

REGULAMIN USŁUG SERWISOWYCH

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin Usług Serwisowych (dalej: „Regulamin”) określa zasady świadczenia usług serwisowych przez **Meden-Inmed sp. z o.o.** z siedzibą w Koszalinie, ul. Wenedów 2, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000047240, zwaną dalej „Serwisem”.
2. Klientem w rozumieniu Regulaminu jest każdy podmiot zlecający Serwisowi wykonanie usług serwisowych, niezależnie od jego formy prawnej.
3. Przyjęcie sprzętu do realizacji usług serwisowych następuje z chwilą:
 - a) dostarczenia przez Klienta zlecenia usługi serwisowej (dalej: „Zlecenie”) oraz
 - b) przekazania lub udostępnienia sprzętu pracownikowi Serwisu.
4. Podpisanie Zlecenia oznacza zawarcie pomiędzy Klientem a Serwisem umowy serwisowej, do której w całości zastosowanie ma niniejszy Regulamin.
5. Klient zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu przed podpisaniem Zlecenia. Podpisanie Zlecenia oznacza jego akceptację.
6. Usługi serwisowe realizowane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności:
 - Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/745 (MDR),
 - normą ISO 13485:2016,
 - przepisami o ochronie danych osobowych (RODO) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
7. Serwis informuje, że realizacja niektórych usług serwisowych, w szczególności czynności instalacyjnych, konserwacyjnych, przeglądowych, diagnostycznych lub naprawczych, może być wykonywana przez podmioty trzecie działające na zlecenie lub w imieniu Serwisu, w tym przez Przedsiębiorstwo Handlowo-Usługowe „Technomex” sp. z o.o.

8. Podmioty, o których mowa w ust. 7, wykonują czynności serwisowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wymaganiami MDR, normy ISO 13485 oraz na podstawie zawartych z Serwisem umów, w tym umów jakościowych. Serwis, przed dopuszczeniem jakiegokolwiek podmiotu trzeciego do wykonywania czynności serwisowych, w ramach których może dojść do przetwarzania danych osobowych Klientów, zobowiązany jest do zawarcia z tym podmiotem pisemnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, spełniających wymogi art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. (RODO)
9. Odpowiedzialność wobec Klienta za realizację usług serwisowych, niezależnie od udziału podmiotów trzecich, ponosi Serwis, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.

II. WARUNKI USŁUG SERWISOWYCH

1. Klient zobowiązany jest do umieszczenia w Zleceniu prawdziwych danych osobowych oraz wskazania danych umożliwiających nawiązanie z nim kontaktu przez Serwis.
2. Serwis, w sytuacjach określonych w niniejszym Regulaminie, będzie nawiązywał kontakt z Klientem za pomocą poczty, poczty elektronicznej, faksem bądź telefonicznie w zależności od danych wskazanych przez Klienta w Zleceniu.
3. Serwis informuje Klienta o cenach podstawowych usług serwisowych (koszt roboczogodziny, dojazdu, przeglądu) w momencie przekazania sprzętu. W przypadku, gdy oszacowanie ceny naprawy wymaga przeprowadzenia szczegółowych oględzin sprzętu pracownik Serwisu poinformuje Klienta o kosztach i warunkach naprawy sprzętu w terminie 7 dni roboczych od daty przyjęcia sprzętu do naprawy.
4. W przypadku wysyłki sprzętu do Serwisu zalecamy korzystanie z oryginalnego opakowania producenta. Jeżeli Klient nie posiada takiego opakowania, sprzęt musi być dostarczony w sposób zapewniający bezpieczny transport. Ryzyko związane z transportem ponosi Klient.
5. Dla ochrony personelu Serwisu przed udostępnieniem/przesłaniem sprzętu do naprawy należy wykonać pełne czynności czyszczenia oraz odkażania/wyjaławiania uszkodzonego sprzętu. Jeżeli nie jest to możliwe, np. wówczas, gdy takie czynności spowodowałyby całkowite zniszczenie produktu, należy możliwie jak najstaranniej oczyścić produkt i poinformować o tym Serwis. Ze względów bezpieczeństwa Serwis jest uprawniony do odmowy naprawy produktów zanieczyszczonych lub skażonych.

