

Általános javítási és garanciális feltételek

1. Hibák bejelentésének módja:

Telefon:	+36 1 815 6570
Fax:	+36 1 815 6571
Ügyelet:	+36 70 310 7203
Email:	hotline@radiometer.hu
Szervizmérnök telefonszámok:	+36 70 394 1243, +36 70 413 6700, +36 70 392 8161

A telefonon történő eseti javítások megrendelését abban az esetben tudjuk elfogadni, ha megrendelő személye jogosult a készüléket üzemeltető intézmény szabályai szerint a helyszíni szerviz megrendelésére. Minden egyéb esetben írásos megrendelést kérünk (E-mail, Fax, stb.).

2. Garanciális feltételek

2.1. Készülékekre vonatkozó garancia

Minden analizátorra legalább a gyártó által előírt 12 hónap garancia idő érvényes, amely az üzembe helyezés dátumától kezdődik. A garancia időtartama és feltételei egyedi szerződések megkötése esetén eltérhet a gyártó által előírt időtartamtól és feltételektől. A garancia időtartama alatt a kiszállás és a munka elvégzése díjmentes.

2.2. Tartozékokra vonatkozó garancia

A tartozékokra 12 hónap garancia idő érvényes, amely a beépítés dátumától kezdődik. Minden olyan tartozékra, amely része a megelőző karbantartásnál cserélendő alkatrészek listájának, csak korlátozott (1 hónap) garancia idő érvényes. Az ilyen alkatrészek a kezelői kézikönyvek karbantartási fejezetében találhatóak vagy az éves szervizkészlet részét képezik (pl. tömítések, szűrők, pumpacsövek, stb.). A garancia időtartama alatt a kiszállás és a munka elvégzése díjmentes, de a fent említett -a megelőző karbantartásnál cserélendő- alkatrészek költsége a készülék felhasználóját terheli.

2.3. Garancia vállalását kizáró okok

A Radiometer nem tudja biztosítani vagy ellenőrizni a készülék minőségi kritériumait, és nem tud garanciális panaszokat elfogadni, ha a kézikönyvben javasolt karbantartási munkák nincsenek elvégezve, továbbá ha a készülékhez használt tartozékok és fogyóanyagok nem a Radiometer ajánlásaiban szereplő termékek. Amennyiben a készülék üzemeltetője nem a gyári előírásoknak megfelelő fogyóanyagokkal vagy tartozékokkal használja a készüléket, a rossz eredményekből adódó hibás gyógykezelés teljes felelősséggel a készülék üzemeltetőjét terheli. Az effajta használat a garancia azonnali megszűnését vonja maga után. Kivételt képez az az eset, ha a felhasználó vagy a tartozék gyártója igazolni tudja, hogy a Radiometer által megkövetelt minőséget tudja biztosítani és ezeknek a tartozékoknak a használata semmilyen módon nem befolyásolja a teljes rendszer minőségét és pontosságát.

Nem érvényesíthető a garancia olyan meghibásodásokra, amelyek, helytelen üzemeltetésből, elemi kárból, külső erőszakból, illetéktelen személyek beavatkozásából adódnak. Nem megfelelő

körülmények biztosításának hiányából eredő meghibásodások javítási munkálatai sem tartoznak a garanciálisan elvégzendő javítások közé (pl. nem megfelelő külső hőmérséklet, páratartalom, elektromos hálózat feszültségének eltérése az előírttól, elektrosztatikus kisülés, stb.)

2.4. Garanciális javítások elvégzésének helyszíne és a javítás időpontja

A garanciális javítások esetében a Radiometer Magyarország Kft. vállalja, hogy a hiba javítását 24 órán belül megkezdi az üzembe helyezés helyszínén. A garanciális javítások elvégzésének munkaidő feltételei az általános javítási feltételek rész 3.6. pontjában találhatóak. Amennyiben a javítás a hiba jellegéből adódóan nem valósulhat meg, akkor a Radiometer Magyarország Kft. a javítás időtartamára díjmentesen cserekészüléket biztosít a 3.5.2. pontban leírt feltételekkel.

