

## Regulamin Świadczenia Usług Serwisowych w Stern Weber Polska sp. z o.o.

### §1 Definicje

**Dzień Roboczy** – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

**Odbierający** – Klient lub podmiot inny niż Klient, który działa w jego imieniu i na jego rzecz w zakresie Usługi Serwisowej, w tym uczestniczy w Usłudze Serwisowej oraz podpisuje Protokół Serwisowy (jeżeli dotyczy).

**Protokół Serwisowy** – dokument stanowiący potwierdzenie wykonania Usługi Serwisowej w tym w szczególności: Protokół Naprawy, Protokół Wizji Lokalnej, Protokół Przeglądu/Konserwacji wyrobu medycznego, sporządzany w postaci papierowej i/lub elektronicznej, podpisywany fizycznie i/lub zwykłym podpisem elektronicznym za pośrednictwem platformy Zleceniobiorcy lub sporządzony elektronicznie i przesłany mailowo Zleceniodawcy.

**Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady wykonywania Usług Serwisowych.

**Serwisant Autoryzowany** – osoba fizyczna wykonująca Usługi Serwisowe w imieniu i na rzecz podmiotu współpracującego ze Zleceniobiorcą w zakresie objętym niniejszym Regulaminem (dalej: Serwis Autoryzowany), ujawniona na wykazie znajdującym się na stronie internetowej: <https://sternweber.pl/serwis/>, autoryzowana przez Zleceniobiorcę w zakresie wskazanym przy każdym Serwisancie Autoryzowanym.

**Urządzenie** – każde urządzenie mogące być przedmiotem Usługi Serwisowej, w tym wyrób medyczny w rozumieniu ustawy z dnia 7 kwietnia 2022 r. o wyrobach medycznych (Dz. U. z 2022, poz. 974 ze zm.),

**Usługa Serwisowa** – przegląd, konserwacja, naprawa inna niż gwarancyjna lub każda inna usługa wykonana przez Serwisanta Autoryzowanego, świadczona odpowiednio (i) u Zleceniodawcy, (ii) w warsztacie naprawczym Zleceniobiorcy, jego podwykonawcy lub Producenta, (iii) poprzez połączenie zdalne z Urządzeniem lub komputerem Zleceniodawcy.

**Wada** - niezgodna z przewidzianym zastosowaniem praca bądź awaria całkowicie lub częściowo wyłączająca pracę Urządzenia.

**Zgłoszenie Serwisowe** – zgłoszenie dokonane telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem udostępnionego dedykowanego formularza dostępnego na stronie internetowej Zleceniobiorcy. Wszelkie zgłoszenia należy kierować na adres e-mail: [serwis@sternweber.pl](mailto:serwis@sternweber.pl) lub odpowiednio [serwis.radiologia@sternweber.pl](mailto:serwis.radiologia@sternweber.pl) (dla zgłoszeń dotyczących urządzeń

radiologicznych), zgłaszać telefonicznie pod numerem: 22 395 56 00 lub wypełnić formularz na stronie internetowej: <https://sternweber.pl>

**Zleceniobiorca** – Stern Weber Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, KRS: 820026.

**Zleceniodawca lub Klient** – przedsiębiorca zawodowo związany z medycyną lub prowadzący działalność gospodarczą w zakresie obrotu wyrobami medycznymi, który dokonuje Zgłoszenia Serwisowego.

## §2 Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Stern Weber Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie odpłatnych Usług Serwisowych na rzecz Klientów.
2. Każdy Klient udostępniający Urządzenie do wykonania Usługi Serwisowej jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym Regulaminem. Dokonanie Zgłoszenia Serwisowego stanowi jednocześnie akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Zleceniobiorca komunikuje się ze Zleceniodawcą telefonicznie, za pomocą SMS, bądź poczty elektronicznej na dane (tj. numer telefonu, adres poczty elektronicznej) podane w Zgłoszeniu Serwisowym. Wiadomości wysłane za pomocą powyższych kanałów komunikacyjnych uznaje się za dostarczone. W przypadku zmiany danych kontaktowych Zleceniodawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zleceniobiorcę.
4. Wszelkie Usługi Serwisowe dokonywane są odpłatnie, na koszt Zleceniodawcy i wyceniane zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych Stern Weber Polska.
5. Do napraw gwarancyjnych w ramach udzielonej przez Zleceniobiorcę gwarancji zastosowanie mają Szczegółowe Warunki Gwarancji.

