



Záruční podmínky a reklamační řád výrobků a zařízení nabízených a dodávaných HOSPITAL ENGINEERING CZ divizí TECHNOLOGIES

1. Záruční podmínky

Při dodržení pokynů na instalaci, obsluhu a údržbu poskytuje HOSPITAL ENGINEERING CZ záruku 12 měsíců na veškerý sortiment výrobků a zařízení, tj. jak na práci servisního technika, tak i na výměnu náhradních dílů, a to výhradně v sídle společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ, pokud v záručním listu není uvedeno jinak. V rámci záruky jsou kryté všechny vady funkční povahy v rámci běžného používání výrobků a zařízení dodávaných společností HOSPITAL ENGINEERING CZ, pokud tyto nebyly používány v rozporu s předmětem užití, místem užití nebo návodem na obsluhu. Okamžikem převzetí výrobku fyzicky nebo předávacím protokolem začíná běžet záruční doba. Záruční podmínky se řídí obchodním zákoníkem, kde v rámci smlouvy se zákazníkem může být rozsah garancí dohodou obou stran rozšířen nebo záruční doba prodloužena.

2. Omezení smluvních záručních podmínek

Společnost HOSPITAL ENGINEERING CZ si vyhrazuje právo omezit plnění záruky sjednané ve smlouvě se zákazníkem v případě, že bude zjevné, že zařízení není zákazníkem provozováno v souladu s jeho určením, je umístěno v podmínkách neodpovídajících jeho určení, je prokazatelně přetěžováno, jeho výběr byl v rozporu s technickými požadavky na provoz nebo nebyly dodrženy pokyny stanovené ve smlouvě nebo v návodu pro jeho obsluhu, provoz vč. předepsané údržby po dobu záruky.

3. Doklady o nabytí výrobku a záruční list

Kupní smlouva, smlouva o dílo nebo daňový doklad a objednávka/záruční list jsou doklady o nabytí výrobku nebo zařízení od společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ a současně i dokladem o rozsahu sjednaných garancí a délky záruky. Pokud smlouva nebo oběma stranami potvrzená objednávka neobsahují záruční podmínky, platí záruční podmínky uvedené na záručním listu HOSPITAL ENGINEERING CZ nebo v bodě 1. těchto záručních podmínek. Záruční list se servisní knížkou se vystavuje na vyžádání zákazníka a HOSPITAL ENGINEERING CZ je povinen do něj vyplnit následující údaje:

- typ výrobku
- výrobní číslo nebo šarží
- délku záruky (je-li jiná než 12 měsíců)
- razítko a podpis prodejce
- datum prodeje nebo uvedení výrobku do provozu

Pokud zákazník nepředloží po dobu záruční opravy potvrzení o zakoupení výrobku, ztrácí nárok na bezplatnou opravu.

4. Opravy v záruční a pozáruční době

V záruční době je oprávněn servisovat výrobky dodávané HOSPITAL ENGINEERING CZ pouze servis HOSPITAL ENGINEERING CZ nebo jím pověřený smluvní partner.

K poskytnutí záruční opravy je zákazník povinen doručit reklamovaný výrobek poštou, spediční nebo kurýrní společností na adresu servisního střediska společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ současně s potřebnými doklady pro uznání záruky. V případě, že se jedná o závadu zařízení pevně spojeného s objektem nebo o zařízení svým rozměrem, vahou nebo povahou náročné na transport, realizuje HOSPITAL ENGINEERING CZ servisní výjezd k zákazníkovi, tzv. diagnostiku, kde servisní technik určí, zda se jedná o záruční nebo jinou opravu. V případě, kdy nebude možné závadu odstranit na místě, tj. při zjištění potřeby objednání náhradních dílů u výrobce zařízení, provede technik demontáž vadného dílu nebo zařízení a vyplní se zákazníkem servisní/montážní deník.

V záruční době je lhůta opravy stanovena na 30 kalendářních dnů. Tato lhůta začíná běžet dnem doručení zboží k reklamaci nebo dnem stanovení závady u klienta, na základě servisní zprávy technika. Lhůtu opravy je možné prodloužit o prodlení způsobené vyšší mocí nebo neúměrně dlouhým celním řízením, vázaným k dodávce náhradních dílů. Pokud smlouva nestanoví jinak, je servisní oprava vždy bezplatná, ale první servisní výjezd technika tzv. diagnostika, pokud nedojde k opravě zařízení na místě, je hrazenou službou v ceně 12 Kč/km účtované v délce trasy servis-zákazník-servis. Následná instalace náhradního dílu nebo montáž opraveného zařízení je již plně kryta bezplatnou zárukou.