3. Általános javítási feltételek

3.1. Javítások tárgya

A Radiometer Magyarország Kft. csak az általa forgalmazott készülékek javítási és karbantartási munkáit vállalja.

3.2. Javítások helyszíne

Az ügyfélnek biztosítani kell a szervizmérnök részére a munkához szükséges munkaterületet, és a megfelelő munkakörülményeket. Amennyiben a javítás elvégzése az ügyfél hibájából hiúsul meg, a kiszállási költséget a Radiometer Magyarország Kft. felszámítja.

3.3. Javítások díja

3.3.1. Ügyfeleinknek lehetősége van árajánlatot kérni az elvégzendő javításról, így a munkálatok elvégzése előtt egy előzetes árajánlatot készítünk a javítás várható költségéről, ha a hiba a felhasználó hibabejelentése alapján behatárolható.

3.3.2. Amennyiben a felhasználói hibabejelentés alapján nem készíthető árajánlat, akkor a hibafeltárás díja a kiszállási díj és egy megkezdett munkaóra díjának összege.

3.3.3. Ügyfeleinknek lehetősége van meghatározni a javítási költség maximális összegét, ebben az esetben a javítást csak akkor végezzük el, ha a javítás összköltsége ennél alacsonyabb (Ebben az esetben nem küldünk ajánlatot, és nem kell hibafeltárási díjat fizetni). A felső értékhatár meghatározásakor a minimálisan megadható javítási díj az aktuális évben érvényes egy munkaóra és egy kiszállási díj összege.

3.3.4. Amennyiben a Megrendelő nem kéri a javítást, az árajánlatban feltüntetett munkadíj 30 % - át, de minimum 10000 Ft + 27% Áfa hibafeltárási díjat és a kiszállás díját számítunk fel.

3.3.5. A Radiometer Magyarország Kft. a sürgősségi javítások elvégzését munkaszüneti és ünnepnapokon 3.6 pontban meghatározott időpontokban az aktuális évben érvényes szerviz óradíj és kiszállási díj 175%-ának megfelelő összegért vállalja. Amennyiben a felhasználó Basic vagy Standard szolgáltatás csomaggal rendelkezik, úgy csak 150% kerül felszámításra. Amennyiben hétköznapokon a hiba bejelentésének időpontja nem teszi lehetővé, hogy a munkát a 3.6 pontban meghatározott munkaidőben megkezdjük, akkor az szintén sürgősségi kiszállásnak minősül az ennek megfelelő díjakkal. Prémium szolgáltatás csomag megkötése esetén a a sürgősségi kiszállásoknak nincs többletköltsége.

3.3.6. A felhasználó hibájából történő téves hívás miatt felmerült kiszállási költséget és 1 szerviz óradíjat a készülék üzemeltetője a Radiometer Magyarország Kft. részére megtéríti.

3.4. Javításokra vonatkozó garancia

- 3.4.1. A készülék garanciális időtartamának lejáratát követően a javítások alkalmával beépített alkatrészekre a gyártó által nyújtott garanciális feltételeket biztosítjuk, azonban a javítások elvégzése nem díjmentes.
- 3.4.2. Az olyan alkatrészekre, amelyek a megelőző karbantartásnál cserélendő alkatrészek listáján szerepelnek, csak korlátozott (1 hónap) garancia idő érvényes. Az ilyen alkatrészek a kezelői kézikönyvek karbantartási fejezetében találhatóak vagy az éves szervizkészlet részét képezik (pl. tömítések, szűrők, pumpacsövek, stb.)

3.5. Csere készülék kihelyezésének feltételei

Igény esetén a Radiometer Magyarország Kft. csere készüléket biztosít a felhasználó részére.

A csere készülék kihelyezésekor a szerviz lehetőség szerint a felhasználó készülékének megfelelő tudásszintű készüléket biztosít, de vérgáz analizátorok esetén minimum vérgáz és ion paraméterek mérésére alkalmas analizátort.

