

Затверджено
наказом №18 від 14.04.2023
ТОВ «Медична компанія «Медікус»

Як невід'ємний Додаток до
Договору поставки /
Договору про надання
післягарантійних
та/або гарантійних послуг
з технічного обслуговування та /або ремонту

Президент О. О. Іщенко

**Положення
про гарантійне та післягарантійне обслуговування
техніки в ТОВ «Медична компанія «Медікус»
(редакція 1.1. від 14.04.2023)**

1. Цей Порядок визначає відносини між Сторонами - замовником/покупцем (які придбали медичну техніку/обладнання (надалі - обладнання) в ТОВ «Медична компанія «Медікус» для використання як кінцевий споживач (надалі – Замовник)) та ТОВ «Медична компанія «Медікус» (надалі Виконавець) у відносинах з гарантійного та післягарантійного обслуговування такого обладнання.
2. Повний обсяг гарантійних зобов'язань (гарантія) та гарантійні строки встановлюються виробником обладнання у відповідній супровідній документації.
3. Гарантія полягає у тому, що Виконавець за наявності несправностей (дефекти), що виникли з вини виробника, протягом гарантійного строку експлуатації зобов'язується виконувати роботи/надавати послуги з введення обладнання в експлуатацію, технічного обслуговування, а також усувати виявлені недоліки проданого обладнання (недопустимі відхилення від нормативних параметрів роботи обладнання) в ході проведення гарантійного ремонту такого обладнання. Гарантійні зобов'язання виконуються для Замовника Виконавцем безоплатно.
 - 3.1. Гарантія не покриває можливих збитків, упущену вигоду, втрату доходів (та/або прибутку), відшкодування витрат на тимчасову заміну обладнання, втрату даних (чи витрат на їх відновлення), інших прямих або непрямих витрат, пов'язаних з несправністю обладнання.
 - 3.2. Обладнання може мати гарантійний строк зберігання. Гарантійний строк зберігання – період часу, протягом якого виробник гарантує збереження всіх встановлених стандартами експлуатаційних показників і споживчих властивостей обладнання за умови дотримання Замовником правил (умов) зберігання.
 - 3.3. Введення у експлуатацію обладнання здійснюється не пізніше 30 (тридцяти) днів від дати поставки обладнання. У випадку прострочення цього строку з вини Замовника, перебіг гарантійного строку експлуатації розпочинається з наступного від дати такої прострочки, тобто з 31го дня від дати поставки.
4. Виконавець гарантує нормальну роботу (застосування, використання) обладнання, в тому числі комплектуючих обладнання, протягом гарантійного строку експлуатації.
5. Якщо інше не передбачене угодою між Виконавцем і Замовником, гарантія не поширюється на всі види програмного забезпечення (далі по тексті ПЗ) , яке поставляється з обладнанням, так і додатково встановленого ПЗ.
6. Гарантійному ремонту не підлягає обладнання якщо воно вийшло з ладу в результаті: а) порушення правил експлуатації, описаних в інструкціях та документах, які додаються до обладнання та/або зазначені в цьому Положенні; б) використання сторонніх матеріалів і запасних

частин; в) невиконання періодичних профілактичних робіт; г) механічного пошкодження; д) проведення та/або намагання проведення ремонту Замовником самостійно або із залучанням третіх осіб; е) порушення правил експлуатації приладу, умов транспортування чи зберігання; є) невиконання вимог безпеки при роботі з приладом; ж) допуску до роботи на ній працівників, які не пройшли спеціальний курс навчання у Виконавця; з) у інших випадках

7. Гарантійному ремонту не підлягає обладнання, що вийшло з ладу також внаслідок виникнення форс-мажорних обставин (перепадів напруги у електричній мережі, пожежі, стихійного лиха, техногенних аварій, подібне).

8. Якщо обладнання складається із самостійних блоків, на ремонт може бути прийнятий лише той блок або окремі частини її комплексу, в яких виявлено недоліки (дефект), а також комплектуючі вироби, на які встановлено гарантію.

