

НАКАЗ

Про затвердження Положення
про гарантійне та післягарантійне обслуговування
техніки в ТОВ «Медична компанія «Медікус» в новій редакції

16 березня 2026 р.

Київ

№14

З метою врегулювання взаємовідносин із замовниками (покупцями) щодо ремонту медичної техніки,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення про гарантійне та післягарантійне обслуговування техніки в ТОВ «Медична компанія «Медікус» в новій редакції (додається).
2. Скасувати наказ від 14 квітня 2023 р. №18, яким було затверджено попередня редакція Положення про гарантійне та післягарантійне обслуговування техніки в ТОВ «Медична компанія «Медікус».
3. Опублікувати Положення про гарантійне та післягарантійне обслуговування техніки в ТОВ «Медична компанія «Медікус» в новій редакції на сайті компанії.
3. Контроль за виконанням наказу покладаю нач. відділу продажу та сервісного обслуговування медичного обладнання Олексія Середу.

Президент компанії

Олег ПШЕНКО

Ознайомлені:

Віце-президент

Олег КОРЧИНСЬКИЙ

Начальник відділу продажу та сервісного
обслуговування медичного обладнання

Олексій СЕРЕДА

Затверджено
наказом
президента ТОВ «Медична компанія «Медікус»
від 16.03.2026 №14

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

**Положення
про гарантійне та післягарантійне обслуговування
техніки в ТОВ «Медична компанія «Медікус»
(редакція 2.0. від 01.03.2026)**

РОЗДІЛ I «ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ»

Це Положення визначає відносини між власником медичної техніки/обладнання (надалі - обладнання), яке було продане товариством з обмеженою відповідальністю «Медична компанія «Медікус» (надалі – Замовник) та ТОВ «Медична компанія «Медікус» (надалі Виконавець) у відносинах з гарантійного та післягарантійного обслуговування такого обладнання. У випадках звернення до Виконавця користувача медичної техніки/обладнання (надалі - обладнання), який не є його власником, умови цього Положення розповсюджуються на нього за умови письмового погодження такого обслуговування з власником обладнання.

1. Повний обсяг гарантійних зобов'язань (гарантія) та гарантійні строки встановлюються виробником обладнання у відповідній супровідній документації.

2. Гарантія полягає у тому, що Виконавець, за наявності несправностей (дефектів), що виникли виключно з вини виробника (гарантійний випадок), протягом гарантійного строку експлуатації зобов'язується виконати роботи/надати послуги з введення обладнання в експлуатацію, технічного обслуговування, а також усунути виявлені недоліки (недопустимі відхилення від нормативних параметрів роботи обладнання) проданого обладнання шляхом проведення гарантійного обслуговування такого обладнання. Гарантійні зобов'язання, тобто вартість гарантійної заміни, гарантійного ремонту та/або гарантійного обслуговування, враховані у вартості товару, що постачався за відповідним договором.

2.1. Гарантія не покриває можливих збитків, упущену вигоду, втрату доходів (та/або прибутку), відшкодування витрат на тимчасову заміну обладнання, відшкодування тимчасового простою у роботі Замовника, втрату даних (чи витрат на їх відновлення), інших прямих або непрямих втрат, пов'язаних з несправністю обладнання.

2.2. 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. Гарантійний строк зберігання, за умови його наявності, зазначається в гарантійному талоні.

2.3. 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.

3. Виконавець гарантує нормальну роботу (застосування, використання) обладнання, в тому числі комплектуючих обладнання, протягом гарантійного строку експлуатації.

4. Якщо інше не передбачене угодою між Виконавцем і Замовником, гарантія не поширюється на всі види програмного забезпечення (далі по тексту ПЗ) , яке поставляється з обладнанням, так і додатково встановленого ПЗ.

5. Обладнання не підлягає гарантійному ремонту 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 обов'язкових періодичних профілактичних/сервісних робіт; г) механічного пошкодження; д) проведення та/або намагання проведення ремонту Замовником самостійно або із залученням третіх осіб; е) порушення правил експлуатації приладу, умов транспортування чи зберігання, зокрема понад гарантійний строк 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, прямо передбачених документами.

6. Обладнання не підлягає гарантійному ремонту, якщо воно вийшло з ладу внаслідок виникнення форс-мажорних обставин (перепадів напруги у електричній мережі, пожежі, стихійного лиха, аварій, воєнних/бойових дій та дії інших обставин чи осіб).

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

8. Гарантійний строк експлуатації може зазначатися у відповідному договорі на придбання обладнання та/або в гарантійному талоні та/або в інших документах.

