

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Obowiązują od 01.02.2023 r.

Paramedica Polska Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Warszawie, ul. Farbiarska 47, 02-862 Warszawa, zwana dalej „Gwarantem”, gwarantuje sprawne działanie produktu, na warunkach wyszczególnionych w niniejszych Ogólnych Warunkach Gwarancji i w dokumencie Gwarancji. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Gwarant nie wydaje duplikatów kart gwarancyjnych w przypadku ich utraty lub zniszczenia.

1. W zakres napraw gwarancyjnych nie wchodzi: przeglądy okresowe, konserwacje produktu, sprawdzanie działania, programowanie, regulowanie parametrów, korekta błędów obsługi, wydanie ekspertyzy.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie usterki spowodowane defektami produkcyjnymi oraz wadliwymi częściami.
3. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się w dniu wydania towaru z magazynu Gwaranta.
4. Gwarancja nie obejmuje produktów z uszkodzeniami powstałymi wskutek:
 - niewłaściwego, niezgodnego z przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi użytkownika produktu;
 - użytkownika produktu przez osoby nieuprawnione;
 - uszkodzeń powstałych w czasie transportu do serwisu;
 - niewłaściwej konserwacji i przechowywania;
 - mechanicznego uszkodzenia elementów;
 - normalnego zużycia eksploatacyjnego;
 - napraw, przeróbek lub programowania wykonywanych przez osoby nie upoważnione przez Gwaranta.
5. Gwarancja nie obejmuje:
 - produktów jednorazowego użytku;
 - elementów zużywalnych oraz materiałów eksploatacyjnych stanowiących część składową produktu;
 - elementów jednorazowego użytku stanowiących część składową produktu.
6. Okres gwarancji dla rzeczy miękkich wchodzących w skład zestawu wraz z urządzeniem głównym, takich jak materace, pasy, poszycia wynosi 90 dni.
7. Okres gwarancji dla akcesoriów i elementów wyposażenia wchodzących w skład zestawu wraz z urządzeniem głównym np. łyżek zewnętrznych, kabli, przewodów, końcówek, mankietów, drenów, czujników oraz akumulatorów wynosi 90 dni.
8. Warunkiem skorzystania z uprawnień gwarancyjnych jest przedstawienie karty gwarancyjnej danego produktu (jeśli była wystawiona) oraz kopii dowodu zakupu.
9. Paramedica Polska Sp. z o.o. Sp. k. zastrzega sobie prawo do wstrzymania świadczenia usług gwarancyjnych lub pogwarancyjnych na rzecz kontrahenta, którego wymagalne zaległości w płatnościach na rzecz Paramedica Polska Sp. z o.o. Sp. k. pozostają nieopłacone pomimo upływu 30 dni od ich wymagalności oraz przekraczają kwotę 2000 PLN (dwa tysiące).
10. W ramach gwarancji Gwarant zapewnia bezpłatną naprawę produktu, bezpłatne części zamienne, zgodnie z warunkami niniejszej gwarancji. W okresie gwarancji Gwarant ponosi koszty wymiany produktu na nowy wolny od wad.
11. W przypadku udzielenia gwarancji na okres dłuższy niż 12 miesięcy, przegląd okresowy powinien być dokonywany przynajmniej raz w roku (dotyczy wyłącznie urządzeń oznaczonych indywidualnym numerem seryjnym, nie dotyczy defibrylatorów AED).
12. W okresie obowiązywania gwarancji dłuższej niż 12 miesięcy, Użytkownik zobowiązany jest do przeprowadzenia przeglądu okresowego przed upływem każdego kolejnych 12 miesięcy, przez serwis Gwaranta lub przezeń wskazany. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku przeprowadzenia przeglądu okresowego powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji (nie dotyczy defibrylatorów AED).
13. Coroczne przeglądy w trakcie trwania gwarancji są odpłatne w 100% zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług Serwisowych.
14. Koszty dojazdu pracowników serwisu do Użytkownika w celu dokonania naprawy, koszty dostarczenia produktu do/ z serwisu w celu dokonania naprawy, koszty dojazdu pracowników serwisu do/ od Użytkownika w celu przeprowadzenia przeglądów okresowych oraz koszty dostarczenia produktu do/ z serwisu w celu przeprowadzenia przeglądów okresowych ponosi Użytkownik.
