

# REGULAMIN

świadczenia usług serwisowych  
w firmie Accuro sp. z o. o.

## § 1.

1. Siedziba serwisu firmy Accuro:  
Accuro sp. z o. o.  
ul. Kolejowa 15/17  
01-217 Warszawa  
tel. 22 632 99 71  
fax 22 632 99 74  
e-mail: [j.ajert@accuro.pl](mailto:j.ajert@accuro.pl)
2. Serwis jest czynny od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 16.00.
3. Zgłoszenia napraw można dokonywać telefonicznie (w godzinach pracy serwisu) lub praktycznie całą dobę (za pomocą poczty e-mail lub faxem).
4. Wysyłki sprzętu po naprawie odbywają się raz dziennie, z reguły w godz. pomiędzy 14 a 16-tą, tj. w porze wizyty kuriera z firmy spedycyjnej.
5. Wszelkie naprawy i usługi serwisowe realizowane są w oparciu o poniższy „Regulamin świadczenia usług serwisowych w Accuro” oraz o zasady opisane w odpowiednich *kartach gwarancyjnych Acuro i Accuro-Sumer*, wydawanych do poszczególnych produktów.
6. Osoby decydujące się na korzystanie z naszych usług akceptują zapisy Regulaminu.

## § 2.

1. Naprawy sprzętu realizowane są z reguły w siedzibie serwisu. Związane to jest z charakterem sprzętu (elektroniczna aparatura medyczna) i koniecznością używania specjalistycznych narzędzi, przyrządów kontrolno-pomiarowych, części zamiennych, specjalistycznych stanowisk pracy, itp.
2. W szczególnych wypadkach, ze względu na gabaryty czy charakter sprzętu i gdy jest to technicznie wykonalne, prowadzimy naprawy/interwencje także w miejscu instalacji sprzętu, u klienta (dotyczy: stołów rehabilitacyjnych REGION).

## § 3.

O sposobie i miejscu wykonania naprawy decyduje zawsze serwis. W uzasadnionych przypadkach, serwis Accuro może, za zgodą użytkownika, zdecydować o dokonaniu naprawy sprzętu wielkogabarytowego bez wizyty pracownika serwisu na miejscu instalacji, lecz w drodze demontażu elementu urządzenia i przesłania go celem naprawy do siedziby serwisu (np.: wymiana/naprawa siłownika elektrycznego w stole terapeutycznym).

## § 4.

1. Przed dostarczeniem lub wysłaniem urządzenia do serwisu należy bezwzględnie skontaktować się telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej z serwisem Accuro, w celu ustalenia z konkretnym i kompetentnym pracownikiem serwisu lub działu obsługi klienta optymalnej (najlepszej) procedury dalszego postępowania, właściwej dla danego przypadku.
2. Z procedury powyższej (wymogu wcześniejszego kontaktu) zwolnione są osoby, które znają szczegółowe wymagania serwisu i warunki dokonywania bezpłatnych i płatnych napraw oraz na własną odpowiedzialność i ryzyko decydują się na dostarczenie sprzętu do serwisu, z pominięciem etapu rozmowy wstępnej z pracownikiem serwisu.
3. W przypadku wystąpienia rażących nieprawidłowości przy przekazywaniu sprzętu do serwisu, przy jednoczesnym braku wcześniejszego kontaktu telefonicznego z jego pracownikiem, zastrzegamy sobie możliwość wyciągnięcia konsekwencji finansowych wynikających z narażenia Accuro na nieuzasadnione i niezawinione koszty.