Na označení originálu servisního/montážního listu k servisní zakázce použije technik samolepicí identifikační štítek, jehož identický opis bude nalepen na servisovaný výrobek. Samolepicí štítky z výrobku neodstraňujte ani po provedení servisního zásahu. Slouží k následné diagnostice případných dalších závad.

Cena pozáruční opravy je dána úhradou cestovních výloh v ceně 12 Kč/km (servis-zákazník-servis) a hodinovou sazbou servisu nebo servisního technika u zákazníka, která je stanovena ve výši 1200 Kč/hod. Některé servisní zásahy vyžadují účast dvou servisních techniků, v tomto případě je cena druhého technika stanovena na 600 Kč/hod.

Na vykonanou pozáruční opravu, tj. na náhradní díly dodané servisem HOSPITAL ENGINEERING CZ je poskytována záruka 6 měsíců od data opravy.

5. Zapojení a uvedení do provozu

Zapojení a uvedení výrobku do provozu, stejně jako vyškolení obsluhy (v případě zařízení tuto službu vyžadujících), je službou hrazenou zákazníkem, kterou je nutné z důvodu budoucí záruky svěřit servisu HOSPITAL ENGINEERING CZ. V opačném případě nelze garantovat odborné zapojení výrobku, a proto také v takovém případě společnost HOSPITAL ENGINEERING CZ nenesе žádnou odpovědnost za jeho případné poškození. Vznikne-li reklamáce z tohoto titulu, nemůže být uznána za záruční opravu a zákazník musí opravu v plné výši uhradit.

Výrobky, jejichž připojení je vyhrazeno pouze pracovníkům s předepsanou kvalifikací:

- a) speciální média – technické plyny, radioaktivní materiál apod.
- b) elektrické spotřebiče, které nejsou vybaveny pohyblivým elektrickým kabelem zakončeným vidlicí musí instalovat výhradně technický pracovník společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ nebo jí pověřený smluvní partner, řádně kvalifikovaný pro konkrétní výkon činnosti.

V souladu s tímto ustanovením záručních podmínek společnost HOSPITAL ENGINEERING CZ neodpovídá za poškození vyvolaná neodbornou nebo chybnou instalací výrobku, chybným připojením ke zdroji, ani za opravy poruch způsobených nekvalitními zdroji a instalací, které neodpovídají technickým normám. Společnost HOSPITAL ENGINEERING CZ neodpovídá za možné škody způsobené osobám, zvířatům nebo věcem, které jsou přímým důsledkem nedodržení doporučení, uvedených v technických podmínkách zařízení, v návodu na jeho instalaci nebo v návodu k použití. Zákonná práva nejsou výše uvedeným ovlivněna.

Upozornění: Zhotovení přípojek – elektro, vodovodních, kanalizačních, plynových a jiných speciálních (např. technické plyny apod.) zabezpečuje na svoje náklady zákazník. Přípojky a instalace musí odpovídat platným technickým normám a bezpečnostním předpisům.

6. Výrobek nemůže být bezplatně opraven v rámci záruky:

- a) pokud není předložen doklad o zakoupení výrobku
- b) při nedodržení způsobu užívání a údržby výrobku, uvedeného v návodu na použití
- c) při poškození nebo poruše výrobku vyplývajících z následujících možností:
 - neodborná a nevhodná instalace výrobku a nevhodných zdrojů (např. tlak a kvalita vody, stlačený vzduch, plyn, elektrické připojení a čištění, aj.)
 - preventivní údržba (např. výměna spotřebních součástí, čištění filtrů apod.)
 - předchozí opravy, modifikace výrobku, změny nebo nastavení neschválená výrobcem nebyla autorizována HOSPITAL ENGINEERING CZ
 - vady vyplývající z živelných událostí nebo použití výrobku v rozporu s jeho určením
 - poškození evidentně související (nebo nesoucí charakteristické znaky) s nesprávným napětím, zkraty nebo nestabilitou rozvodné sítě, stejně jako všechny vady související s nesprávným připojením)

