uzgodnić zastąpienie postanowienia, które zostało uznane za nieważne lub niewywierające skutków prawnych, postanowieniem nowym o treści najbardziej zbliżonej do poprzedniego.
- 6.2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia OWL wymagają – pod rygorem nieważności – formy pisemnej.
- 6.3. Strony zgodnie wyłączają zastosowanie ogólnych warunków stosowanych przez Klienta do przedmiotu niniejszych OWL.
- 6.4. W sprawach nieuregulowanych w OWL mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

STANDARDOWE WARUNKI GWARANCJI

1. Niniejsze Standardowe Warunki Gwarancji („SWG” lub „Gwarancja”) wystawione są dla odbiorcy („Odbiorca”) przez Spółkę MERA SYSTEMY sp. z o.o. 05-825 Grodzisk Mazowiecki, ul. Langiewicza 16, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000513111, NIP: 525-25-88-685, REGON 147280391, kapitał zakładowy 510.000 złotych, zwaną dalej „Gwarantem” lub „Mera”.
2. SWG obowiązują razem z umową lub zamówieniem na dostawę urządzeń Mera, dalej określanymi jako „Umowa”, zawartą przez Gwaranta z Odbiorcą.
3. Urządzenia oraz ich podzespoły dostarczane przez Gwaranta objęte są standardową gwarancją przez okres 24 miesiące lub dłużej w przypadku wykupienia opcji jej przedłużenia, od dnia dostawy urządzenia do Odbiorcy.
4. Gwarancja dotyczy wyłącznie przypadku, gdy w urządzeniach zostało zainstalowane oprogramowanie Mera i uzyskana została zgoda Odbiorcy (oraz użytkownika końcowego (dalej także jako „Użytkownik”) o ile nie jest to Odbiorca) na zdalny dostęp do urządzeń bezpośrednio i za pomocą systemu centralnego Mera (np. serii Platinum). Zasady licencjonowania oprogramowania określone są w odrębnym dokumencie pn. „Ogólne warunki licencjonowania oprogramowania Mera Systemy”.
5. Gwarant nie jest zobowiązany do wykonywania jakichkolwiek innych świadczeń gwarancyjnych niż te, które zostały wyraźnie określone w niniejszych SWG.
6. SWG nie obowiązują, gdy zobowiązania Gwaranta określone w niniejszej Gwarancji zostały w sposób tożsamy określone w Umowie. W takim przypadku podstawą wykonywania przez Gwaranta świadczeń gwarancyjnych jest wyłącznie Umowa.
7. Gwarancja nie obejmuje:
 - a. uszkodzeń powstałych na skutek działań lub zaniechań, ze strony Użytkownika lub Odbiorcy, wynikłych z nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektromechanicznego lub użytkowania niezgodnego z przekazaną Odbiorcy lub Użytkownikowi dokumentacją dotyczącą eksploatacji urządzeń, w tym m.in. używania nieoryginalnych materiałów lub akcesoriów,
 - b. uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych i wszystkich innych spowodowanych działaniem bądź zaniechaniem Odbiorcy, Użytkownika lub osoby trzeciej albo działaniem siły zewnętrznej (przebiecia w sieci, wyładowanie atmosferyczne, uszkodzenia spowodowane przez przedmioty obce, które dostały się do wnętrza, np. wilgoć, korozja, pył.), przy czym dotyczy to w szczególności zmiany konfiguracji sprzętu niedokonanych przez Gwaranta, naruszenie wszelkiego rodzaju plomb, itp.,
 - c. uszkodzeń powstałych w wyniku okoliczności, za które Gwarant nie ponosi odpowiedzialności, w tym w szczególności w wyniku działania siły wyższej,
 - d. awarii i uszkodzeń wynikłych z przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonywanych samodzielnie przez Odbiorcę, Użytkownika lub osoby trzeciej,
 - e. uszkodzeń powstałych w trakcie transportu, przechowywania lub przemieszczenia dokonywanego przez Odbiorcę, Użytkownika lub osoby trzeciej,
 - f. uszkodzeń powstałych w wyniku nieautoryzowanej przez Gwaranta instalacji lub zmiany oprogramowania,