3.5.1. Működtető reagensek költségei

Amennyiben a cserekészülék típusa nem azonos a felhasználónál üzemelő készülék típusával, az elindításához szükséges első reagens csomagot - amely átlagosan 14 napig elegendő - a Radiometer Magyarország Kft. a cserekészülék napi bérleti díjának fejében biztosítja. Amennyiben a Radiometer Magyarország Kft. a fent említett időn belül nem szállítja vissza az eredeti készüléket a felhasználónak és ennek az oka a Radiomernél jelentkezett, a szükséges fogyóanyagokat továbbra is költségmentesen a felhasználó rendelkezésére bocsátja. Minden egyéb esetben a további működtetés fogyóanyag költségéről a Radiometer Magyarország Kft. írásos ajánlatot küld a felhasználó részére.

Amennyiben a cserekészülék és a felhasználó készüléke azonos típusú és a működtető reagensek a felhasználó készülékéről a csere készülékre áttelepíthetők, a készülék eredeti működtetési költsége nem változik.

3.5.2. Csere készülék javítási költségei

A Felhasználó vállalja, hogy a kezelői kézikönyv előírásai szerinti napi, heti és havi felhasználói karbantartási feladatokat elvégzi. A kezelői kézikönyv által a felhasználó, üzemeltető részére előírt feladatok elmulasztásából adódó hibák javítása, vagy azok a javítások, melyek helytelen üzemeltetésből, elemi kárból, külső erőszakból, illetéktelen személyek beavatkozásából, nem megfelelő kellékek használatából merülnek fel a Radiometer Magyarország Kft. az aktuális évben érvényes díjak szerinti munka és kiszállási díjat és a meghibásodott alkatrészek árát számítja fel.

3.5.3. Készülék használati költségek

A cserekészülék használatáért a Radiometer Magyarország Kft. 1500 Ft/nap + ÁFA díjat számít fel. Amennyiben a felhasználó bármilyen érvényes karbantartási szerződéssel rendelkezik, úgy cserekészülék használata a javítási árajánlat megküldéséig díjmentes. Az árajánlat elküldésétől számított 14 naptári nap után a használat díja 1500 Ft/nap + ÁFA. Az árajánlat elfogadása esetén az ajánlat elfogadásától a készülék visszaszállításáig a cserekészülék használata díjmentes.

3.5.4. Készüléküzemeltetési időtartam

A csere készülék használatát a Radiometer Magyarország Kft. legfeljebb az árajánlat elküldésétől számított 60 napig biztosítja. Ezen időtartamnál hosszabb működtetés csak egyedi ajánlat alapján és közös megegyezéssel lehetséges.

3.6. Javítások elvégzésének munkaidő beosztása

A Radiometer Magyarország Kft. a javításokat a hibabejelentés után legkésőbb 24 órán belül megkezdi az alábbi munkaidő beosztás szerint.

Hétköznapokon	8-17 óra között
Munkaszüneti és ünnepnapokon	8:30-16:30 között

Azon ügyfeleinknek, akik érvényes karbantartási szerződéssel rendelkeznek, a sürgősségi javítások elvégzésének sorrendjében elsőbbséget biztosítunk.

4. A munka elvégzésének igazolása és fizetési feltételek

A Radiometer szerviz az általa elvégzett munkáról bizonylatot állít ki, melyet a felhasználó aláírásával és bélyegzőjével igazol. Az aláírt bizonylat egy példánya a felhasználót illeti meg.

A készülék üzemeltetője vállalja, hogy a javítás díját a munka elvégzése után a Radiometer Magyarország Kft.-nek kifizeti, aki köteles a munkáról számlát kiállítani.

A készülék üzemeltetője a Radiometer Magyarország Kft. által kiállított számlát 30 nap fizetési határidővel köteles a Radiometer Magyarország Kft. 16300000-04012043-90106419 számlaszámú bankszámlájára átutalni. Késedelmes fizetés esetén a Megbízott a mindenkori jegybanki alapkamatot számítja fel.