

Warunki współpracy z serwisem ASTAR.

I. WSTĘP.

1. Warunki dotyczą realizacji napraw i przeglądów technicznych, realizowanych przez serwis fabryczny firmy ASTAR mieszczący się w:
Astar spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Ul. Świt 33
43-382 Bielsko-Biała
NIP: 5472113926
2. Warunki dotyczą urządzeń zakupionych i użytkowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Klient ma obowiązek zapoznać się z niniejszymi warunkami przed dokonaniem zlecenia naprawy lub przeglądu naszemu serwisowi. Treść dostępna jest na stronie internetowej www.astar.pl/serwisy oraz w internetowym formularzu zgłoszenia.
4. Klient oraz serwis mają obustronny obowiązek przestrzegać postanowień niniejszych warunków podczas dokonywania napraw lub przeglądów.

II. Zgłaszanie awarii i przeglądów.

1. Zgłaszania awarii i przeglądów należy dokonywać poprzez zamieszczony na stronie internetowej astar.pl/serwisy formularz zgłoszeniowy. Jest to jedyna oficjalna forma zgłaszania zleceń serwisowych.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - a. dane klienta,
 - b. opis usterki,
 - c. dane techniczne urządzenia (model, nr seryjny),
 - d. dane do faktury.
3. Serwis potwierdza przyjęcie zgłoszenia drogą e-mailową, przesyłając instrukcje dotyczące wysyłki urządzenia.
4. Nie są przyjmowane zgłoszenia telefoniczne. Klient przy próbie takiego zgłoszenia proszony jest o wypełnienie formularza.
5. Zgłoszenie e-mailowe może zostać przyjęte, jeżeli w mailu zawarte są wszystkie informacje zgodne z formularzem zgłoszeniowym. Jeśli jednak brakuje danych w wiadomości e-mail, klient dostaje odpowiedź z prośbą o wypełnienie formularza.
6. Rzetelne wypełnienie formularza gwarantuje szybką i sprawną naprawę, oraz załatwienie czynności formalnych z nią związanych, a w szczególności:
 - Odsyłkę na adres wskazany w sekcji Dane zgłaszającego.
 - Fakturę VAT na dane podane w sekcji Dane do faktury
 - Szybszą diagnozę, na podstawie szczegółowych objawów uszkodzenia
 - Szybką ofertę wykonania przeglądów na podstawie szczegółowej listy urządzeń.
7. Aby zgłoszenie zostało przesłane do serwisu, konieczne jest potwierdzenie zapoznania się i akceptacji niniejszych warunków współpracy.

III. Dostarczanie urządzeń do serwisu i zwrot do klienta.

1. Serwis umożliwia przesyłanie urządzeń z wykorzystaniem swojej umowy wewnętrznej z wybraną firmą kurierską na preferencyjnych warunkach. Klient każdorazowo otrzymuje instrukcję w odpowiedzi na zgłoszenie:
 - jak należy przygotować urządzenie do wysyłki;
 - jak należy wezwać kuriera korzystając z umowy serwisu;
 - jaki będzie koszt przesyłek;
 - na jaki adres należy nadać przesyłkę;
 - dodatkowe warunki związane z obsługą zlecenia.

2. Na podstawie instrukcji klient przygotowuje i pakuje urządzenie. Następnie wzywa firmę kurierską własną lub powołując się na umowę serwisu.
3. Urządzenie należy spakować do nieuszkodzonego pudła kartonowego i wypełnić miękkimi rzeczami (fabryczne wypełniacze, pianka, folia bąbelkowa, zmierzwiona tektura itp.) w taki sposób, aby żaden element urządzenia nie dotykał bezpośrednio do ścianek pudełka i żeby urządzenie nie ganiało wewnątrz kartonu.
4. Serwis nie odpowiada za uszkodzenia mechaniczne powstałe podczas transportu od klienta do serwisu w przypadku zamawiania własnego kuriera albo w przypadku niewłaściwego spakowania urządzenia.
5. Serwis zawsze odsyła urządzenie firmą kurierską na podstawie wewnętrznej umowy. Nie można wezwać własnego kuriera po odbiór przesyłki z serwisu.
6. Dozwolone jest dostarczenie i odbiór osobisty urządzenia po wcześniejszym ustaleniu. Klient wtedy zapoznaje się na miejscu z regulaminem i potwierdza jego akceptację, na potwierdzeniu odbioru urządzenia.
7. Zawsze przed dostarczeniem urządzenia do serwisu, urządzenie powinno zostać wyczyszczone i zdezynfekowane, zwłaszcza części aplikacyjne i pulpit sterowniczy. Szczegóły dezynfekcji i czyszczenia znajdują się w instrukcji obsługi urządzenia.
8. W przypadku dotarcia do serwisu urządzenia, które jest wyraźnie zanieczyszczone, serwis może doliczyć koszty takiego czyszczenia zgodne z cennikiem. Serwis sporządza wtedy dokumentację fotograficzną stanu urządzenia.
9. Po naprawie urządzenie odsyłane jest w stanie wyczyszczonym i zdezynfekowanym, co dokumentowane jest nagraniami z monitoringu na stanowisku pakowania. W przypadku odesłania wyraźnie zanieczyszczonego urządzenia po naprawie do klienta, klient ma prawo domagać się zmniejszenia kwoty naprawy o koszt czyszczenia zgodny z cennikiem serwisu, ale jedynie, jeżeli urządzenie dotarło do serwisu w stanie czystym lub serwis doliczył koszty czyszczenia do kwoty naprawy.

