

## *Regulamin Serwisu technicznego MEDIF sp. z o.o. sp.k.*

### **I Postanowienia ogólne**

#### 1. Definicje

- a) **USŁUGA SERWISOWA** - konserwacja, diagnostyka, naprawa, naprawa gwarancyjna, wycena lub każdy inny rodzaj usługi, świadczonej w ramach działalności Serwisu.
- b) **SERWIS** - firma Medif sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Warszawie.
- c) **KLIENT** - osoba lub firma zgłaszająca sprzęt do usługi serwisowej (bądź pisemnie upoważnione osoby trzecie, występujące w jej imieniu).
- d) **KURIER** - dowolna firma transportowa świadcząca usługi przewozowe, pracownik tej firmy lub osoba występująca w jej imieniu.
- e) **PASZPORT TECHNICZNY/KARTA GWARANCYJNA** – dokument, zawierający szczegółowe informacje na temat danego urządzenia. Paszport techniczny zawiera kartę gwarancyjną, dane identyfikacyjne, techniczne a także historię przeglądów okresowych. Karta gwarancyjna jest nieważna w przypadku braku podpisu sprzedawcy, pieczętki firmowej i daty.
- f) **FORMULARZ** - internetowy formularz zgłoszeniowy, dostępny na stronie internetowej [www.medif.com](http://www.medif.com) w zakładce SERWIS.

2. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Medif sp. z o.o. sp.k. zwanej dalej MEDIF, usługi Serwisu Technicznego oraz „Przeглядów okresowych” zwanych dalej Usługami serwisowymi dla Użytkowników Urządzeń opisanych z ust. 3.

3. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usługi serwisowej jest zgłoszenie przez Klienta zlecenia serwisowego za pośrednictwem FORMULARZA oraz dołączenie paszportu technicznego lub dowodu zakupu.

3.1. FORMULARZ można pobrać ze strony [www.medif.com](http://www.medif.com), z zakładki SERWIS.

3.2. Standardowy czas odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe wynosi do 4h roboczych.

3.3 Standardowy czas wykonania usługi serwisowej (z wyłączeniem napraw gwarancyjnych) wynosi od 3 do 14 dni roboczych. Czas ten może zostać dowolnie skrócony przez serwis. Jednakże w uzasadnionych przypadkach (brak części zamiennych lub trudności z ich sprowadzeniem, usterki wymagające podjęcia specjalnych procedur diagnostycznych itp.) czas ten może ulec wydłużeniu do 60 dni kalendarzowych.

3.4 Warunkiem gwarancyjnego przyjęcia towaru do Serwisu jest dostarczenie kompletnego urządzenia w oryginalnym opakowaniu. W przeciwnym razie Serwis obciąży Klienta równowartością brakujących lub uszkodzonych elementów oraz kosztami ich wymiany lub może odmówić przyjęcia takiego towaru do naprawy.

4. Faktura na wykonaną usługę serwisową wystawiana na NIP wskazany w FORMULARZU, w ciągu maksymalnie 7 (siedmiu) dni od daty wykonania usługi serwisowej (zakończenia zlecenia).
5. Jeżeli Klient nie określił zakresu usługi serwisowej (diagnostyka, konserwacja, pełna naprawa) w FORMULARZU, Serwis podejmuje działania mające na celu przywrócenie pełnej sprawności urządzeniu, stosując się do procedur Producenta.
6. Serwis wykonuje pełną diagnostykę urządzenia. Jeśli w toku diagnostyki zostaną wykryte inne uszkodzenia, które nie zostały zgłoszone w FORMULARZU Klient zostanie poinformowany przez Serwis zgodnie z cz. III pkt. 7 Regulaminu Serwisu Technicznego MEDIF.
7. Jeżeli po wykonanej diagnostyce Klient nie zdecyduje się na dalszą naprawę, zostanie obciążony kosztami wykonanej diagnostyki oraz kosztami transportu zgodnie z Cennikiem.
8. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

## **II Dostarczenie i odbiór sprzętu**

1. Sprzęt można dostarczyć do Serwisu za pośrednictwem kuriera lub osobiście.
2. Serwis zastrzega sobie możliwość odmowy przyjęcia sprzętu i wykonania usługi serwisowej, jeśli stwierdzi, że sprzęt nie posiada numerów identyfikacyjnych (w tym numerów seryjnych) lub są one nieczytelne lub jeśli stwierdzi brak lub nienależyte wypełnienie FORMULARZA. Zapis ten dotyczy wszystkich usług serwisowych świadczonych przez Serwis.
3. W przypadku wysłania sprzętu za pośrednictwem kuriera, sprzęt należy odpowiednio zabezpieczyć na czas transportu, najlepiej w oryginalnym opakowaniu. Sprzęt musi być chroniony przed wstrząsami odpowiednim materiałem opakowaniowym i nie może przemieszczać się w opakowaniu zewnętrznym.
4. Przed dostarczeniem sprzętu należy wyjąć wszelkie urządzenia opcjonalne i elementy nie będące integralną częścią sprzętu, serwis nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę lub zniszczenie.

## **III Naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne**

1. Czas gwarancji określony jest dla każdego urządzenia zgodnie z gwarancją udzielaną przez Producenta. Informacja o terminie obowiązywania gwarancji umieszczona jest w paszporcie technicznym.
2. W przypadku:
  - utraty karty gwarancyjnej,
  - zerwania lub uszkodzenia plomb gwarancyjnych,
  - uszkodzenia widoczności numerów seryjnych

następuje utrata uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji. Zlecenie serwisowe w powyższych przypadkach realizowane są w ramach odpłatnego serwisu pogwarancyjnego.

3. Urządzenia medyczne powinny przechodzić okresowe przeglądy oraz kalibracje zgodnie z zaleceniami Producenta. Pozwala to wydłużyć żywotność sprzętu oraz wychwycić usterki, które mogą powodować niepoprawne działanie, a nawet uszkodzenie sprzętu.

4. Niewykonanie przeglądu może skutkować utratą gwarancji, gdy usterka wynika z braku prawidłowej konserwacji.

5. Serwis zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami ekspertyzy oraz dojazdu, gdy sprzęt jest sprawny lub gdy uszkodzenie nie podlega gwarancji.

6. Serwis nie odpowiada za straty powstałe w wyniku braku możliwości korzystania ze sprzętu będącego w naprawie oraz nie ponosi odpowiedzialności za dane pozostawione przez nabywcę na nośnikach dostarczonych do Serwisu.

7. Serwis podejmuje czynności naprawcze wyłącznie po akceptacji wyceny naprawy przez Klienta. Wycena jest przekazywana mailowo na adres wskazany w FORMULARZU. W przypadku akceptacji telefonicznej wycena wysyłana jest do Klienta mailowo i ma charakter informacyjny. Sposób i zakres napraw ustalany jest indywidualnie zgodnie z Cennikiem.

8. Uszkodzenia mechaniczne które powstały na skutek nieprawidłowej konserwacji lub użytkowania urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi nie podlegają gwarancji.