9. Гарантійний строк експлуатації зазначається у відповідному договорі на придбання обладнання між Замовником та Виконавцем та/або в інших документах.

10. Закінчення гарантійного строку зберігання чи гарантійного строку експлуатації означає вичерпання дії гарантії (гарантійних зобов'язань) Виконавця.

11. У разі гарантійного ремонту, гарантійний строк експлуатації продовжується на час, протягом якого він не використовувався через недолік (дефект), а при заміні виробу гарантійний строк обчислюється заново від дня заміни.

12. Строк виконання післягарантійного ремонту встановлюється у кожному конкретному випадку за домовленістю сторін у відповідному Договорі.

ГАРАНТІЙНИЙ ТА ПІСЛЯГАРАНТІЙНИЙ РЕМОНТ

12. Гарантійний ремонт полягає у виконанні робіт, пов'язаних із усуненням недоліків обладнання для забезпечення використання його за призначенням під час гарантійного строку експлуатації.

12.1. Гарантійний та післягарантійний ремонт можуть здійснюватися у формі:

12.1.1. Комплекс послуг з дрібного ремонту обладнання.

12.1.2. Комплекс послуг зі складного та/або капітального ремонту обладнання.

12.2. Комплекс послуг з гарантійного складного та/або капітального ремонту обладнання здійснюється в стаціонарних майстернях Виконавця та/або безпосередньо у виробника обладнання. При цьому витрати з доставки обладнання від Замовника і назад до Замовника покладаються на Виконавця.

12.3. Комплекс послуг з післягарантійного складного та/або капітального ремонту обладнання здійснюється в стаціонарних майстернях Виконавця та/або безпосередньо у виробника обладнання в строк обумовлений сторонами окремим договором. В такому разі, якщо інше не буде встановлено домовленістю сторін, доставка обладнання на ремонт та з ремонту здійснюється Виконавцем за рахунок Замовника. Так само за рахунок Замовника здійснюється обслуговування та ремонт техніки, витрати на поїздки, роботу інженера медичного обладнання (далі - ІМО), витратні матеріали, вартість запасних деталей та матеріалів, якщо такі використовувалися під час ремонту та інші витрати пов'язані з виконанням такого ремонту.

12.4. На розсуд Виконавця комплекс послуг з дрібного ремонту обладнання виконується ІМО Виконавця за місцем знаходження обладнання або за правилами гарантійного і післягарантійного ремонту (п. 12.2. і 12.3.) відповідно.

13. Протягом гарантійного строку Замовник має право викликати ІМО Виконавця в усіх випадках зупинки техніки через її несправність шляхом оформлення письмової заявки (електронною

поштою, факсом), а ІМО Виконавця зобов'язаний з'явитися до Замовника в узгоджений сторонами розумний строк. Виконавець зобов'язаний ознайомити Замовника з цим Порядком та/або іншими документами стосовно гарантійного ремонту. Замовник зобов'язаний призначити для зв'язку з представником Виконавця і для оформлення необхідної документації та приймання-передачі обладнання відповідальну особу за місцем знаходження свого обладнання.

13.1. Строки виїзду ІМО для післягарантійних випадків ремонту узгоджуються Сторонами окремо на підставі договору.

14. Ремонт обладнання виконується в обсязі необхідному для його 100% працездатності, якщо інше не буде узгоджено із Замовником.

15. Під час приймання обладнання на ремонт Виконавець у присутності Замовника перевіряє працездатність обладнання, його комплектність, зовнішній вигляд, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб виробника та/або Виконавця, гарантійних документів, встановлює наявність заявленого недоліку, складає відповідний сервісний акт та/або інший документ про вилучення обладнання та гарантійного документу на нього.

16. Передача у користування Замовником аналогічного/подібного обладнання з обмінного фонду Виконавця на час ремонту можлива виключно на умовах відповідної угод між Замовником та Виконавцем.