## §3 Procedura zgłoszenia

1. Zleceniodawca lub osoba przez niego upoważniona dokonuje Zgłoszenia Serwisowego bezpośrednio do Zleceniobiorcy.
2. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej powinno zawierać numer seryjny Urządzenia, opis problemu oraz dane Zleceniodawcy, w przypadku dokonywania przez osobę trzecią – także dane kontaktowe osoby zgłaszającej/kontaktowej (adres e-mail i numer telefonu).
3. Zgłoszenie zostaje wprowadzone do wewnętrznego systemu teleinformatycznego Zleceniobiorcy oraz nadaje się mu odpowiedni numer.
4. Zleceniobiorca niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia kontaktuje się z Klientem lub osobą zgłaszającą w celu ustalenia szczegółów wykonania Usługi Serwisowej.

#### §4 Wykonanie Usługi Serwisowej

1. Usługa Serwisowa wykonywana jest wyłącznie przez Serwis Autoryzowany każdorazowo wskazany przez Zleceniobiorcę.
2. Zleceniobiorca podejmuje decyzję o sposobie i miejscu przeprowadzenia Usługi Serwisowej oraz informuje Klienta o kosztach jej przeprowadzenia, a także o przewidywanym czasie wykonania usługi.
3. Termin wykonania Usługi Serwisowej może ulec wydłużeniu w przypadku, gdy:
  - a. naprawa jest o szczególnym stopniu trudności, w szczególności, gdy Urządzenie wymaga naprawy bezpośrednio przez Producenta,
  - b. skuteczne dokonanie naprawy wymaga zamówienia części zamiennych od Producenta z siedzibą za granicą,
  - c. zostało wydane urządzenie zastępcze,
  - d. w innych uzasadnionych przypadkach,o czym Klient jest każdorazowo informowany.
4. Zleceniodawca podejmuje decyzję o akceptacji przedstawionych warunków Usługi Serwisowej, w tym wyceny, co oznacza zawarcie umowy na ustalonych warunkach lub odrzuca je i rezygnuje z jej świadczenia. W przypadku rezygnacji z Usługi Serwisowej Klient ponosi koszty, jakie w związku z dotychczas wykonanymi czynnościami poniósł Zleceniobiorca.
5. Serwisant Autoryzowany wykonuje Usługi Serwisowe wyłącznie w ustalonym zakresie, zgodnie z pkt. 4 powyżej. W przypadku wykrycia innych awarii lub wzrostu kosztów wykonania Usługi Serwisowej, Serwisant Autoryzowany nie wykona dalszej naprawy bez wyrażenia zgody przez Klienta na te czynności oraz uzyskania akceptacji nowej wyceny.
6. Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość odstąpienia od świadczenia Usługi Serwisowej na każdym etapie jej wykonywania, w uzasadnionych przypadkach, o czym Klient jest każdorazowo informowany.
7. W przypadku, gdy wykonanie Usługi Serwisowej okaże się niemożliwe z przyczyn nieleżących po stronie Zleceniobiorcy, Zleceniodawca ponosi jedynie koszty dotychczas wykonanych Usług Serwisowych (np. koszt diagnostyki).
8. Po wykonaniu Usługi Serwisowej:
  - a. Zleceniobiorca sporządzi elektroniczny Protokół Serwisowy, przesłany mailowo Zleceniodawcy. Klient w ciągu 3 Dni Roboczych od otrzymania Protokołu Serwisowego może wnieść reklamację w zakresie jego treści, w tym uwzględnionych lub nieuwzględnionych uwag. W razie niezłożenia reklamacji w