IV. Naprawy gwarancyjne

1. Naprawy gwarancyjne realizowane są tylko w przypadku urządzeń produkowanych lub importowanych przez grupę spółek ASTAR. W przypadku urządzeń innych producentów, ale kupionych za pośrednictwem ASTAR, klient jest odsyłany do serwisu producenta lub importera tychże urządzeń.
2. Co do zasady naprawy gwarancyjne, oraz transport urządzeń są nieodpłatne, chyba że odrzucone zostanie roszczenie gwarancyjne z powodu niespełnienia niniejszych warunków współpracy, lub warunków gwarancji.
3. Naprawy gwarancyjne są realizowane zgodnie z warunkami zawartymi w karcie gwarancyjnej danego wyrobu. Klient ma obowiązek zapoznać się z nimi i zaakceptować je składając podpis w wyznaczonym miejscu na formularzu karty.
4. Podstawą do dokonania naprawy gwarancyjnej jest przedstawienie urządzenia / aplikatorów z nieusuniętym numerem seryjnym oraz przedstawienie podpisanej karty gwarancyjnej lub faktury zakupu zawierającej numer seryjny. W przypadku braku karty gwarancyjnej i faktury zakupu, serwis może sprawdzić w wewnętrznym systemie datę wyjścia urządzenia z Astar i przyjąć ją jako datę sprzedaży do klienta końcowego, jednak serwis ma prawo odrzucić w tym przypadku roszczenie gwarancyjne.
5. W przypadku przysłania urządzenia sprawnego lub ze zużytymi materiałami eksploatacyjnymi (np. elektrody, kable pacjenta itp.) klient może zostać obciążony kosztami testowania i transportu urządzenia zgodnie z aktualnym cennikiem.
6. Serwis udziela rocznej gwarancji na naprawiane lub wymieniane części, ale nie skraca to okresu podstawowej gwarancji na urządzenie. Tylko w przypadku wymiany całego urządzenia lub aplikatora/głowicy na fabrycznie nowy, czas gwarancji biegnie od nowa na zasadach określonych w karcie gwarancyjnej.

V. Naprawy pogwarancyjne.

Kosztorys i akceptacja naprawy

1. Po otrzymaniu i wstępnej diagnozie urządzenia, Serwis przygotowuje kosztorys naprawy.
2. Kosztorys zawiera:
 - o listę działań serwisowych,
 - o przewidywane koszty usługi serwisowej,
3. Klient zobowiązany jest do pisemnej (e-mailowej) akceptacji kosztorysu. Brak akceptacji skutkuje odesłaniem urządzenia (na koszt klienta) oraz naliczeniem kosztów za diagnozę
4. W przypadku, gdy podczas diagnozy, nie zostanie wykryta żadna usterka, a sprzęt okaże się całkowicie sprawny, klient ponosi koszt diagnozy, testowania oraz wysyłki

Realizacja naprawy

1. Czas realizacji naprawy liczony jest od daty dostarczenia urządzenia do serwisu i zależy od dostępności części zamiennych.
2. Serwis zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy urządzenia, które:
 - o jest w stanie uniemożliwiającym bezpieczną naprawę,
 - o zawiera nieoryginalne, uszkodzone lub niezgodne części,
 - o zostało uprzednio modyfikowane w sposób nieautoryzowany.
3. Po zakończeniu naprawy urządzenie jest testowane, czyszczone i przygotowywane do odesłania.