## § 5.

Wszelkie przesyłki kierowane do serwisu Accuro, realizowane na nasz koszt (dotyczy urządzeń objętych gwarancją), jak również inne (na koszt użytkownika), jeśli ich dotyczy, muszą spełniać następujące kryteria:

- urządzenie (klient) musi być uprawniony mocą gwarancji lub oddzielnej umowy do przesyłania urządzeń do serwisu na nasz koszt
- przesyłka musi odbywać za pośrednictwem firmy, z którą serwis Accuro ma podpisaną umowę na świadczenie tego typu usług (aktualnie jest to DHL i UPS) lub w szczególnych, uzasadnionych wypadkach, także za pośrednictwem innej firmy, jeśli koszt takiej usługi jest zbliżony i nie przekracza 30 zł!
- przesyłka musi być zlecona w ramach usługi standardowej (standardowe gabaryty, ubezpieczenie i warunki doręczenia)
- przesyłka powinna być telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej uzgodniona z kompetentnym pracownikiem serwisu lub działu obsługi klienta Accuro i przez niego zaakceptowana (chodzi o wyeliminowanie wysyłek niepotrzebnych, np. związanych z wymianą bezpieczników, itp.)
- przesyłka powinna zawierać istotne dla skutecznej naprawy akcesoria (np. elektrody, głowice ultradźwiękowe i laserowe, przewody pacjenta, itp.) i przewody zasilające (dotyczy także przesyłek i napraw pogwarancyjnych, na koszt klienta)
- przesyłka nie powinna zawierać elementów urządzenia nie wymaganych do przeprowadzenia skutecznej naprawy (np. statyw z kółkami do skanera laserowego, wózek do aparatu do elektroterapii, cewka, leżanka, itp.)
- przesyłka powinna być w prawidłowy sposób zapakowana i zabezpieczona przed uszkodzeniem reklamowanego urządzenia/sprzętu w czasie transportu
- przesyłka na nasz koszt, zlecona w trybie: "za pobraniem", realizowana przez inną niż wskazana przez Accuro firmę kurierską/spedycyjną musi być anonsowana pracownikom działu obsługi klienta i/lub serwisu z 2 dniowym wyprzedzeniem

## § 6.

Zastrzegamy sobie możliwość doliczenia do kosztów naprawy wszelkich innych, nieuzasadnionych kosztów poniesionych przez nas niepotrzebnie, na skutek winy (nadgorliwości, zaniechania, zaniedbania, niedopatrzenia czy wręcz niedbalstwa) ze strony klienta-użytkownika sprzętu (lub jego przedstawiciela), wysyłającego sprzęt do serwisu na nasz koszt, za pośrednictwem poczty, firm kurierskich czy spedycyjnych, itp.

Identyczne konsekwencje będą wyciągane w stosunku do tych klientów, którzy doprowadzili do nieuzasadnionego (niepotrzebnego) wyjazdu serwisu do miejsca instalacji sprzętu (np. przekazując w zgłoszeniu błędne, nieprawdziwe informacje) lub na skutek nieprawidłowego opisu charakteru i rodzaju usterki spowodowali konieczność powtórnego wyjazdu i dokonania innego rodzaju naprawy.

## § 7.

1. Wydanie sprzętu po naprawie odbywa się z reguły tylko i wyłącznie po udokumentowaniu wszelkich należnych do Accuro płatności (wynikających zarówno z kosztów samej naprawy, jak i kosztów zakwalifikowanych do kategorii nieuzasadnionych, a poniesionych przez Accuro z winy wysyłającego sprzęt).
2. Wszelkie odstępstwa od powyższej zasady, muszą być uzgodnione z handlowcem odpowiedzialnym za obsługę danego klienta lub upoważnionym pracownikiem serwisu czy działu obsługi klienta.
3. Istnieje możliwość dokonywania opisanych powyżej płatności przelewem na podstawie wystawionej po naprawie faktury, faktury pro forma lub u kuriera, w usłudze "za pobraniem" (ew. gotówką, na miejscu w siedzibie serwisu).
4. Do kategorii kosztów nieuzasadnionych z naszego punktu widzenia należą w szczególności:
  - koszty związane z niepotrzebnym przesyłaniem wielkogabarytowych elementów urządzenia do stacji serwisowej
  - koszty związane z przesyłaniem urządzeń nie wymagających interwencji serwisu (np. przy wymianie bezpieczników)