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

10. У разі гарантійного ремонту обладнання, гарантійний строк експлуатації продовжується на час, протягом якого воно не використовувалося через недолік (дефект), а при заміні обладнання гарантійний строк обчислюється заново від дня заміни.

11. Строки виконання будь-якого ремонту, гарантійної заміни, будь-якого обслуговування обладнання встановлюються Виконавцем у кожному конкретному випадку індивідуально, в залежності від складності поломки та рекомендацій виробника.

РОЗДІЛ II «ПОРЯДОК РЕМОНТУ ТА ЗАМІНИ»

12. Виконавець здійснює гарантійний та після гарантійний ремонт обладнання.

12.1. Гарантійний ремонт полягає у забезпеченні використання обладнання за його призначенням під час дії гарантійного строку експлуатації шляхом виконання робіт (надання послуг), пов'язаних із усуненням недоліків обладнання, які є гарантійним випадком.

12.2. Післягарантійний (негарантійний) ремонт полягає у забезпеченні використання обладнання за його призначенням після закінчення дії гарантійного строку експлуатації шляхом виконання робіт (надання послуг), пов'язаних із усуненням недоліків обладнання.

12.3. Гарантійний та післягарантійний (негарантійний) ремонт можуть здійснюватися у формі:

12.3.1. Дрібний ремонт обладнання.

12.3.2. Складний та/або капітальний ремонт обладнання.

12.4. Послуги з гарантійного складного та/або роботи з 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 включені до гарантійних зобов'язань Виконавця.

12.5. Послуги з післягарантійного складного та/або роботи з 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 післягарантійні обслуговування та ремонт техніки, та пов'язані з цим витрати на поїздки, роботу інженера медичного обладнання (далі

- ІМО), витратні матеріали, вартість запасних деталей та матеріалів, якщо такі використовувалися під час ремонту, та інші узгоджені витрати.

12.4. На розсуд Виконавця послуги з дрібного ремонту обладнання виконуються ІМО Виконавця за місцем знаходження обладнання або за правилами гарантійного і післягарантійного ремонту (п. 12.4. і 12.5. цього Положення) 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), 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 в межах допустимих відхилень від нормативних параметрів роботи, встановлених виробником, 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 вносить відповідні відмітки до гарантійного документу.

16. Передача у користування Замовником аналогічного/подібного замінного обладнання на час ремонту можлива виключно за ініціативи Виконавця та на умовах відповідної угоди між Замовником та Виконавцем.

17. Виконавець самостійно та на власний розсуд обирає спосіб (способи) усунення недоліків обладнання:

- ремонт обладнання або окремої його складової частини (включаючи їх заміну) Виконавцем;
- ремонт обладнання або окремої його складової частини (включаючи їх заміну) виробником;
- заміна обладнання за рішенням Виконавця або виробника.

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

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 під час гарантійного ремонту Замовнику не повертаються. Деталі/комплектуючі, які були замінені під час післягарантійного ремонту, повертаються Замовнику на його вимогу.

21. Після проведеного ремонту Виконавець :

21.1. робить відповідні відмітки у гарантійному документі, які скріплюються печаткою Виконавця, якщо ремонт був гарантійним; або

21.2. видає гарантійний документ на проведений ремонт обладнання, якщо такий ремонт був післягарантійний (негарантійний).

22. Гарантійний строк експлуатації відремонтованого обладнання, складових частин після проведеного ремонту обчислюється від дня повернення обладнання Замовнику та становить 3 (три) місяці. Умови цього пункту не розповсюджуються на проведений гарантійний ремонт.

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 всі гарантії, які надаються Виконавцем, розповсюджуються винятки, вказані у п. 6 цього Положення.

27. Гарантійна заміна обладнання відбувається лише за умови, якщо Виконавець та/або за виробник обладнання висновуватимуть про неможливість проведення гарантійного ремонту чи таке проведення буде економічно недоцільним.

28. За угодою сторін 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.

РОЗДІЛ III «ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

29. Технічне обслуговування полягає у наданні послуг, пов'язаних із забезпеченням використання обладнання за його призначенням.

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.

ТО 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 (надалі по тексту ТО) обладнання не є його ремонтом, тому після його проведення гарантія не надається.

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 в межах післягарантійного обслуговування.

33. Роботи з технічного обслуговування обладнання можуть виконуватися як за місцем експлуатації, так і в стаціонарних майстернях Виконавця. 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, крім випадків, якщо таке ТО проводиться в межах гарантійного обслуговування.

34. На умови прийому обладнання на ТО та повернення обладнання з ТО розповсюджуються умови цього Положення, які регулюють відносини прийому та повернення з ремонту.

ІНШЕ

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 посилається 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.