- g. uszkodzeń powstałych w wyniku aktów wandalizmu (np. zarysowania lub stłuczenia) lub użytkowaniem biletomatów niezgodnie z przeznaczeniem.
8. Naprawą gwarancyjną nie są objęte czynności eksploatacyjne m in. wymiana papieru, usuwanie zacięć papieru, usunięcie zacięć monet oraz banknotów, uzupełnienie stanów gotówkowych, usunięcia ciał obcych ze szczelin eksploatacyjnych oraz torów monet, smarowanie i czyszczenie elementów mechanicznych.
9. Zgłoszenie potrzeby usługi gwarancyjnej polegającej na wymianie urządzenia lub jego wadliwego komponentu należy wykonać poprzez:
- Przesłanie zgłoszenia drogą elektroniczną na adres wsparcie@mera.org.pl oraz
 - Wysłanie wadliwego biletomatu lub jego komponentu na adres z podaniem numeru zgłoszenia.
10. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
- Identyfikacja Odbiorcy i Użytkownika oraz osoba do kontaktu w sprawie usługi gwarancyjnej,
 - W przypadku biletomatu mobilnego numer seryjny biletomatu oraz pojazdu, w którym został zainstalowany biletomat,
 - W przypadku biletomatu stacjonarnego numer biletomatu,
 - Numer Umowy,
 - Opis przyczyny potrzeby usługi gwarancyjnej,
 - Adres, na który ma być odesłane urządzenie lub komponent,
 - Data i czas zaobserwowania usterki,
 - Działania podjęte przez Odbiorcę lub Użytkownika,
 - Ewentualne dodatkowe informacje.
11. Mera nie ponosi odpowiedzialności z tytułu udzielonej gwarancji w przypadku utraty danych zapisanych na nośnikach magnetycznych, w przypadkach związanych z awariami tych nośników. Nie wyłącza to zobowiązań gwarancyjnych Gwaranta w stosunku do samych nośników.
12. W zakresie wad objętych gwarancją Gwarant w terminie wskazanym w harmonogramie naprawy (wskazanym w punkcie 16) ma obowiązek wysłać na adres wskazany w zgłoszeniu naprawione urządzenie lub jego komponent. Jeśli jednak wskazane urządzenie utraciło gwarancję, Gwarant ma prawo odmowy wykonania usługi gwarancyjnej lub może wykonać taką usługę odpłatnie.
13. W przypadku braku informacji wymienionych w pkt. 10. urządzenie lub jego komponent może zostać odesłane na adres nadawcy bez wykonania usługi.
14. Zgłoszenie potrzeby usługi gwarancyjnej polegającej na poprawieniu błędu oprogramowania należy wykonać drogą elektroniczną na adres wsparcie@mera.org.pl lub za pośrednictwem infolinii pod numerem 22 437 97 70 w dni robocze w godzinach od 8 do 19. Gwarant nie odpowiada za naprawę błędów wskazywanych w inny sposób.
15. Zgłoszenie wymienione w punkcie powyżej zawiera:
- Identyfikację Odbiorcy i Użytkownika,
 - Opis występującego błędu wraz z informacją, zawierającą: numer urządzenia, datę, godzinę i minutę wystąpienia błędu (lub zauważenia błędu),
 - Kontakt do osoby, która może udzielić dodatkowych informacji o błędzie,
 - przypadku biletomatu mobilnego numer seryjny biletomatu oraz pojazdu w którym został zainstalowany biletomat,
 - W przypadku biletomatu stacjonarnego numer biletomatu.
16. Gwarant w ciągu 5 dni roboczych ma obowiązek zidentyfikować błąd i podać harmonogram jego naprawy. Jeśli jednak wskazane urządzenie utraciło Gwarancję, Gwarant ma prawo odmowy wykonania usługi gwarancyjnej lub może wykonać taką usługę odpłatnie.
17. Gwarant ma obowiązek po naprawieniu błędu poinformować osobę wskazaną w zgłoszeniu o możliwości wgrania poprawki na 1 lub 2 urządzenia. Jeśli w ciągu kolejnych dwóch dni roboczych nie zostaną zidentyfikowane błędy, Gwarant ma prawo do wgrania poprawki na wszystkie urządzenia, których błąd dotyczył.

18. Gwarant ma prawo wgrzywać poprawki do oprogramowania, jeśli wymaga tego identyfikacja błędu przez Gwaranta, potrzeba zwiększenia bezpieczeństwa, dostępności lub wydajności. Gwarant ma obowiązek wgrania poprawki w terminie uzgodnionym z Odbiorcą. Jeśli Odbiorca lub Użytkownik nie zgodzi się na wgranie poprawki, wówczas Odbiorca traci Gwarancję na urządzenie.
19. Warunkiem zachowania ciągłości gwarancji jest terminowe wykonywanie czynności eksploatacyjnych oraz konserwacji urządzeń w sposób przewidziany instrukcją „Instrukcja eksploatacji i konserwacji”. Eksploatacja może być wykonywana przez serwis Gwaranta lub inny podmiot posiadający autoryzację Gwaranta.
20. Gwarancja obejmuje tylko te urządzenia, które są serwisowane przez serwisantów, którzy posiadają aktualny certyfikat ukończenia szkolenia w Mera.
21. W przypadku utraty Gwarancji na urządzenie, Odbiorca może zgłosić Gwarantowi potrzebę utrzymania Gwarancji, wówczas Gwarant wyceni koszt dostosowania urządzenia, które straciło gwarancję do możliwości dalszego podlegania Gwarancji.
22. Gwarant ma prawo wykonać audyt poprawności świadczenia serwisu, w szczególności:
 - a. dokumentacji przeglądów serwisowych, wskazanych w dokumencie „Instrukcja eksploatacji i konserwacji”,
 - b. posiadania certyfikatów Mera dla osób świadczących serwis,
 - c. rejestru napraw serwisowych i przeglądu urządzeń, ze szczególnym uwzględnieniem informacji o używaniu do napraw dostarczonych przez Gwaranta komponentów i części.
23. Gwarant ma obowiązek przedstawienia Odbiorcy wyników audytu i rekomendacji z niego wynikających. Jeśli wyniki audytu wskażą na nieprawidłowości, które mogą spowodować utratę gwarancji, Gwarant ma obowiązek przedstawić Odbiorcy program naprawczy wraz z terminami realizacji. Utrata gwarancji wynikająca z niedotrzymania terminów realizacji programu naprawczego powinna być przedstawiona przez Gwaranta w formie pisemnej.
24. Utratę Gwarancji powodują próby samodzielnego łączenia lub rozszerzania oraz nieupoważniona ingerencja wewnątrz urządzenia Mera.
25. Wyłączona jest odpowiedzialność Gwaranta wobec Użytkownika z tytułu rękojmi za wady fizyczne urządzeń.
26. W każdym wypadku odpowiedzialność Gwaranta z tytułu wad urządzenia ograniczona jest do wartości ceny netto zapłaconej za urządzenie przez Odbiorcę na rzecz Gwaranta.