

## Umowa Gwarancyjna i Standardowe Warunki Gwarancji - 00-00-03199-00

### §1. Wprowadzenie i definicje

- Umowa gwarancyjna (dalej: **UG**) jest jednostronną deklaracją firmy Reynolds Medical Diagnostyka Kardiologiczna Sp. z o.o. (zwanej dalej **Gwarantem**), która gwarantuje wysoką jakość oraz sprawne działanie wskazanego w gwarancji urządzenia, zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w instrukcji obsługi oraz zależnie od urządzenia, innymi wskazanymi szczegółowymi zapisami dodatkowymi i na podstawie posiadanych upoważnień i autoryzacji firm zewnętrznych, dla których **Gwarant** występuje na rynku Polskim jako dystrybutor lub importer (zgodnie z definicjami ustawy o wyrobach medycznych z dnia 20 maja 2010 r).
- UG obejmuje jawne i ukryte wady fizyczne urządzenia, związane z wadliwymi częściami lub defektami produkcyjnymi, oraz usterkami i uszkodzeniami powstałymi w wyniku instalacji, montażu lub uruchomienia wykonywanych przez Gwaranta personel.
- Niniejszy dokument określa Standardowe Warunki Gwarancji (dalej: **SWG**), które są integralną częścią UG.
- SWG mogą zostać zmienione w całości lub części przez Gwaranta, w drodze indywidualnych zapisów, np. w wyniku zawarcia umowy handlowej, umowy pomocy technicznej, poprzez indywidualne warunki oferty handlowej lub ekspertyzy technicznej. Zmiany wymagają formy pisemnej.
- SWG obowiązują od chwili zawarcia umowy sprzedaży, w tym dorozumianej z każdej zawartej czynności przeniesienia praw własności na kupującego i nie wymagają osobnego zatwierdzenia.
- Gwarant zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do SWG w dowolnym momencie, z tym że warunki te nie będą zmienione dla wcześniej rozpoczętych umów gwarancyjnych.

### §2. Wyłączenia umowy gwarancyjnej

- UG nie objęte są uszkodzenia powstałe z winy użytkownika, na skutek niezgodnej z przeznaczeniem i zaleceniami instrukcji obsługi eksploatacji urządzenia lub przechowywania, będące wynikiem niedbałości w tym względzie ani uszkodzenia mechaniczne, w tym powstałe w wyniku działania ponadnormatywnego ciśnienia lub przepływu, chemiczne, termiczne, zalania cieczą w przypadku urządzeń nieprzeznaczonych do kontaktu z płynami, a w przypadku nośników pamięci, także uszkodzenia magnetyczne.
- UG nie są objęte również uszkodzenia powstałe w wyniku montażu, instalacji lub uruchomienia przez nieautoryzowany i nieprzeszkolony przez Gwaranta personel.
- UG nie obejmuje uszkodzeń i defektów powstałych w wyniku przepięć w sieci energetycznej, telekomunikacyjnej, podłączenia do tych sieci w sposób niezgodny z instrukcją lub zaleceniami serwisu.
- W zakres napraw i czynności gwarancyjnych nie wchodzi okresowe konserwacje i przeglądy, w tym czyszczenie, regulacje, kalibracje, sprawdzenia działania, korekty błędów obsługi i ustawień wprowadzonych przez użytkownika i inne czynności wskazane w warunkach eksploatacyjno-technicznych urządzenia jako wykonywane przez użytkownika.
- Wyżej wymienione usterki oraz nieprawidłowe użytkowanie urządzenia mogą stanowić podstawę do odstąpienia od UG przez Gwaranta lub zmiany warunków SWG. Zasady bezpiecznej i prawidłowej eksploatacji zawarte są w instrukcji obsługi urządzenia lub dodatkowych wskazaniach szczegółowych, tam gdzie jest to zasadne.
- UG traci swoją ważność także w wyniku wykonania przeróbek, udoskonaleń lub zmian na produkcie lub jego części, wykonywanych poza autoryzowanym przez Gwaranta punktem serwisowym, w tym regulacji i napraw nie wskazanych w instrukcji obsługi, a także w przypadku stwierdzenia naruszenia plomb gwarancyjnej lub zabezpieczeń fabrycznych oraz w przypadku naruszeń lub zatarcia i zniszczenia numerów seryjnych produktu.
- UG nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych i zużywalnych (takich jak np. przewody pacjenta, futerały, mankiety, zewnętrzne elementy toru pomiarowego, elementy podlegające dezynfekcji), w tym elementów jednorazowego użytku (np. elektrody). Materiały te i elementy objęte są rękojmią i w przypadku wad fizycznych podlegają wymianie na nowe, na ogólnych zasadach określonych prawem. Zestawienie materiałów eksploatacyjnych i zużywalnych jest elementem warunków techniczno-eksploatacyjnych produktu i jest dostępne również u Gwaranta produktu lub we wskazanym punkcie serwisowym.
- UG nie obejmuje naturalnego zużycia elementów, zarówno powstałego w wyniku przechowywania jak i eksploatacji produktu. Jakiegokolwiek oszacowania przewidywanej żywotności elementów zużywalnych i materiałów eksploatacyjnych, są tylko wskazaniem najlepszej wiedzy gwaranta w tym zakresie i nie stanowią podstawy do roszczeń gwarancyjnych, chyba że gwarancja żywotności jest osobno zadeklarowana w warunkach techniczno-eksploatacyjnych i tylko w przypadku zachowania osobno wskazanych szczególnych warunków eksploatacji.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku działania żywołów i klęsk żywiołowych, wojny i niepokoїв społecznych oraz innych nieprzewidywanych wypadków nie stanowią podstawy do roszczeń gwarancyjnych.
- UG nie obejmuje ryzyka utraty danych zgromadzonych przez lub na produkcie ani nie obejmuje czynności związanych z odzyskiem utraconych danych, nawet jeżeli utrata powstała w wyniku ujawnienia się wady produktu.

