

Servisné podmienky

1. Spoločnosť Beckman Coulter Slovenská republika s.r.o. (ďalej len "**spoločnosť**") je jedinou organizáciou na území Slovenskej republiky, ktorej výrobca in vitro diagnostických prostriedkov, koncern Beckman Coulter, poskytuje originálne náhradné diely, verifikačné aj aktuálne servisné postupy, a je preto v zmysle zákona 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach in vitro v platnom znení, jedinou organizáciou spôsobilou k servisu prístrojov výrobcu Beckman Coulter.
Spoločnosť ďalej zaisťuje servis všetkých prístrojov ďalších výrobcov, ktoré uviedla na trh.
2. Tento dokument (ďalej len "**SP**") stanovuje podmienky, za akých spoločnosť poskytuje servisné služby (ďalej len "**servis**"). Podmienky poskytovania servisu môžu byť v individuálnych prípadoch definované iným písomne vyhotoveným zmluvným vzťahom, napr. Kúpnu zmluvou alebo Servisnou zmluvou medzi spoločnosťou a osobou, s ktorou bola uzatvorená zmluva, na základe ktorej je poskytovaný servis podľa týchto SP (ďalej len "**zákazníkom**"). Pokiaľ nie je uvedené inak, tieto SP je možno kedykoľvek zmeniť písomnou dohodou medzi spoločnosťou a zákazníkom. V prípade rozporu medzi týmito SP a príslušnou zmluvou medzi spoločnosťou a zákazníkom má prednosť ustanovenie príslušnej zmluvy.
3. Servis je zaisťovaný zo sídla spoločnosti Einsteinova 23, 851 01 Bratislava, na základe servisnej zmluvy uzatvorenej podľa Občianskeho zákonníka (ďalej len "**OZ**"), alebo jednorázovej požiadavky zákazníka, v súlade s OZ, potvrdenej zo strany spoločnosti.
4. Oprava prístroja je objednávaná telefonicky na HotLine +421 2 209 039 88, Po - Ne, 0⁰⁰-24⁰⁰. Návšteva servisného technika prebehne najneskôr do 72 hodín od nahlásenia poruchy, ak nie je dohodnuté inak.
5. Objednaním opravy zákazník prejavuje súhlas so všetkými ustanoveniami SP. Zaväzuje sa odovzdať prístroj k oprave dezinfikovaný, poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri oprave, prevziať opravený a otestovaný prístroj, potvrdiť podpisom ukončenie opravy (aj čiastočnej) a následne, na základe faktúry, uhradiť náklady do 30 dní od doručenia faktúry. Je povinnosťou príslušného zákazníka zaistiť, aby osoby, ktoré sa zo strany zákazníka na servisnom zásahu podieľajú, sú osoby oprávnené pre príslušné zásahy.
6. Pokiaľ dôjde pri poskytovaní servisu k nakladaniu s osobnými údajmi, zákazník zaistí, aby spoločnosti neboli poskytnuté žiadne osobné údaje, ktorých poskytnutie spoločnosti by bolo v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, najmä Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení Smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov). Zákazník zodpovedá v celom rozsahu za výber a poverenie oprávnených osôb, ktoré prichádzajú do styku s osobnými údajmi a ktoré sú oprávnené získávať a spracovávať osobné údaje dotknutých osôb s ich súhlasom, ako aj za prijatie zodpovedajúcich technicko - organizačných opatrení zabráňujúcich neoprávnenému prístupu k osobným údajom či ich strate.
7. Záručná doba na prístroje dodávané spoločnosťou je 12 mesiacov a záruka na vymenené náhradné diely, ktoré hradí zákazník, je 6 mesiacov, ak nie je dohodnuté inak. Záruka na práce vykonané pri servisnom zásahu je 30 dní. Podmienkou pre poskytovanie záručných opráv a bezplatných opráv z titulu iných zmlúv je riadne vykonávanie predpísanej údržby vrátane vedenia záznamov o ich prevedení. Záruka ani iná zmluva nenahrádza povinnosť zákazníka vykonávať užívateľské denné, týždenné, mesačné a iné údržby podľa príslušnej príručky výrobcu.
8. Servisom sú myslené úkony, ktoré vedú k odstráneniu poruchy alebo závady, ak nie je dohodnuté inak, a to v záručnej aj pozáručnej dobe.
Servis nepokrýva: výcvik ďalšieho operátora (po inštalácii zariadenia), PBTk (periodická bezpečnostne technická kontrola), verifikácia, pripojenie na laboratórny informačný systém, spotrebný materiál (napr. batérie), diely opotrebované bežnou prevádzkou (napr. elektródy) a diely poškodené chybnou manipuláciou obsluhy, a to vrátane nákladov na výmenu týchto dielov a spotrebného materiálu. Servisom ďalej nie je balenie a sťahovanie, reínštalácia, odstránenie následkov po poškodení živelnou pohromou, po výpadku el. siete a po kontaminácii znečistenou vodou. Servisné zásahy vyvolané týmito dôvodmi budú účtované podľa ďalej špecifikovaných podmienok a cenníka náhradných dielov.
9. Oprava je realizovaná výmenou originálnych náhradných dielov.
10. O každom prístroji je v sídle spoločnosti vedená dokumentácia, počnúc údajmi o inštalácii prístroja a pokračujúc údajmi o všetkých úkonoch, závadách, preventívnych prehliadkách, modifikáciách apod., urobených na prístroji. Určujúca položka evidencie je referenčné číslo prístroja (prípadne typ prístroja a jeho výrobné číslo).
11. Celková servisná činnosť je evidovaná v súlade s požiadavkami normy ISO 9001 a platných zákonov. Servisné zásahy tak, ako si to vyžaduje zákon 362/2011 Z.z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach in vitro v platnom znení, poskytujú servisní technici zo zodpovedajúcou kvalifikáciou a zaškolením poverenou organizáciou výrobcu, ktoré môžu doložiť platným osvedčením.