- ww. terminie, Protokół Serwisowy uznaje się za zaakceptowany przez obie Strony;  
lub
- b. Strony sporządzą Protokół Serwisowy, który zostanie podpisany przez Odbierającego i przedstawiciela Serwisu Autoryzowanego.
9. Klient zobowiązany jest do zwrotu uszkodzonych części objętych Usługą Serwisową w przypadku:
- a. podzespołów dostarczonych Klientowi bez ponoszenia przez niego kosztów w ramach świadczenia Usług Serwisowych; oraz
  - b. w ramach procedury Standard Replacement.
10. Zleceniodawca zobowiązany jest do udostępnienia Urządzenia oraz zapewnienia dostępu do miejsca jego instalacji w uzgodnionym przez strony terminie wykonania Usługi Serwisowej.
11. W przypadku przybycia Serwisanta Autoryzowanego na miejsce, przy braku możliwości rozpoczęcia pracy z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym w szczególności:
- a. braku dostępu do Urządzenia,
  - b. nieobecności Klienta lub osoby upoważnionej do udostępnienia Urządzenia,
  - c. innych okoliczności uniemożliwiających prawidłowe wykonanie Usługi Serwisowej,
- zostanie naliczona opłata za czas oczekiwania Serwisanta Autoryzowanego, zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych.
12. Jeżeli ww. czas oczekiwania przekroczy 30 minut, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do anulowania wizyty serwisowej, a Klient może zostać obciążony opłatą rekompensującą koszty dojazdu oraz czas pracy Serwisanta Autoryzowanego, zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych.
13. W przypadku uporczywego uchylania się przez Klienta od umożliwienia wykonania Usługi Serwisowej, Zleceniobiorca ma prawo odmówić dalszego świadczenia Usług Serwisowych dla danego Klienta.

## **§5 Wypożyczenie urządzeń zastępczych**

1. Zleceniobiorca może udostępnić Klientowi urządzenie zastępcze na czas świadczenia Usługi Serwisowej
2. Koszt wypożyczenia urządzenia zastępczego jest zgodny z Cennikiem Usług Serwisowych.
3. Po udostępnieniu urządzenia zastępczego, Zleceniobiorca przedstawi Klientowi wycenę Usługi Serwisowej dotyczącej jego Urządzenia, którą Klient powinien niezwłocznie zaakceptować lub odrzucić i zrezygnować z Usługi Serwisowej. Po upływie 5 Dni Roboczych od dnia przekazania Klientowi wyceny, a wobec braku odpowiedzi Klienta,

zostanie naliczona opłata za każdy kolejny tydzień użyczenia urządzenia zastępczego, zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych.

4. Po wykonaniu Usługi Serwisowej i zwrocie Klientowi naprawionego Urządzenia lub po rezygnacji ze świadczenia Usługi Serwisowej, Klient zobowiązany jest do zwrotu urządzenia zastępczego w ciągu 5 Dni Roboczych. W przypadku opóźnienia zwrotu po upływie wskazanego terminu, zostanie naliczona opłata za każdy kolejny tydzień użyczenia urządzenia zastępczego zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych.

#### **§6 Opłaty za nieuzasadnioną wizytę serwisową**

1. Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów wizyty serwisowej zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu w szczególności, gdy:
  - a) zgłaszany problem wynika ze specyfiki pracy Urządzenia i nie stanowi Wady,
  - b) zgłaszany problem wynika z braku znajomości instrukcji obsługi Urządzenia,
  - c) Urządzenie zostało użyte niezgodnie z jego przeznaczeniem lub zaleceniami Producenta,
  - d) Urządzenie działa prawidłowo, a zgłoszony problem nie występuje w momencie wizyty serwisowej.
2. W przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu w okresie udzielonej gwarancji Urządzenia, Klient ponosi koszty dojazdu oraz czasu pracy Serwisu Autoryzowanego zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych.
3. W przypadku wielokrotnego nieuzasadnionego wezwania serwisu przez Klienta, Zleceniobiorca ma prawo odmówić dalszego świadczenia Usług Serwisowych na rzecz danego Klienta.

#### **§7 Brak odbioru naprawionego Urządzenia i opłata jego za przechowywanie**

1. Klient zobowiązany jest do odbioru lub umożliwienia zwrotu (jeżeli koszt takiej usługi Klient zaakceptował) Urządzenia po wykonaniu Usługi Serwisowej w terminie 5 Dni Roboczych od daty powiadomienia go o zakończeniu Usługi Serwisowej.
2. W przypadku nieodebrania lub braku umożliwienia zwrotu Urządzenia przez Klienta w wyżej wyznaczonym terminie, Klient ponosi koszty za przechowywanie Urządzenia zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych.
3. Jeżeli Urządzenie nie zostanie odebrane lub przyjęte w terminie 60 dni od daty powiadomienia Klienta o zakończeniu Usługi Serwisowej, Zleceniobiorca może dostarczyć Urządzenie Klientowi na jego koszt.