15. Zgłoszenie usterki lub przeglądu musi być zarejestrowane na formularzu dostępnym na stronie: <https://paramedica.pl/pages/serwis> i zawierać nr seryjny urządzenia oraz nazwę/model urządzenia. W przypadku braku dostępu do powyższego formularza, zgłoszenia usterek/przeglądów, zawierające w/w dane, przyjmowane są również za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem serwis@paramedica.pl.
16. Czas reakcji serwisu na zgłoszone usterki wynosi do 48 godzin, a w przypadku sprzętu ratującego życie (np. defibrylatorów, respiratorów, AutoPulse) do 24 godzin licząc od początku następnego dnia roboczego po wpłynięciu zgłoszenia (z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy).
17. Pod pojęciem „reakcja serwisu na zgłoszoną usterkę” należy rozumieć kontakt pracowników serwisu z Użytkownikiem w celu uzyskania wstępnych informacji dotyczących usterki.
18. Naprawa gwarancyjna zgłoszonych usterek dokonywana będzie w terminie do 14 dni. Bieg tego terminu rozpoczyna się pierwszego dnia roboczego po dostarczeniu przez Użytkownika produktu do serwisu. W przypadku napraw dokonywanych na miejscu u Użytkownika termin ten rozpoczyna bieg pierwszego dnia roboczego po zgłoszeniu usterki do serwisu. W przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych termin dokonania naprawy może ulec przedłużeniu o czas potrzebny na sprowadzenie tych części. Z przyczyn niezależnych od Gwaranta, w szczególności, gdy wystąpią okoliczności mające postać siły wyższej skutkujące zerwaniem łańcucha dostaw, zadeklarowany termin naprawy może ulec wydłużeniu.
19. W przypadku naprawy trwającej dłużej niż 14 dni Gwarant może zapewnić na czas naprawy produkt zastępczy o takich samych parametrach co produkt serwisowany. W przypadku braku w magazynie Gwaranta produktu zastępczego o takich samych parametrach co produkt serwisowany, Gwarant dostarczy na czas naprawy produkt zastępczy o parametrach zbliżonych do parametrów produktu serwisowanego. Dostarczenie produktu zastępczego o parametrach zbliżonych do parametrów produktu serwisowanego uważa się za spełnienie obowiązków gwaranta. Dostarczenie urządzenia zastępczego zawieszają bieg terminu naprawy na czas posiadania urządzenia zastępczego przez Użytkownika.
20. Warunkiem wykonania naprawy gwarancyjnej jest oczyszczenie i zdezynfekowanie produktu przez Użytkownika. W przypadku niespełnienia tego warunku, Gwarant zastrzega sobie prawo do wykonania czyszczenia oraz dezynfekcji i wystawienia rachunku według cen cennikowych. Brak zgody na wykonanie czyszczenia i dezynfekcji według cen cennikowych uprawnia Gwaranta do odmowy wykonania naprawy. Wykonanie czyszczenia i dezynfekcji produktu nie wchodzi w zakres usług serwisowych.
21. Wymiana produktu na wolny od wad nastąpi w przypadku, gdy usunięcie usterki i przywrócenie sprawnego działania produktu poprzez wymianę lub naprawę poszczególnych jego elementów, jest niemożliwe, a fakt ten zostanie potwierdzony na piśmie przez Dyrektora Działu Serwisu.
22. Wymiana produktu na nowy dokonywana będzie w terminie uzgodnionym z Użytkownikiem, nie dłuższym jednak niż 21 dni od daty dostarczenia produktu do serwisu. W przypadku konieczności sprowadzenia niewadliwego produktu lub jego elementu z zagranicy termin ten może ulec przedłużeniu (patrz pkt.17). Do czasu dostarczenia niewadliwego produktu lub jego elementu w terminie dłuższym niż 21 dni Gwarant zapewni produkt zastępczy o parametrach porównywalnych z produktem podlegającym wymianie.
23. Przy wymianie produktu Użytkownik ponosi koszty brakujących elementów produktu stanowiących integralną część produktu, utraconych z winy Użytkownika lub uszkodzonych przez Użytkownika na skutek użytkowania niezgodnie z przeznaczeniem lub instrukcją obsługi oraz elementów jednorazowego użytku lub materiałów zużywalnych i eksploatacyjnych.