12. Minimálna účtovaná doba sú dve hodiny vrátane doby strávenej dopravou. Nad dve hodiny je ďalej účtovaná každá začatá polhodina.

Výška hodinových sadzieb za poskytnutie servisu je uvedená v aktuálnom cenníku spoločnosti, ktorý je dostupný na vyžiadanie u spoločnosti a môže byť jednostranne zo strany spoločnosti zmenený.

Pri začatí práce v dobe Po-Pi, 7⁰⁰-17⁰⁰ je účtovaná základná hodinová sadzba (ZHS). Sadzba v pracovných dňoch, okrem vyššie uvedenej doby, je 150% ZHS. Sadzba v So, Ne a vo sviatkoch je 200% ZHS a minimálna účtovaná doba sú tri hodiny.

Pre určenie hodinovej sadzby je rozhodujúci čas začatia opravy prístroja, dohodnutý so zákazníkom.

Plánované servisné výkony (preventívne prehliadky, verifikácie, PBTK – pravidelné bezpečnostne technické kontroly), sa plánujú tak, aby mohli prebehnúť v dobe Po-Pi, 7⁰⁰-17⁰⁰. Ak požaduje zákazník iný termín, je informovaný, že mu bude fakturovaná zvýšená hodinová sadzba, a to i v prípade, že má plánovaný servisný výkon zazmluvnený (v tomto prípade rozdiel medzi zvýšenou sadzbou a ZHS).

Ak je potrebné vykonať cestu na odstránenie závady viackrát, u ďalších ciest nie je účtovaná doba strávená dopravou.

Zákazníkom z východného Slovenska je započítaná doba strávená dopravou technika zo servisného strediska v Košiciach. Zákazníkom zo západného Slovenska je započítaná doba strávená dopravou technika zo servisného strediska v Bratislave. Zákazníkom zo stredného Slovenska je započítaná doba strávená dopravou technika z najbližšieho servisného strediska. Cena opravy môže byť ďalej navýšená o preukázateľne doložené náklady poštovného, za zaslanie požadovaného dielu a za parkovné.

13. Spoločnosť si vyhradzuje právo odmietnuť vykonanie servisu aj bez udania dôvodov, pokiaľ také odmietnutie nie je v rozpore so znením zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou a zákazníkom na základe, ktorej má byť servis poskytnutý.
14. Problémy, alebo sťažnosti, je možné riešiť s vedúcim servisného útvaru spoločnosti, alebo jeho zástupcom.