- koszty związane z wyjazdem serwisu do miejsca instalacji sprzętu wielkogabarytowego, w przypadku niewłaściwego wskazania/opisana charakteru/rodzaju usterki (w wyniku rażącego niedbalstwa czy skrajnej niekompetencji osoby zgłaszającej)
- koszty związane z koniecznością dodatkowego dosyłania elementów urządzenia i akcesoriów niezbędnych do dokonania prawidłowej diagnozy/naprawy
- koszty związane z innym niż standardowe ubezpieczeniem przesyłki
- koszty związane z innym niż standardowy czasem doręczenia przesyłki
- koszty związane z uszkodzeniem przesyłki w czasie transportu, powstałe na skutek nieprawidłowego zapakowania i zabezpieczenia przed uszkodzeniem
- koszty związane z wysyłką urządzeń za pośrednictwem firm innych niż wskazane przez serwis Accuro, których usługi są wyraźnie droższe

## § 8.

Urządzenie trafiające do serwisu w celu naprawy i/lub przeglądu technicznego musi być dostarczone wraz z istotnymi akcesoriami i przewodami zasilającymi chyba, że konkretny i kompetentny pracownik działu serwisu lub obsługi klienta wyda inne dyspozycje w tym względzie. Nie dopełnienie tego wymogu może skutkować przedłużeniem się czasu naprawy, a w szczególnych przypadkach, także konsekwencjami finansowymi.

Przykładowe wymagania:

- laseroterapia - sterownik, przewód zasilający, sondy laserowe
- magnetoterapia - sterownica, generator (generatory), wszelkie przewody będące na wyposażeniu aparatu
- terapia uciskowa - sam sterownik
- elektroterapia – aparat, przewody pacjenta, elektrody
- ultradźwięki – aparat, głowice ultradźwiękowe,
- combo – aparat, przewody pacjenta, elektrody, głowice ultradźwiękowe

## § 9.

Użytkownik, we własnym interesie, powinien pamiętać o dostarczeniu do serwisu wraz z urządzeniem: **adresu zwrotnego, nr telefonu, nazwiska osoby kontaktowej i/lub uprawnionej do podejmowania decyzji**, a także nazwiska osoby z serwisu, z którą dokonano uzgodnień w sprawie naprawy. W miarę możliwości powinien też dołączyć krótki (choćby odręczny) opis objawów usterki. Niedopełnienie tego obowiązku może skutkować wydłużeniem się czasu naprawy!

## § 10.

1. Naprawy nie podlegające gwarancji o wartości do 200 zł brutto realizowane są bez konsultacji z użytkownikiem (chyba że użytkownik w formie pisemnej zastrzeże inaczej).
2. Naprawy o wartości powyżej 200 zł brutto będą konsultowane telefonicznie, a ich koszt ustalany na podstawie indywidualnej wyceny, zgodnej z aktualnym cennikiem.

## § 11.

Podstawą do przeprowadzenia przez serwis naprawy gwarancyjnej produktu jest dostarczenie wraz z kompletnym urządzeniem (patrz § 5. i 6.) oryginału karty gwarancyjnej lub dowodu zakupu. W szczególnych wypadkach (i za zgodą pracowników serwisu) będą honorowane kserokopie tych dokumentów.

## § 12.

Karta gwarancyjna wypełniona w sposób niepełny lub niepoprawny może być uznana przez serwis Accuro za nieważną. W szczególności numer seryjny produktu musi odpowiadać numerowi seryjnemu wpisanemu do karty gwarancyjnej. Data sprzedaży znacząco różna od daty produkcji musi być, na żądanie serwisu, dodatkowo udokumentowana. Wszelkie zmiany i poprawki treści karty gwarancyjnej są ważne tylko w przypadku dokonania ich przez gwaranta, tj. Accuro lub Accuro-Sumer.

