

**00-00-06872-00 Warunki świadczenia serwisu i pomocy technicznej Reynolds Medical**

1. Niniejszy dokument określa warunki świadczenia serwisu (zwane dalej: Warunkami lub Warunkami Serwisu) przez Spółkę działającą pod firmą Reynolds Medical sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Renesansowa 5a, 01-905 Warszawa, posiadającą nr REGON 017298377 oraz NIP 5272343030, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000132038, zwaną dalej Serwisem lub Spółką.
2. Warunki Serwisu kierowane są każdorazowo do podmiotu składającego zlecenie (zwanego dalej: Użytkownikiem lub Klientem).
3. Przedmiotowe Warunki Serwisu dotyczyć będą każdego składanego zlecenia w każdej sytuacji, w której nie zostały pisemnie określone pomiędzy stronami osobne warunki świadczenia usług serwisu.
4. Każde zlecenie stanowi umowę odrębną umowę (dalej: Umowa) realizowaną zgodnie z Warunkami Serwisu.
5. Umowy są realizowane przez Serwis wyłącznie po ich uzgodnieniu z Klientem. Uzgodnienie takie wymaga zachowania formy co najmniej dokumentowej (o której mowa w art. 77 KC) i z zastrzeżeniem pkt. 6 jest wyrażone przez:
  - a) ofertę wystawioną przez Serwis (zwaną również Wyceną lub Ekspertyzą Techniczną) i zaakceptowaną przez Klienta w terminie ważności oferty; lub
  - b) zlecenie od Klienta potwierdzone przyjęciem do realizacji przez Serwis;
6. Serwis przyjmuje, że wystarczającą i właściwą formą uzgodnienia dla Umów o wartości całkowitej do kwoty 5 tys. złotych netto jest przesłanie przez Klienta akceptacji ważnej oferty Serwisu na adres email [serwis@reymed.pl](mailto:serwis@reymed.pl) lub numer faksu Serwisu.
7. Uzgodnienie skutkować będzie przyjęciem przez Serwis Umowy do realizacji (tj. zawarciem przez Stronę umowy zgodnie z Warunkami Serwisu) oraz zawierać będzie co najmniej wskazanie zakresu usług i wynagrodzenia Serwisu za usługi napraw i konserwacji rzeczy.
8. Umowa może zawierać dodatkowe wynagrodzenie Serwisu za dostawę części zamiennych, a także materiałów eksploatacyjnych, opakowań zwrotnych i transportowych oraz za udostępnienie rzeczy zastępczej. W tym zakresie, Umowa może zawierać także kaucje na pokrycie roszczeń wynikających z utraty lub zniszczenia udostępnionych przez Serwis opakowań i rzeczy.
9. Zmiana Umowy skutkująca zwiększeniem kosztów, zakresu świadczenia lub obowiązków Serwisu powoduje zwiększenie wynagrodzenia Serwisu. Do czasu uzgodnienia przez strony nowych warunków realizacji takiej Umowy, Serwis nie ma obowiązku jej wykonania, niezależnie od innych uprawnień przysługujących Serwisowi na mocy przepisów prawa.
10. Umowa zawierana jest na czas określony. Za dzień rozpoczęcia Umowy przyjmuje się datę ostatniej czynności dokonanej w zakresie jej uzgodnienia zgodnie z pkt. 5 i 6.
11. Serwis nie będzie odpowiedzialny za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, gdy spowodowane będzie to zdarzeniami w zakresie, w jakim realizacja tych zobowiązań jest niemożliwa lub opóźniona z powodu zaistnienia siły wyższej tj. przez okoliczności niezależne od Serwisu, nadzwyczajne, nieprzewidywalne bądź też niemożliwe do uniknięcia mimo możliwości ich przewidzenia. W takim wypadku termin wykonania zobowiązań Serwisu wydłuży się o okres równy opóźnieniu spowodowanemu przez siłę wyższą.
12. Klient ma prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku zwłoki lub nienależytego wykonania jej przedmiotu, powstałych wyłącznie z winy Serwisu i trwających dłużej niż 60 dni, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Klienta na usunięcie naruszeń i nie krótszego niż 7 dni roboczych.
13. Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy w dowolnym momencie. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia z tytułu Umowy w części wykonanego przez Serwis zobowiązania.
14. Serwis ma prawo do wypowiedzenia umowy w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w związku z ujawnionym w trakcie Umowy stanem rzeczy istotnie odbiegającym od jej wcześniejszej oceny, czego nie można było stwierdzić w racjonalny sposób w momencie zawarcia Umowy. W tej sytuacji Serwis ma prawo do wynagrodzenia za wykonaną część Umowy.
15. Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Spółki całkowitej wartości Umowy, na podstawie każdej prawidłowo wystawionej faktury w terminie i na rachunek bankowy określone na każdej fakturze. Serwis jest upoważniony do wystawienia faktury VAT bez podpisu Klienta.
16. W przypadku nieterminowej płatności Spółka ma prawo naliczyć Klientowi odsetki ustawowe za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia co nie uchybia i nie ogranicza przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
17. Klient zobowiązuje się dokonać płatności zaliczkowej w ustalonej dla transakcji wysokości, jeżeli została ona określona w ramach Umowy. Serwis przystąpi do realizacji Umowy po otrzymaniu całości uzgodnionej kwoty zaliczki. W przypadku opóźnienia w otrzymaniu zaliczki data rozpoczęcia Umowy ulega przesunięciu o ilość dni opóźnienia.
18. W przypadku braku zapłaty części lub całości wynagrodzenia w ustalonym terminie, Serwis uprawniony jest odpowiednio do okoliczności i według własnego wyboru do wstrzymania się z wykonaniem Umowy do czasu otrzymania należnego wynagrodzenia, do wypowiedzenia Umowy lub do odstąpienia od Umowy.
19. W przypadku, kiedy w czasie umowy stawka VAT na usługi świadczone niniejszą Umową ulegnie zmianie, pozostała nierozliczona wartość Umowy ulegnie odpowiednio przeliczeniu na podstawie kwot netto oraz nowej stawki VAT.
20. Każda zmiana warunków Umowy wymaga uzgodnienia w formie określonej w pkt. 5 i 6.
21. Klient zobowiązuje się umożliwić Serwisowi wykonanie uzgodnionych czynności niezbędnych w ramach Umowy, przez zapewnienie swobodnego dostępu do rzeczy w stanie sanitarnym i higienicznym przyjętym dla rzeczy, a w przypadku udostępnienia rzeczy w miejscu jej używania, również zwykłych warunków dla tego miejsca (takich jak: zasilanie sieciowe, media, warunki otoczenia i stan sanitarno-higieniczny), w sposób umożliwiający wykonanie tych czynności w terminie. W przypadku posiadania przez Klienta także innych podwykonawców, zobowiązany jest on do koordynacji prac w sposób umożliwiający wykonanie czynności przez Serwis w terminie.
22. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w wykonaniu Umowy, spowodowane okolicznościami zawnionymi lub leżącymi po stronie Klienta lub jakiegokolwiek osoby trzeciej znajdującej się poza kontrolą Serwisu, a także za opóźnienia wynikające z okoliczności niezawnionych przez Serwis lub wynikające z siły wyższej. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści i szkody pośrednie.
23. Odpowiedzialność Serwisu z tytułu rękojmi za towary dostarczone w ramach Umowy ograniczona jest wyłącznie do ich wad prawnych.
24. Warunki Serwisu obowiązują od dnia 1 listopada 2022 r. do chwili ich zmiany bądź odwołania.

25. Niniejsza Umowa nie stanowi upoważnienia dla Serwisu w zakresie przetwarzania *danych osobowych*. Usługi wymagające przetwarzania *danych osobowych* przez Serwis wykonywane będą na podstawie osobnego upoważnienia udzielonego przez prawnego administratora tych danych, zgodnie z obowiązującym w tym zakresie prawem i w zakresie wynikającym z takiego upoważnienia. Jeżeli jest to niezbędne dla wykonania Umowy, Serwis zobowiązuje się do zawarcia nieodpłatnej umowy powierzenia przetwarzania danych na okres nie dłuższy niż określony czasem obowiązywania niniejszej Umowy i według warunków określonych przez Serwis.

#### WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG SERWISU DLA URZĄDZEŃ

26. Na potrzeby świadczenia usług serwisu przyjmuje się poniższe definicje:
- a. *wyroby medyczne* - rzeczy będące wyrobami medycznymi, wyposażeniem wyrobów medycznych, systemy i zestawy zabiegowe, w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 z dnia 5 kwietnia 2017 r. w sprawie wyrobów medycznych, a także wyroby do samokontroli i pojemniki na próbki, w rozumieniu przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/746 z dnia 5 kwietnia 2017 r. w sprawie wyrobów medycznych do diagnostyki in vitro,
  - b. *interwencja serwisu* – usługa lub usługi polegające na naprawach lub konserwacjach, świadczone dla jednej lub więcej rzeczy, w ramach jednego dostępu do rzeczy w miejscu lub w określonym czasie, w tym pozostałe czynności z tego wynikające niezależnie od miejsca i czasu ich wykonania,
  - c. *uszkodzenie* – nieprawidłowe funkcjonowanie całości lub części rzeczy, spowodowane zniszczeniem elementu lub zespołu elementów, stanowiących trwałą część rzeczy i nie będących jednocześnie materiałami eksploatacyjnymi,
  - d. *zużycie* – nieprawidłowy stan rzeczy związany z trwałym ubytkiem lub pogorszeniem właściwości elementów, innych niż materiały eksploatacyjne,
  - e. *awaria* – uszkodzenie lub uszkodzenia, uniemożliwiające używanie rzeczy zgodnie z jego wskazanym zastosowaniem i określonymi właściwościami,
  - f. *przegląd* – czynności związane z bieżącą oceną stanu rzeczy, w tym stopnia zużycia, uszkodzenia lub awarii,
  - g. *diagnostyka* – czynności związane ze sprawdzeniem i pomiarem właściwości rzeczy,
  - h. *kalibracja* – czynności związane z regulacją właściwości rzeczy, w tym uzgodnienia odczytów do wartości wzorca,
  - i. *materiały eksploatacyjne* – elementy i materiały wymagane do prawidłowego funkcjonowania rzeczy i jednocześnie nie stanowiące trwałych elementów jego konstrukcji, podlegające przewidzianemu ubytkowi lub pogorszeniu właściwości w czasie zwykłego używania rzeczy,
  - j. *opakowanie zwrotne* – opakowania służące do udostępniania materiałów eksploatacyjnych i podlegające zwrotowi po wykorzystaniu,
  - k. *opakowanie transportowe* – specjalne opakowania służące do zabezpieczenia rzeczy w transporcie i jej przechowywania.
  - l. *rzecz zastępcza* – rzecz posiadająca co najmniej takie same wskazane zastosowanie i zbliżone właściwości, jak rzecz nią zastępowana,
  - m. *dane osobowe* - dane osób fizycznych zgodnie z określeniem Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
  - n. *usługi napraw* obejmują wszystkie niezbędne czynności w celu częściowego lub całkowitego usunięcia uszkodzenia, zużycia lub awarii, w tym w szczególności związane z tym przeglądy, diagnostykę, kalibrację, wymiany materiałów eksploatacyjnych, udostępnianie opakowań zwrotnych, wymiany części, a także dojazdy lub usługi transportowe oraz udostępnianie opakowań transportowych.
  - o. *usługi konserwacji* obejmują wszystkie niezbędne czynności w celu ograniczenia ryzyka wystąpienia uszkodzenia, zużycia lub awarii, w tym w szczególności związane z tym przeglądy, diagnostykę, kalibrację, wymiany materiałów eksploatacyjnych, a także dojazdy lub usługi transportowe oraz udostępnianie opakowań transportowych.