#### **§8 Rezygnacja z rozpoczętej Usługi Serwisowej i koszty części zamiennych**

1. Klient może zrezygnować z Usługi Serwisowej w każdym czasie, przy czym zobowiązany jest do pokrycia kosztów, jakie w związku z dotychczas wykonanymi czynnościami

poniósł Zleceniobiorca, w tym kosztów wykonanych czynności serwisowych i dojazdu zgodnie z Cennikiem Usług Serwisowych oraz koszty części zamiennych, które zgodnie ze swoją specyfiką nie podlegają ponownemu użyciu.

2. W przypadku rezygnacji przez Klienta z Usługi Serwisowej, Urządzenie zostanie zwrócone Klientowi w stanie, w jakim znajdowało się po demontażu lub częściowym procesie naprawy.

### **§9 Przegląd okresowy i koszty związane z jego wynikiem negatywnym**

1. W przypadku wykonywania przeglądu okresowego Urządzenia, Klient ponosi jego koszt niezależnie od wyniku tego przeglądu.
2. Jeżeli przegląd okresowy Urządzenia nie zakończy się pozytywnym wynikiem z powodu wykrytej awarii wymagającej naprawy, Klient zobowiązany jest do poniesienia następujących kosztów:
  - a. koszt wykonanego przeglądu, który zakończył się wynikiem negatywnym,
  - b. koszt naprawy awarii według przedstawionej wyceny, jeśli Klient zdecyduje się na jej realizację,
  - c. koszt ponownego przeglądu po wykonaniu naprawy – jeżeli dotyczy (w związku z lit. b) powyżej).

### **§10 Odpowiedzialność**

1. Serwis Autoryzowany ponosi odpowiedzialność za jakość świadczonych usług stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, a zwłaszcza Kodeksu Cywilnego, w szczególności od art. 734 do art. 751 KC.
2. Na każdą Usługę Serwisową udzielana jest gwarancja na okres 12 miesięcy, przy czym gwarancja dotycząca usług naprawy i części zamiennych związanych z końcówkami (turbiny, kątnice) wynosi 6 miesięcy, z uwagi na taki właśnie gwarantowany przez Producenta minimalny okres żywotności części zamiennych - liczone od daty zakończenia świadczenia Usługi Serwisowej. Potwierdzeniem udzielenia gwarancji jest faktura wystawiona dla Klienta przez Zleceniobiorcę.
3. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody rzeczywiste i/lub utracone korzyści poniesione przez Klienta w związku z niemożnością korzystania z Urządzenia, objętego Usługą Serwisową, czy wydłużeniem czasu jej trwania.
4. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za ukryte lub dodatkowe awarie ujawnione w trakcie Usługi Serwisowej, które nie były możliwe do stwierdzenia podczas dokonanej diagnostyki.
5. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za usterki wykryte po wykonywaniu Usługi Serwisowej, które nie zostały wykryte podczas procesu realizacji Usługi Serwisowej.

6. Usługi Serwisowe dokonane przez osoby nieuprawnione nieposiadające autoryzacji Zleceniobiorcy mają ten skutek, iż bezpieczeństwo Urządzenia nie jest gwarantowane przez oznaczenie CE, więc Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za użytkowanie wyrobu medycznego, który nie spełnia obowiązujących przepisów mających do niego zastosowanie, zgodnie z wymogami ustawy o wyrobach medycznych i/lub mających zastosowanie europejskich aktów prawnych.
7. Klient jest zobowiązany posiadać wszelkie zaktualizowane kopie bezpieczeństwa danych pozyskanych za pomocą Urządzenia przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Serwisowej, takich jak: badania RTG, zdjęcia z kamery, zapis cykli z autoklawu itp., a także programów do obsługi Urządzeń. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za ich utratę.
8. Na podstawie art. 558 § 1 KC odpowiedzialność Zleceniobiorcy z tytułu rękojmi zostaje wyłączona w zakresie wszystkich urządzeń lub części wykorzystanych przy świadczeniu Usługi Serwisowej.

#### **§11 Postanowienia Końcowe**

1. Zleceniobiorca udostępnia klauzulę informacyjną w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku ze świadczeniem Usług Serwisowych.
2. Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Regulaminie, które wchodzi w życie w dniu wskazanym przez Zleceniobiorcę, ale nie wcześniej niż w dniu zamieszczenia zmian na stronie internetowej.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.02.2025 r. i jest dostępny na stronie internetowej Zleceniobiorcy.