17. Виконавець самостійно на власний розсуд визначає спосіб усунення недоліків здійснюється шляхом заміни та/або ремонту комплектуючих обладнання або окремої складової частини, виконання необхідних робіт відповідно до вимог регламентних документів виробника та/або відправляє обладнання для ремонту виробнику такого обладнання.

18. Виконавець самостійно на власний розсуд у відповідності до технічної документації і рекомендацій виробника обладнання обирає найефективніший спосіб та обсяг гарантійного ремонту обладнання без погодження із Замовником.

19. Під час проведення післягарантійного ремонту обладнання обсяг такого ремонту погоджується із Замовником, що відображається у відповідному договорі між Замовником і Виконавцем.

20. Деталі/комплектуючі, які були замінені по гарантії Замовнику не повертаються. Деталі/комплектуючі, які були замінені не по гарантії, повертаються Замовнику на його вимогу.

21. Після проведеного ремонту:

21.1. вноситься відповідна відмітка до гарантійного документу про продовження гарантійного строку експлуатації і яка скріплюється печаткою Виконавця, якщо ремонт є гарантійним; або

21.2. вноситься відповідна відмітка до гарантійного документу або Виконавець видає новий документ про гарантію на роботу обладнання протягом 3-х місяців після проведення ремонту, якщо такий ремонт є післягарантійний.

22. Гарантійний строк експлуатації відремонтованого/обслуженого обладнання, складових частин обчислюється від дня повернення Замовнику обладнання після ремонту за відповідним документом, який підтверджує факт повернення.

23. Під час повернення відремонтованого обладнання з ремонту Виконавець у присутності Замовника здійснює перевірку працездатності такого обладнання, зокрема і перевірку усунення дефектів.

24. Факт отримання працездатного обладнання з ремонту підтверджується підписанням відповідного документу про отримання (акт приймання-передачі, тощо).

25. За рішенням Виконавця, обладнання після ремонту може пломбуватися.
26. На гарантію, яка надається Виконавцем, розповсюджуються винятки вказані у п. 6 цього Положення.
27. Гарантійна заміна обладнання відбувається лише за умови, якщо Виконавець після самостійної діагностики та/або за рішенням виробника обладнання приходить до висновку про неможливість проведення гарантійного ремонту чи таке проведення буде економічно недоцільним.
28. За угодою сторін у особливих випадках на певний вид обладнання може встановлюватися додаткова розширена гарантія. Така гарантія обов'язково надається у письмовій формі. Обсяг, строки та умови гарантії, передбаченої цим пунктом, узгоджуються Сторонами у кожному випадку окремо.

ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

29. Технічне обслуговування (надалі по тексту ТО) обладнання не є ремонтом і не може бути підставою для заміни обладнання.
30. В межах ТО Виконавець може проводити:
- 30.1. Стандартний комплекс послуг з технічного обслуговування обладнання.
- 30.2. Додатковий комплекс послуг з технічного обслуговування обладнання.
- 30.3. Комплекс послуг з регламентного технічного обслуговування обладнання.

Комплекс послуг, передбачених п. 29, включає одну та/або кілька дій:

чистка зовнішніх частин апарату, чистка оптичної системи, контроль плавності і легкості рухів елементів, перевірка стопорів безпеки/фіксаторів (СТ), перевірка функції наведення, контроль роботи принтера, перевірка точності вимірювання ((калібрування) тиску / вимірювання рефракції, кривизни рогівки), перевірка і налаштування інтенсивності, форми, когерентності сигналу, налаштування бажаних параметрів роботи приладу, змазування рухомих частин (при необхідності), перевірка працездатності (функціональний контроль), чистка та змащування рухомих частин та замикаючих механізмів, чистка зовнішнього покриття, перевірка працездатності проектора знаків, чистка і перевірка працездатності механічного фороптору, чистка і перевірка працездатності комп'ютеризованого фороптору, чистка фільтрів, заміна зовнішніх фільтрів, заміна прокладки касети, перевірка живлення в контрольних точках, перевірка потужності лазерного випромінювання, перевірка роботи X-Y координатора (опціонально), перевірка роботи фокусуєчого блоку, перевірка механізму заміни лампи, перевірка системи освітлення, перевірка і настройка роботи елементів управління, перевірка функціонування вітреоретинальної системи (опціонально), чищення всередині приладу із розбиранням корпусу, чистка внутрішньої оптичної системи із розбиранням корпусу, перевірка шляху проходження світла і оптичної співвісності джерела світла, щілини і фільтрів, перевірка електричних з'єднань, заміна лампи освітлення (при необхідності, вартість лампи не включена), налаштування, калібрування фотокамери, перевірка працездатності та налаштування функціонування відеосистеми периметру поля зору, програмного забезпечення, ПК/ ноутбука (ОС, стороннє ПЗ), відновлення БД та інші супутні послуги/роботи.