Gwarancja na naprawę

1. Na naprawy pogwarancyjne standardowo udzielana jest 6- lub 12-miesięczna gwarancja, w wyjątkowych przypadkach strony mogą ustalić inaczej
2. Gwarancja obejmuje:
 - o tylko elementy naprawione lub wymienione,
 - o usterki wynikające z niewłaściwego wykonania usługi przez serwis.
3. Gwarancja nie obejmuje:
 - o zużycia eksploatacyjnego (np. elektrod, kabli, filtrów),
 - o uszkodzeń mechanicznych powstałych po wydaniu urządzenia klientowi,
 - o uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania, przechowywania, konserwacji lub nieautoryzowanej ingerencji.
 - o usterek innych układów niż naprawiono

VI. Przeglądy techniczne wykonywane w serwisie

Zakres przeglądu

1. Przegląd techniczny obejmuje:
 - o sprawdzenie ogólnego stanu technicznego i wizualnego urządzenia,
 - o weryfikację poprawności działania wszystkich funkcji zgodnie z dokumentacją producenta,
 - o pomiary parametrów pracy,
 - o testy bezpieczeństwa elektrycznego,
 - o wystawienie protokołu z pomiarów oraz wpis do paszportu technicznego, jeżeli został dostarczony
2. W razie wykrycia usterek Serwis kontaktuje się z Klientem w celu przedstawienia oferty naprawy (oddzielnie wycenianej).

Dokumentacja i oznaczenie

1. Po zakończeniu przeglądu Serwis wystawia:
 - o protokół przeglądu,
 - o etykietę serwisową z datą wykonania i datą ważności przeglądu.
2. Dokumentacja może być dostarczona w formie papierowej z urządzeniem oraz/lub elektronicznej na wskazany adres e-mail.

Czas realizacji

1. Standardowy czas realizacji przeglądu wynosi 3 dni robocze od dnia dostarczenia urządzenia, w zależności od złożoności przeglądu i dostępności części zamiennych (jeśli konieczne).

2. Serwis zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu realizacji w przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych testów, zamówienia części lub konsultacji z producentem – o czym informuje Klienta.

VII. Przeglądy techniczne wykonywane u klienta.

1. Niniejszy przypis określa zasady realizacji przeglądów technicznych urządzeń medycznych w miejscu ich eksploatacji, tj. na terenie placówki Klienta (dalej: „Klient”), przez autoryzowany serwis techniczny (dalej: „Serwis ASTAR”).
2. Serwis realizuje przeglądy zgodnie z:
 - o dokumentacją producenta danego urządzenia,
 - o obowiązującymi normami dla wyrobów medycznych,
 - o wymaganiami prawa krajowego i unijnego (m.in. MDR 2017/745, Ustawa o wyrobach medycznych).
3. Złożenie zlecenia przeglądu oznacza akceptację niniejszego regulaminu.

Zakres przeglądu

1. Zakres czynności serwisowych może obejmować:
 - o weryfikację stanu technicznego urządzenia,
 - o testy funkcjonalne i pomiary parametrów roboczych,
 - o kontrolę bezpieczeństwa elektrycznego,
 - o kalibrację, jeśli jest wymagana,
 - o czyszczenie techniczne elementów dostępnych serwisowo,
 - o sporządzenie protokołu przeglądu wraz z wynikami pomiarów.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Serwis ma obowiązek poinformować Klienta o zaistniałej awarii urządzenia

Warunki realizacji przeglądu w placówce Klienta

1. Klient zobowiązuje się do:
 - o zapewnienia dostępu do urządzeń w wyznaczonym terminie i miejscu,
 - o wcześniejszego przygotowania urządzeń (oczyszczenie, dezynfekcja, dostęp do gniazd zasilających),
 - o wskazania osoby upoważnionej do kontaktu i potwierdzania czynności serwisowych.
2. W przypadku urządzeń zanieczyszczonych lub stwarzających zagrożenie biologiczne Serwis może odmówić wykonania usługi do czasu usunięcia nieprawidłowości.
3. Serwis zastrzega sobie prawo do doliczenia opłaty za nieprzygotowanie urządzenia zgodnie z powyższymi wymaganiami.

Zgłaszanie i planowanie przeglądów

1. Zlecenie przeglądu może być zgłoszone:
 - o e-mailem,
 - o telefonicznie,
 - o przez formularz online (jeśli dostępny).
2. Zlecenie powinno zawierać:
 - o pełną nazwę i adres placówki,
 - o listę urządzeń wraz z numerami seryjnymi,
 - o dane osoby kontaktowej,
 - o preferowany termin wizyty.
3. Terminy wizyt są potwierdzane przez Serwis z wyprzedzeniem. Możliwe jest uzgodnienie przeglądów w godzinach pracy placówki lub w trybie dyżurowym (za dopłatą).