### § 13.

1. W okresie gwarancyjnym użytkownikowi sprzętu zakupionego w Accuro-Sumer przysługuje prawo do otrzymania bezpłatnie sprzętu zastępczego na czas naprawy. Prawo to dotyczy produktów Accuro i Chattanooga Group Ltd i z oczywistych względów nie obejmuje urządzeń wielkogabarytowych, takich jak stoły do terapii, diatermie, itp.  
W pierwszej kolejności obsługiwani będą klienci oczekujący na sprzęt, którego naprawa się przedłuża.
2. O przyznaniu sprzętu zastępczego decyduje pracownik serwisu i/lub działu obsługi klienta. Decyduje kolejność zgłoszeń i dostępność konkretnych urządzeń w danej chwili.
3. Nieuzasadnione przetrzymywanie sprzętu zastępczego po naprawie i odesłaniu do klienta właściwego urządzenia, będzie podstawą do naliczenia dodatkowych kosztów z tym związanych, w wysokości 50 zł netto za każdy dzień zwłoki, licząc od drugiego dnia roboczego od daty doręczenia z powrotem naprawionego urządzenia.

### § 14.

1. Czas naprawy urządzeń podlega wahaniom. Staramy się realizować naprawy w terminie do 14 dni roboczych, licząc od daty otrzymania kompletnego sprzętu do serwisu, do momentu przekazania przesyłki kurierowi firmy spedycyjnej. Dokładamy wszelkich starań, aby okres ten skrócić do maksimum 7 dni.
2. W przypadku, gdy wykonanie naprawy wymaga części zamiennych niedostępnych na polskim rynku lub odesłania urządzenia do jego producenta, termin naprawy przedłuża się odpowiednio.
3. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy.

### § 15.

Kwalifikacja napraw dokonywanych w ramach gwarancji odbywa się zawsze z zachowaniem zasad sztuki i uwzględnieniem specyfiki indywidualnych przypadków. Trudno jest wyznaczyć i skodyfikować sztywne zasady w tym względzie. Biorąc jednak pod uwagę nasze wieloletnie doświadczenie jesteśmy w stanie opracować listę kwestii, których w żaden sposób nie można określić jako podlegające naprawie gwarancyjnej.

Gwarancja nie obejmuje w szczególności:

- wszelkich uszkodzeń mechanicznych i termicznych np. urwania, stłuczenia, pęknięcia, wygięcia, zarysowania, deformacje itp.
- uszkodzeń związanych z funkcjonowaniem urządzenia w środowisku niezgodnym ze szczegółowymi wymaganiami opisanymi w instrukcji obsługi
- uszkodzeń przewodu zasilającego oraz napraw z tym związanych
- elektrod i przewodów pacjenta, które ulegają naturalnemu zużyciu w trakcie eksploatacji
- usterek powstałych na skutek niewłaściwego (nieumiejętnego) i/lub niezgodnego z instrukcją obsługi użytkownika i eksploatacji produktu, jego przechowywania i konserwacji lub samowolnej naprawy
- wszelkich czynności związanych z bieżącą konserwacją, czyszczeniem i regulacją urządzenia, opisanych w instrukcji obsługi
- urządzeń, w których samowolnie naruszona została plomba zabezpieczająca
- urządzeń, w których dokonano przeróbek i zmian konstrukcyjnych bez wiedzy i pisemnej zgody serwisu Accuro/Accuro-Sumer
- urządzeń, w których podłączono dodatkowe wyposażenie, inne niż oryginalne, zalecane i/lub dostarczane przez producenta uszkodzeń powstałych na skutek przypadku lub siły wyższej oraz tych okoliczności, za które nie odpowiada ani producent ani sprzedawca
- zużycia urządzenia spowodowanego normalnym procesem jego eksploatacji
- **WYMIANY BEZPIECZNIKÓW** w przypadku ich spalenia (WAŻNE: wymiana bezpieczników leży zawsze w gestii użytkownika i jest jedną z czynności o charakterze konserwacyjnym, opisanych w instrukcji obsługi; nie jest rozumiana przez producenta jako nieuprawniona ingerencja w konstrukcję urządzenia i nie skutkuje utratą uprawnień

### § 16.

Naprawy pogwarancyjne odbywają się w oparciu o aktualny **cennik napraw Accuro**.