6. W przypadku braku innego postanowienia na piśmie oględziny sprzętu są dokonywane wyłącznie w zakresie usterki wskazanej przez Klienta.
7. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy serwisowej w przypadku, gdy nie zaakceptuje ceny usług serwisowych. W celu odstąpienia od umowy serwisowej Klient zobowiązany jest złożyć bądź przesłać stosowne oświadczenie na piśmie do siedziby Serwisu.
8. Oględziny sprzętu przekazanego do naprawy są bezpłatne pod warunkiem zlecenia naprawy. Jeżeli Klient rezygnuje z usług serwisowych i tym samym odstępuje od umowy serwisowej, zostanie obciążony opłatą za oględziny. Minimalna opłata za oględziny równa jest cenie 1 roboczogodziny pracy Serwisu.
9. W przypadku, gdy w trakcie naprawy sprzętu okaże się, że dokonanie naprawy sprzętu wymaga naprawienia również innej niewskazanej przez Klienta usterki, Serwis niezwłocznie poinformuje o tym Klienta oraz prześle dodatkową wycenę. Jeżeli Klient nie zaakceptuje nowej wyceny, bądź nie wyrazi zgody na naprawę, uważa się, że Klient odstępuje od umowy serwisowej. W takim przypadku Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny za usługi serwisowe w wysokości proporcjonalnej do wykonanych już prac serwisowych.
10. Standardowy czas naprawy powierzonego sprzętu wynosi 14 dni. W przypadku konieczności jego przedłużenia Serwis poinformuje Klienta o tym nie później niż na dwa dni przed planowanym zakończeniem prac serwisowych. Klient, który nie wyraził zgody na przedłużenie prac serwisowych uprawniony jest do odstąpienia od umowy serwisowej. W takim przypadku, Klient zobowiązany jest do zapłaty za usługi serwisowe w wysokości proporcjonalnej do wykonanych wcześniej prac serwisowych.
11. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za wady ukryte przekazanego do naprawy sprzętu oraz nieprawidłowości w jego funkcjonowaniu, o ile uszkodzenia te nie dotyczą w sposób bezpośredni usterki, której naprawa została Serwisowi zlecona.
12. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za wadliwą współpracę naprawionego sprzętu z niesprawnymi, niekompatybilnymi bądź niezgodnymi z obowiązującymi normami urządzeniami i instalacjami współpracującymi. Ustalenie przyczyn może nastąpić na zasadzie odrębnej usługi.
13. W przypadku sporów dotyczących aspektów technicznych naprawianego sprzętu rozstrzygająca jest opinia techniczna producenta urządzenia.