### §3. Terminy ogólne

- Urządzenia objęte są gwarancją, licząc od dnia faktycznego przekazania urządzenia kupującemu, przez co rozumie się datę dostawy lub datę instalacji ewentualnie datę uruchomienia, zależnie od rodzaju produktu, wskazaną na dokumencie przekazania.

Okres gwarancji oraz początek jego naliczania może być w szczególności zmieniony odpowiednimi zapisami umowy handlowej, oferty lub potwierdzenia zamówienia.

2. Czas reakcji na zgłoszenie gwarancyjne wynosi do 48 godz. (rozumiane jako 2 dni robocze). Reakcja oznacza potwierdzenie lub odmowę przyjęcia zgłoszonej reklamacji. W przypadku odmowy przyjęcia zgłoszonej reklamacji, punkt serwisowy zobowiązany jest do podania zgłaszającemu uzasadnienia decyzji na piśmie. W sytuacjach spornych, Gwarant zastrzega sobie prawo podjęcia ostatecznej decyzji o zasadności reklamacji, jej przyjęciu lub odrzuceniu.
3. Czas naprawy gwarancyjnej wynosi do 14 kolejnych dni roboczych i liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia. W przypadku wykonania usługi serwisowej w miejscu instalacji na żądanie zgłaszającego, oraz w przypadku napraw nietypowych, związanych ze sprowadzeniem nietypowych części zamiennych itp., czas naprawy gwarancyjnej może zostać wydłużony do 30 kolejnych dni roboczych, po uprzednim poinformowaniu zgłaszającego, ograniczenie to nie obowiązuje w przypadku dostarczenia zgłaszającemu urządzenia zastępczego, umożliwiającego zgłaszającemu zachowanie ciągłości pracy.
4. UG przedłużana jest o czas pozostawiania urządzenia w naprawie, licząc od dnia przyjęcia zgłoszenia. Datę przyjęcia urządzenia przez punkt serwisowy uważa się za dzień rozpoczęcia usługi objętej gwarancją. Data wysłania naprawionego urządzenia do zgłaszającego reklamację, uważana jest za termin zakończenia usługi gwarancyjnej.