24. Usługi naprawy dotyczące rzeczy, które na dzień przyjęcia Umowy nie są objęte wsparciem technicznym ich producenta, są wykonywane jedynie w zakresie najlepszej wiedzy, praktyk i doświadczenia Serwisu i nie są rozumiane jako działanie Serwisu w zakresie upoważnienia producenta.
25. W przypadku odebrania rzeczy objętej Umową od Klienta za pośrednictwem przewoźnika, Serwis ponosi odpowiedzialność za uszkodzenia w transporcie, w zakresie wyrażonym w odpowiednich przepisach Kodeksu cywilnego.
26. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia rzeczy w momencie jej odbioru w sposób przyjęty dla tego typu rzeczy oraz do niezwłocznego zawiadomienia Serwisu o ubytkach lub uszkodzeniach, a w przypadku, jeżeli taka dostawa została zrealizowana za pośrednictwem przewoźnika zobowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
27. W przypadku, jeżeli Serwis w ramach niniejszej Umowy udostępnił Klientowi rzeczy zastępcze lub opakowania zwrotne albo transportowe, Klient jest zobowiązany do zwrotu udostępnionych przez Serwis opakowań i rzeczy zastępczych, najpóźniej w momencie zakończenia Umowy i w stanie nie gorszym niż odpowiedni dla ich zwykłego zużycia.
28. Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów odtworzenia lub kosztów naprawy uszkodzeń rzeczy zastępczych lub opakowań, powstałych w czasie, kiedy rzeczy te lub opakowania pozostawały w dyspozycji Klienta. Koszty te będą stanowić dodatkowe wynagrodzenie Serwisu z tytułu niniejszej Umowy. Jeżeli w związku z udostępnieniem rzeczy zastępczych i opakowań ustanowiona została kaucja, Klient wyraża także zgodę na potrącenie z pobranej kaucji wszelkich wskazanych w niniejszym punkcie kosztów.
29. Klient zobowiązuje się do oddania każdego opakowania zwrotnego niezależnie od stopnia wykorzystania zawartych w nim materiałów eksploatacyjnych. Klientowi nie przysługują zwroty ani wyrównania z tytułu niewykorzystania materiałów eksploatacyjnych. Klient jest uprawniony do wcześniejszego oddania opakowania zwrotnego.
30. W przypadku zwłoki w oddaniu opakowań zwrotnych lub rzeczy zastępczych, zawinionych przez Klienta, Serwis jest upoważniony do dodatkowego wynagrodzenia za każdy dzień zwłoki zgodnie z wcześniej ustaloną stawką dzienną.
31. Każde przekazanie w ramach udostępnienia będzie udokumentowane protokołem zdawczo – odbiorczym.
32. Każda interwencja Serwisu będzie udokumentowana raportem serwisowym.
33. Serwis umożliwia zgłaszanie uszkodzeń, awarii i korespondencji dotyczących serwisu pod adresem [serwis@reymed.pl](mailto:serwis@reymed.pl).
34. Moment zakończenia naprawy, wydania rzeczy Klientowi albo przewoźnikowi, którekolwiek nastąpiło pierwsze, oznacza zakończenie Umowy.
35. Serwis udziela 3 miesięcznej gwarancji na wykonane usługi napraw.

#### WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ (PROGRAMY)

36. Na potrzeby świadczenia usług pomocy technicznej w związku z programami komputerowymi przyjmuje się poniższe definicje:
- a. *oprogramowanie* – systemy informatyczne i programy, posiadające certyfikat wyrobu medycznego, a także integralne elementy tych systemów i programów, które nie są wyrobem medycznym, np. bazy danych, wyłącznie w zakresie w jakim współpracują z wyrobem medycznym. Z definicji wyłączone są systemy operacyjne urządzeń komputerowych (w tym serwerowych) i oprogramowanie ogólnego przeznaczenia, nawet jeżeli zostały one dostarczone jako wyposażenie lub razem z wyrobem medycznym, a także oprogramowanie wyrobów medycznych trwale osadzone w ramach wyrobu i nie nadające się do uruchomienia, poza tym wyrobem np. tzw. *firmware* urządzeń medycznych.