Dokumentacja i oznaczenia

1. Po zakończeniu przeglądu Serwis przekazuje Klientowi:
 - o protokoły przeglądów technicznych dla każdego urządzenia
 - o wpis do paszportu technicznego

- oznaczenia serwisowe na urządzeniach (naklejki z datą i terminem kolejnego przeglądu).
- 2. Dokumenty mogą być przekazane w formie elektronicznej oraz/lub drukowanej – zgodnie z ustaleniami z Klientem.

Koszty i płatności

1. Koszty przeglądów są ustalane na podstawie aktualnego cennika Serwisu lub indywidualnej wyceny.
2. Do ceny mogą być doliczone:
 - koszty dojazdu (jeśli dotyczy),
 - opłaty za czynności dodatkowe (np. czyszczenie, dezynfekcję, konfigurację, materiały eksploatacyjne).
3. Płatność realizowana jest na podstawie faktury VAT, z formą płatności uzgodnioną indywidualnie.
4. W przypadku przeglądów w ramach umowy serwisowej – obowiązują warunki umowne.

Odpowiedzialność

1. Serwis ponosi odpowiedzialność wyłącznie za działania wykonane podczas przeglądu oraz za skutki wynikające z rażącego zaniedbania lub nieprawidłowego działania jego pracowników.
2. Klient odpowiada za stan przygotowania urządzeń oraz zapewnienie bezpiecznych warunków pracy serwisanta na terenie placówki.
3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przestoje wynikające z wyłączenia urządzeń na czas przeglądu.

Postanowienia końcowe

1. Serwis zastrzega sobie prawo odmowy wykonania przeglądu w przypadkach:
 - braku dostępu do urządzenia,
 - nieprzygotowania warunków pracy,
 - zagrożenia biologicznego lub elektrycznego.

VIII. Urządzenia zastępcze

1. Serwis posiada bazę urządzeń zastępczych produkcji Astar, które może wypożyczać klientom, na czas naprawy ich urządzeń, dokonywanej przez serwis Astar.
2. Wypożyczenia są odpłatne, kwota użyczenia zawiera użytkowanie urządzenia podczas całego okresu naprawy oraz przesyłkę urządzenia w obie strony wskazaną przed Astar firmą kurierską i wynosi:
 - w przypadku zleceń pogwarancyjnych – stawka zawarta jest w aktualnym cenniku;
 - w przypadku zleceń gwarancyjnych – połowę stawki zawartej w aktualnym cenniku;
 - w przypadku podpisanej umowy serwisowej – stawka zawarta jest w treści umowy.
3. W ramach wypożyczenia klient otrzymuje urządzenie lub aplikator, lub urządzenie z aplikatorem/akcesoriami, zależnie od tego, co musi wysłać do naprawy.
4. Urządzenie zastępcze zazwyczaj stanowi taki sam typ/model, jak uszkodzone urządzenie klienta. Jeżeli serwis nie posiada akurat na stanie takiego samego modelu, może wysłać inny o tych samych terapiach i podobnych parametrach.
5. Etapy wypożyczenia wyglądają następująco:
 - Klient zgłasza chęć otrzymania urządzenia zastępczego podczas zgłaszania awarii swojego urządzenia.
 - Serwis przygotowuje umowę wypożyczenia, po jej akceptacji i odesłaniu podpisanej umowy przez klienta zostaje wysłane urządzenie zastępcze
 - Po otrzymaniu urządzenia zastępczego, klient instaluje je na stanowisku pracy i sprawdza, czy wszystko działa poprawnie.
 - Po uruchomieniu urządzenia zastępczego należy spakować uszkodzone urządzenie w opakowanie, w którym został wysłany aparat zastępczy
 - Klient wysyła urządzenie do naprawy najpóźniej do 3 dni roboczych od otrzymania urządzenia zastępczego
 - Klient oczekuje na zwrot urządzenia naprawionego, korzystając z urządzenia zastępczego. Po jego otrzymaniu klient instaluje swoje urządzenie na stanowisku pracy i sprawdza, czy wszystko działa poprawnie. Następnie pakuje urządzenie zastępcze w to