#### **§4. Postępowanie gwarancyjne**

1. Serwis gwarancyjny świadczony jest przez wskazanego na Karcie Gwarancyjnej, określony umową handlową lub wskazany inaczej przez Gwaranta, punkt serwisowy (dalej: **PS**). Gwarant zastrzega sobie możliwość wskazania PS właściwego dla zgłoszenia gwarancyjnego oraz jego zmiany w trakcie realizacji zgłoszenia.
2. Wykryte wady fizyczne urządzenia należy zgłaszać do wskazanego PS.
3. Jeżeli tylko część produktu jest wadliwa i daje się odłączyć od części produktu działającej zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi i jego przeznaczeniem, wskazanymi w instrukcji obsługi, uprawnienia wynikające z gwarancji odnoszą się jedynie do wadliwej części (np. monitory, drukarki, jednostki komputerowe, oprogramowanie i jego zabezpieczenia fizyczne itp.)
4. Jeżeli masa wadliwego produktu lub jego odłączanej części przekracza 25 kg lub posiada duże gabaryty (co najmniej dwa z wymiarów większe niż 80 cm x 80 cm x 80 cm), PS na podstawie przyjętego zgłoszenia gwarancyjnego, odbiera nieodpłatnie produkt z miejsca jego użytkowania (lokalizacji).
5. W przypadku odbioru z lokalizacji innej niż wskazana w pierwotnym dokumencie zdawczo-odbiorczym lub w przypadku konieczności demontażu instalacji wykonanej samodzielnie przez użytkownika, PS może uzależnić wypełnienie obowiązków gwarancyjnych od wyrównania powstałej różnicy kosztów odpowiednio, dojazdu lub pracy serwisu, według cen wynikających z aktualnego cennika PS. W przypadku produktów wielkogabarytowych (jeden z wymiarów dłuższy niż 2 m) lub o masie większej niż 150 kg, PS może odmówić nieodpłatnego odbioru produktu, jeżeli brak jest odpowiednich parametrów ciągu transportowego wymaganych dla transportu produktu (w tym wind, zwężeń korytarzy, występowania schodów w ciągu itp.), uniemożliwiających transport takiego produktu bez użycia specjalistycznych maszyn lub przez standardowo przewidywaną dla takiej czynności liczbę pracowników PS.
6. PS zastrzega możliwość odstąpienia od samodzielnego transportu produktów o dużych gabarytach. W takim przypadku PS wskazuje właściwą metodę odbioru i zwrotu produktu a zgłaszający produkt do naprawy gwarancyjnej, zobowiązany jest zastosować się do instrukcji PS w zakresie metody i sposobu przekazania produktu. Zniszczenia lub uszkodzenia produktu wynikające z jego niewłaściwego opakowania, oznakowania i zabezpieczenia na czas transportu do serwisu lub niewypełnienia instrukcji serwisu w tym zakresie oraz wszelkie wynikające z tego uszkodzenia, częściowa lub całkowita utrata wartości produktu, obciążają wyłącznie zgłaszającego i nie stanowią roszczeń gwarancyjnych.
7. W przypadku napraw dokonywanych u użytkownika, na jego życzenie, zgłaszający reklamację pokrywa koszty związane z dojazdem pracownika PS.
8. PS może odmówić przyjęcia do naprawy gwarancyjnej produktów przekazanych z naruszeniem lub udokumentowanym podejrzeniem naruszenia, standardowych warunków higienicznych, w tym skażonych płynami fizjologicznymi, radiologicznie lub biologicznie. Podjęcie dalszych czynności gwarancyjnych uzależnione jest od doprowadzenia produktu do standardowych warunków higienicznych lub usunięcia skażeń. Czynności te, w ramach możliwości PS i decyzji zgłaszającego, mogą zostać wykonane za dodatkową odpłatnością przez PS lub zostać zlecone przez PS specjalistycznym firmom trzecim, na koszt zgłaszającego.
9. PS przyjmuje wraz z urządzeniem jedynie akcesoria, materiały eksploatacyjne lub inne wyposażenie produktu, niezbędne do diagnostyki i potwierdzenia zgłoszonej wady oraz weryfikacji poprawności naprawy. PS może odmówić podjęcia czynności gwarancyjnych, jeżeli do podjęcia tych czynności niezbędne są indywidualne akcesoria, zabezpieczenia lub kody, które nie zostały dostarczone wraz z urządzeniem. Naprawa gwarancyjna będzie w takich sytuacjach biegła dopiero od momentu otrzymania kompletu wskazanego niezbędnego wyposażenia, a w przypadku braku lub odmowy jego dostarczenia, produkt zostanie zwrócony bez podjęcia czynności gwarancyjnych, na koszt zgłaszającego. Sytuacja taka nie stanowi wyłączenia gwarancji ani nie zmienia czasu trwania gwarancji na produkt.
10. Wymienione elementy lub podzespoły urządzenia, nie zmieniają czasu trwania, ani innych zapisów, pierwotnej UG na produkt. Gwarancja na wymienione elementy i podzespoły kończy się wraz z końcem UG określonej na produkt. Wymienione elementy lub podzespoły stają się własnością Gwaranta.
11. Czynności gwarancyjne nie obejmują zabezpieczenia przed utratą wszelkich danych mogących znajdować się na wbudowanych nośnikach danych przekazywanych urządzeń. Gwarant zastrzega sobie możliwość usunięcia takich danych, przed przystąpieniem do naprawy gwarancyjnej, bez dodatkowej decyzji zgłaszającego.
12. Świadectwem wykonania usługi gwarancyjnej, w tym dnia rozpoczęcia i zakończenia tej usługi, jest odpowiedni Raport serwisowy.
13. Zgłaszający pokrywa koszty powstałe w wyniku nieuprawnionego zgłoszenia lub innego nadużycia umowy gwarancyjnej (np. wezwania do naprawy nie objętej gwarancją) pod rygorem utraty gwarancji.

#### **§5. Odpowiedzialność ogólna**

1. Gwarant ani inni pośrednicy w obrocie produktem nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu nie wypełnienia obowiązków gwarancyjnych, w przypadku nie dających się przewidzieć wcześniej i udokumentowanych restrykcji importowych, zmian przepisów prawa, upadłości lub zaistnienia tzw. siły wyższej, w odniesieniu do Gwaranta, producenta lub innych podmiotów zobowiązanych do świadczenia usług z tytułu gwarancji produktu.
2. Gwarant nie jest odpowiedzialny za szkody ani utraty zysku powstałe w wyniku wadliwego działania produktu ani za szkody powstałe w stosunku do osób trzecich w wyniku użycia produktu.
3. Gwarant ani inni pośrednicy w obrocie produktem nie ponoszą odpowiedzialności za dane utracone w wyniku wadliwego działania produktu.
4. Umowa gwarancyjna obowiązuje na terytorium Polski. **[KONIEC UMOWY] 00-00-03199-00**