31. Технічне обслуговування полягає у виконанні робіт, пов'язаних із забезпеченням використання обладнання за його призначенням, умов його зберігання та транспортування.

32. Під час приймання обладнання на ТО та/або під час проведення ТО у Замовника Виконавець у присутності Замовника перевіряє працездатність обладнання, його комплектність, зовнішній вигляд, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб виробника та/або Виконавця, гарантійних документів (у випадку їх наявності), встановлює наявність заявленого недоліку обсяг

проведення ТО та погоджує цей обсяг із Замовником у відповідному сервісному акті та/або договорі, якщо таке ТО проводиться не в межах гарантії.

33. Роботи з технічного обслуговування обладнання виконуються як за місцем експлуатації, так і в стаціонарних майстернях Виконавця, залежно від вимог експлуатаційного документа. Так само, якщо Замовник не може надати належного місця для проведення таких робіт та/або Виконавець приходить до висновку про неможливість проведення послуг з технічного обслуговування обладнання за місцем знаходження обладнання, такі послуги проводяться за місцем знаходження Виконавця. В такому разі, якщо інше не буде встановлено домовленістю сторін, доставка обладнання на ТО та з ТО здійснюється Виконавцем за рахунок Замовника.

34. На умови прийому та повернення обладнання для ТО розповсюджуються умови цього положення, які регулюють такі відносини.

35. Якщо умови цього Положення суперечать умовам договору, укладеного між Замовником і Виконавцем, то силу мають умови відповідного договору.

36. Жодна із Сторін не несе відповідальності перед іншою стороною за невиконання зобов'язань, обумовлене зумовлене обставинами, що виникли мимо волі і бажання сторін і які не можна передбачити або уникнути, включаючи оголошену або фактичну війну (воєнний стан), громадські заворушення, епідемії, економічну блокаду, ембарго, економічні санкції, землетруси, повені, пожежі та інші стихійні лиха (далі - обставини непереборної сили). Обставини непереборної сили є форс-мажорними обставинами і можуть бути засвідчені ТПП України (або іншим компетентним органом України) або прийняті Сторонами за взаємною згодою і є достатнім підтвердженням наявності і тривалості дії непереборної сили. Сторона, яка не виконує свого зобов'язання, повинна дати письмове повідомлення іншій стороні про перешкоду і її вплив на виконання зобов'язань. Сторона, яка своєчасно не сповістила іншу Сторону про початок дії форс-мажорних обставин, порушуючи тим вищезгадану процедуру, не може посылатись на ці обставини, виключаючи ті випадки, коли сама обставина перешкодила надсиланню повідомлення. Настання випадків непереборної сили та вживання заходів, продовжує строк виконання відповідного договору на період дії непереборної сили та строк усунення її наслідків. В випадку коли форс-мажорні обставини, які перешкоджають здійсненню поставки товару тривають більше 1 місяця, сторони вправі відмовитися від співпраці.

38. Виконавець має право внести у односторонньому порядку зміни до цього Положення, якщо цього вимагають документи виробника та у інших випадках, пов'язаних із зміною суттєвих умов надання послуг.