- d) při poškození nebo vadách estetických komponentů, nemajících vliv na funkčnost zařízení, jako jsou:
- vady z důvodu transportního poškození, přemístování, nepřiměřenou provozní manipulací nebo nevhodnou údržbou (poškrábání, promáčknutí, praskliny, apod.)
 - vady a povrchová poškození nefunkčních estetických komponentů jako jsou madla, skla, ovládací spínače apod., které jsou důsledkem běžného opotřebení
 - změna barvy plastových komponentů (jedná se o běžný fyzikálně chemický jev po čase používání)
 - vady spotřebních materiálů, u kterých je doba životnosti daná charakterem součástky (žárovky a ostatní světelné zdroje; akumulátory; transformátory/měniče; předřadníky; pojistky; rukojeti; upgrade SW; vady systémů, na které je zařízení napojeno; vodní, vzduchové nebo prachové filtry; uhlíkové filtry všeho druhu; stejně jako ostatní spotřební materiál)
 - vady příslušenství způsobené nevhodnou manipulací nebo nepřiměřeným zacházením
 - náklady na všechna připojení (voda, plyn, elektrické přípojky)
 - doprava zařízení do dílenských prostor (v případě odmítnutí opravy u zákazníka)
- e) ostatní:
- při zásahu do výrobku nepovolanou osobou
 - náklady na poradenství a servisní asistenci v oblastech vysvětlení správného používání výrobku
 - všechny závady, které se neprojevily během návštěvy technika (náklady na cestu a zkoušení)
 - na zařízení používané pro jiné než stanovené použití nebo umístěné jinde, než v předepsaném prostředí
 - oprávněnost záruční opravy v případě umístění zařízení v prostředí, které po instalaci zařízení změnilo jen částečně původní charakter užívání bude posouzena individuálně na místě technikem a pro uznání nároku je směrodatná technická zpráva, zpracovaná technikem.

Garantem servisu na výrobky a zařízení dodávané prostřednictvím společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ na území České republiky je HOSPITAL ENGINEERING CZ, s. r. o.

Značkový servis pro výkon záručních oprav, pozáručních oprav a oprav v prodloužené záruce na základě smluvního vztahu s HOSPITAL ENGINEERING CZ je prováděn výhradně vlastními servisními technikami firmy.

Z pohledu servisu není podstatné, kde byl výrobek zakoupen. Všechny výrobky a zařízení mají při zabezpečování oprav stejnou prioritu. V případě zjištění jiného přístupu volejte prosím zákaznickou linku 602 500 510.

Požadavek na vykonání opravy přijímá výhradně centrální dispečink divize SERVICES.

Kontakt na servis a on-line servisní formulář najdete na [www. hospitalengineering.cz](http://www.hospitalengineering.cz)

Doporučujeme zákazníkům HOSPITAL ENGINEERING CZ využívat k opravám a instalacím výhradně servisní pracovníky HOSPITAL ENGINEERING CZ, kteří jsou výrobci certifikovanými, odborně vyškolenými technikami na zařízení příslušných značek a pro servisní činnosti používají odpovídající technické prostředky, přípravky a značkové náhradní díly.

Důležité upozornění pro zákazníky HOSPITAL ENGINEERING CZ:

Prodejce je povinen při prodeji výrobek na požádání zákazníka vybalit, prokázat jeho kompletnost, bezchybný stav a rovněž na požádání provést jeho instalaci, zprovoznění, zaškolení obsluhy a prakticky předvést jeho správné používání. Současně je na požádání povinen potvrdit záruční list. Dodatečné reklamace na mechanické poškození výrobku, případně jeho nekompletnost, nebudou uznány.

Zákazník má povinnost uschovat všechny přepravní prvky (tyče, šrouby atd.), pokud jimi byl výrobek vybaven, a to po celou dobu záruky.

Zákazník je povinen po dobu trvání záruční doby uschovat doklad o pořízení výrobku, tj. fakturu a záruční list nebo smlouvu, ve které je uvedeno datum nákupu nebo datum uvedení do provozu. Výrobky dodávané společností HOSPITAL ENGINEERING CZ, nebo jejími smluvními partnery jsou vybaveny záručním listem se servisní knížkou, jejíž předložení bude mechanikem požadováno před započítáním opravy. Jakékoli úpravy výrobku v průběhu záruční doby nejsou dovoleny. Porušení tohoto ustanovení má za následek okamžitou ztrátu nároku na reklamaci a na záruční opravu.

V případě neopravitelnosti výrobku poskytuje společnost HOSPITAL ENGINEERING CZ službu přímé výměny výrobku u zákazníka. O podrobnostech bude zákazníka informovat servisní dispečink nebo přímo servisní technik.

Tyto záruční podmínky a reklamační řád společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ, s. r. o. byly aktualizovány dnem 1. ledna 2012 a byly řádně schváleny vedením společnosti HOSPITAL ENGINEERING CZ.

Ing. Michal Man
generální ředitel