14. Serwis zastrzega możliwość zwrotu nienaprawionego sprzętu w przypadku, gdy jego naprawa wymaga wymiany elementu, który nie jest w danym momencie osiągalny na rynku lub stwierdził uszkodzenia, modyfikacje dokonane przez nieautoryzowane osoby lub naruszenie plomb. Sytuacje te stanowią powód umożliwiający Serwisowi rozwiązanie umowy serwisowej bez jego winy. W skrajnych przypadkach Serwis może zgłosić do producenta wnioszek z informacją o nieprawidłowościach celem ograniczenia odpowiedzialności za ewentualne incydenty medyczne powstałe wskutek jego użycia.
15. Serwis nie odpowiada za utratę danych pozostawionych na dyskach twardych oraz innych nośnikach pamięci. Klient zobowiązany jest do sporządzania kopii zapasowych danych przechowywanych na dyskach.
16. Klient zobowiązany jest do odbioru sprzętu z Serwisu. O terminie i sposobie odbioru sprzętu Klient zostanie powiadomiony przez Serwis. Po upływie 14 dni od skutecznego poinformowania Klienta o możliwości odbioru sprzętu przyjmuje się, że Klient oddał sprzęt w przechowanie w rozumieniu art. 835 Kodeksu Cywilnego. W takim przypadku, MEDEN-INMED Sp. z o.o. z siedzibą w Koszalinie przysługuje wynagrodzenie w wysokości 10 zł (brutto) za każdy rozpoczęty dzień przechowania sprzętu. Wynagrodzenie przysługuje również po upływie 14 dni od daty wypowiedzenia umowy lub odstąpienia od umowy przez Klienta, jeżeli w tym czasie nie odebrał on sprzętu od Serwisu. Naliczone wynagrodzenie doliczane jest do ceny usługi serwisowej oraz płatne przed wydaniem sprzętu Klientowi.
17. W przypadku, gdy Klient informowany co najmniej trzykrotnie nadal nie zgłasza się po odbiór pozostawionego sprzętu, a od daty pierwszego skutecznego poinformowania Klienta o możliwości odebrania sprzętu upłynęło 12 miesięcy uważa się, że Klient z własnej woli porzucił sprzęt w celu wyzbycia się jego własności w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego. Tym samym Serwis obejmuje porzucony w ten sposób sprzęt w posiadanie samoistne w rozumieniu art. 181 Kodeksu Cywilnego i nabywa własność przedmiotowego sprzętu na podstawie tegoż przepisu.
18. Koszty dostarczenia sprzętu do siedziby Serwisu oraz koszty dostarczenia sprzętu od Serwisu do Klienta ponosi Klient.
19. Serwis udziela 90 dniowej gwarancji na naprawę. W przypadku reklamacji Klient powinien złożyć ją w formie pisemnej. Serwis zobowiązany jest ustosunkować się do reklamacji złożonej przez Klienta w terminie do 14 dni od jej otrzymania.

III. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 UE z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: „RODO”) jest firma Meden-Inmed Sp. z o.o., z siedzibą w Koszalinie, przy ul. Wenedów 2, meden@meden.com.pl, tel. 94 347 10 40.
2. Dane osobowe przetwarzane są przez Meden-Inmed Sp. z o.o. wyłącznie w celu realizacji usługi serwisowej oraz jej rozliczenia, archiwizacji (na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO) ochrony praw, wykonania zawartych umów i uzyskania z tego tytułu należnego wynagrodzenia (na podstawie art. 6 ust. 1 f) RODO) oraz kontaktów biznesowych (na podstawie art. 6 ust. 1 f) RODO).
3. Przekazane dane będą przechowywane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do realizacji celów, w których te dane są przetwarzane lub do czasu wniesienia sprzeciwu.
4. Mają Państwo prawo dostępu do swoich danych, w tym uzyskania ich kopii, sprostowania, żądania ich usunięcia, wniesienia sprzeciwu wobec wykorzystywania danych, żądania ograniczenia ich przetwarzania oraz przeniesienia do innego administratora danych. Ma Pani/Pan również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Podane przez Panią/Pana dane nie będą profilowane i przetwarzane w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani przekazywane do państw trzecich.
6. Dane są podawane są przez Panią/Pana dobrowolnie, niemniej bez ich podania nie jest możliwa realizacja usługi serwisowej i kontakty biznesowe.
7. Klient wyraża zgodę na przekazywanie jego danych osobowych autoryzowanym serwisom w celu realizacji obowiązków gwarancyjnych oraz pogwarancyjnych zakupionych produktów. Przekazywanie danych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2017/745 z dnia 5 kwietnia 2017 r. w sprawie wyrobów medycznych, zmiany dyrektywy 2001/83/WE, rozporządzenia (WE) nr 178/2002 i rozporządzenia (WE) nr 1223/2009 oraz uchylecia dyrektyw Rady 90/385/EWG i 93/42/EWG. Autoryzowane serwisy będą miały dostęp jedynie do tych danych, które są niezbędne do wykonania przeglądów technicznych oraz realizacji zgłoszeń gwarancyjnych i pogwarancyjnych.
8. Pełna informacja dotycząca przetwarzania Państwa danych osobowych dostępna jest na stronie www.meden.com.pl w zakładce „Polityka prywatności”.

IV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Oddanie sprzętu do serwisu i podpisanie Zlecenia oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy serwisowej zawieranej pomiędzy Klientem a Serwisem.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.