- o samo opakowanie, z tymi samymi materiałami wypełniającymi i w podobny sposób, jak wcześniej.
- o Przed odesłaniem urządzenia zastępczego powinno być ono wyczyszczone i zdezynfekowane.
- o Po spakowaniu klient wzywa wyznaczoną firmę kurierską na koszt Astar, zgodnie z dostarczoną „instrukcją nadania paczki”.
- o Odesłanie urządzenia zastępczego musi nastąpić nie później niż do pięciu dni roboczych od otrzymania urządzenia naprawionego, chyba że zostanie ustalony inny termin z pracownikiem serwisu;
 - o niedotrzymanie powyższych terminów odsyłek spowoduje naliczenie dodatkowych kosztów wypożyczenia zgodnych z cennikiem
- 6. Za awarię urządzenia zastępczego nie odpowiada klient i nie ponosi on kosztu jego naprawy czy wymiany części, chyba że urządzenie było użytkowane niezgodnie z przeznaczeniem i zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi.
- 7. Za utratę urządzenia zastępczego odpowiedzialność ponosi klient od momentu otrzymania przesyłki do momentu odebrania przesyłki zwrotnej przez kuriera, o ile wysyłka odbywa się na koszt i wskazaną firmą kurierską przez Astar. W takim przypadku klient może zostać obciążony kosztem urządzenia stanowiącym jego aktualną wartość rynkową.

IX. Zasady płatności

Płatności dokonywane są na podstawie faktury VAT lub paragonu

Możliwe formy płatności:

- a. przelew
- b. przedpłata (w przypadku takiej formy płatności, realizacja zamówienia następuje po zaksięgowaniu środków na koncie Serwisu)
- c. gotówka/karta przy odbiorze osobistym,
- d. płatność za pobraniem – po wcześniejszym uzgodnieniu.

X. Sprzedaż części zamiennych

Składanie zamówienia

1. Zamówienie można złożyć:
 - o e-mailowo na adres serwisu;
 - o w wyjątkowych przypadkach telefonicznie (potwierdzenie następuje e-mailowo).
2. Każde zamówienie powinno zawierać:
 - o dane zamawiającego (nazwa, adres, NIP),
 - o model urządzenia i numer seryjny,
 - o nazwę i ilość zamawianych części,
 - o preferowaną formę dostawy i płatności.
3. Na podstawie zamówienia Serwis przygotowuje ofertę zawierającą:
 - o specyfikację części,
 - o cenę netto i brutto,
 - o koszt i warunki dostawy,
 - o termin realizacji,
 - o dane do płatności.
4. Realizacja zamówienia następuje po pisemnym (e-mailowym) potwierdzeniu oferty przez klienta.
5. W przypadku części serwisowych, których wymiana wymaga poważnej ingerencji wewnątrz urządzenia lub dokonania kalibracji lub dodatkowego oprzyrządowania, serwis odmawia realizacji takiego zamówienia. Ze względów bezpieczeństwa i aby zapewnić wysoki poziom usług serwisowych, sprzedaż takich części możliwa jest wyłącznie dla serwisów autoryzowanych, posiadających wystarczającą wiedzę i możliwości do dokonywania takich wymian.

Dostępność i czas realizacji

1. Standardowy czas realizacji wynosi od 2 do 10 dni roboczych, w zależności od dostępności części.
2. W przypadku części na zamówienie czas realizacji może być wydłużony
3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z czynników niezależnych (np. opóźnienia dostaw od producenta).

Dostawa i odbiór części

1. Zamówione części mogą być:
 - o wysłane kurierem (na adres wskazany przez klienta),
 - o odebrane osobiście w siedzibie Serwisu (po wcześniejszym uzgodnieniu terminu).
2. Koszty dostawy pokrywa klient, chyba że strony ustaliły inaczej.
3. Ryzyko uszkodzenia lub zagubienia przesyłki przechodzi na klienta z chwilą wydania jej firmie kurierskiej, chyba że ustalono ubezpieczenie przesyłki.

Zwroty i reklamacje

1. Zwrot części możliwy jest wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z Serwisem, nie później niż w ciągu 14 dni od daty dostawy, pod warunkiem, że:
 - o część nie była używana ani montowana,
 - o opakowanie nie zostało zniszczone,
 - o część nie była sprowadzana na specjalne zamówienie.
2. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych, niekompletności lub błędnej dostawy należy zgłaszać w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przesyłki.
3. Części objęte są gwarancją zgodnie z polityką gwarancyjną producenta

XI. Serwis wykonuje naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne urządzeń produkcji ASTAR

Serwis świadczy usługi napraw wyłącznie urządzeń wyprodukowanych przez firmę Astar.

Zakres usług serwisowych

1. Serwis wykonuje:
 - a) naprawy gwarancyjne – w ramach ważnej gwarancji producenta,
 - b) naprawy pogwarancyjne – odpłatne naprawy urządzeń po upływie okresu gwarancji.
2. Serwis nie przyjmuje do naprawy urządzeń innych producentów, nawet jeśli są one technicznie zbliżone do produktów Astar.

XII. Postanowienia końcowe

1. Złożenie zlecenia naprawy jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
2. Serwis zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w regulaminie – obowiązuje wersja aktualna na dzień zgłoszenia zlecenia.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.