  - b. *funkcjonalność* - zespół funkcji, procesów i właściwości określonych przez wskazaną specyfikację oraz instrukcję użycia *oprogramowania*;
  - c. *instalacja* - osadzenie *oprogramowania* w określonej lokalizacji lub w ramach *infrastruktury*, zapewniające realizowanie *funkcjonalności*;
  - d. *infrastruktura* - wszystkie aktywne i nieaktywne elementy zapewniające fizyczną i logiczną organizację połączeń sieciowych oraz protokołów komunikacyjnych i organizację logiczną komunikacji elektronicznej, w tym urządzenia komputerowe;
  - e. *zdalny dostęp* - bezpośredni dostęp do prywatnej *infrastruktury* lub *oprogramowania*, realizowany poprzez publiczną infrastrukturę sieciową lub inne środki łączności teleinformatycznej;
  - f. *uszkodzenie* – nieprawidłowe działanie całości lub części *oprogramowania*, spowodowane zniszczeniem jego elementu lub zespołu elementów;
  - g. *awaria* – *uszkodzenia* uniemożliwiające realizację *funkcjonalności* w całości;
  - h. *błąd* – brak *funkcjonalności* niezwiązany ze stanem *uszkodzenia* lub *awarii*;
  - i. *rozwiązanie* - instrukcje możliwe do powtarzalnego wykonania zapewniające daną *funkcjonalność*;
  - j. *konfiguracja* – zmiana sposobu działania lub parametrów *oprogramowania* bez zmiany jego *funkcjonalności*.
  - k. *aktualizacja* - zmiana *oprogramowania* bez zmiany jego *funkcjonalności*;
  - l. *modernizacja* - zmiana *oprogramowania* związana ze zmianą jego *funkcjonalności*;
  - m. *utrzymanie* - czynności związane z obsługą *oprogramowania*, monitorowanie *funkcjonalności* i zasobów, przeglądy i audyty *oprogramowania* oraz jego *konfiguracja*;
  - n. *usługi pomocy technicznej polegające na naprawie* obejmują naprawę *uszkodzenia* i *awarii*, a także usunięcie *błędów*, co oznacza w szczególności znalezienie rozwiązania umożliwiającego pracę w zakresie *funkcjonalności*.
  - o. *usługi pomocy technicznej polegające na konserwacji* obejmują wykonanie niezbędnych i umówionych *aktualizacji*, a także prace polegające na *utrzymaniu* i *konfiguracjach*.
37. Usługi pomocy technicznej w odniesieniu do każdego *oprogramowania* i *funkcjonalności*, które na dzień zawarcia Umowy nie są objęte wsparciem technicznym ich producenta, są wykonywane jedynie w zakresie najlepszej wiedzy, praktyk i doświadczenia Serwisu i nie są rozumiane jako działanie w zakresie upoważnienia producenta.
38. Jeżeli nie uzgodniono inaczej przyjmuje się, że usługi pomocy technicznej w ramach Umowy świadczone są przez *zdalny dostęp* do *oprogramowania* oraz jako czynności wykonywane online tj. poprzez kontakt elektroniczny w tym telefoniczny lub wideopłączenia.
39. Serwis umożliwia zgłaszanie uszkodzeń, awarii i korespondencji dotyczących programów pod adresem pomoc@reymed.pl.
40. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w wykonaniu Umowy, spowodowane okolicznościami zwinionymi lub leżącymi po stronie Klienta, w tym związanymi z brakiem dostępu zdalnego lub uprawnień do *oprogramowania*.
41. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i programów znajdujących się w infrastrukturze innych niż objęte usługami Serwisu.
42. Czas trwania Umowy dotyczącej usług pomocy technicznej wynosi 12 miesięcy kalendarzowych od dnia jej rozpoczęcia.
43. Pomoc techniczna rozliczana jest na podstawie godzin pracy serwisu. Klientowi nie przysługują zwroty ani wyrównania z tytułu niewykorzystania godzin uzgodnionych w ramach Umowy.

Koniec dokumentu 00-00-06872-00