

# Servisní podmínky

1. Společnost Beckman Coulter Česká republika s.r.o. (dále jen "**společnost**") je jedinou organizací na území České republiky, které výrobce in vitro diagnostických prostředků, koncern Beckman Coulter, poskytuje originální náhradní díly a verifikační i aktuální servisní postupy, a je proto ve smyslu zákona 268/2014 Sb. o zdravotnických prostředcích in vitro v platném znění, jedinou organizací způsobilou k servisu přístrojů výrobce Beckman Coulter.  
Společnost dále zajišťuje servis všech přístrojů dalších výrobců, které uvedla na trh.
2. Tento dokument (dále jen „**SP**“) stanoví podmínky, za jakých společnost poskytuje servisní služby (dále jen „**servis**“). Podmínky poskytování servisu mohou být v individuálních případech definovány jiným písemně vyhotoveným smluvním vztahem, např. Kupní smlouvou nebo Servisní smlouvou mezi společností a osobou se kterou byla uzavřena smlouva, na základě které je poskytován servis podle těchto SP (dále jen „**zákazníkem**“). Pokud není stanoveno jinak, tyto SP je možné kdykoli změnit písemnou dohodou mezi společností a zákazníkem. V případě rozporu mezi těmito SP a příslušnou smlouvou mezi společností a zákazníkem má přednost ustanovení příslušné smlouvy.
3. Servis je zajišťován ze sídla společnosti Radiová 1, 102 27 Praha 10, na základě servisní smlouvy uzavřené podle Občanského zákoníku (dále jen „**OZ**“) nebo jednorázového požadavku zákazníka v souladu s OZ potvrzeného ze strany společnosti.
4. Oprava přístroje je objednána telefonicky na HotLine 272 017 888, Po - Ne, 0<sup>00</sup>-24<sup>00</sup>. Návštěva servisního technika proběhne nejpozději do 72 hodin od nahlášení závady, není-li dohodnuto jinak.
5. Objednáním opravy zákazník projevuje souhlas se všemi ustanoveními SP. Zavazuje se předat přístroj k opravě dezinfikovaný, poskytnout nezbytnou součinnost k opravě, převzít opravený a odzkoušený přístroj, potvrdit podpisem ukončení opravy (i dílčí) a následně, na základě faktury, uhradit náklady do 30 dnů od doručení faktury. Je povinností příslušného zákazníka zajistit, že osoby, které se ze strany zákazníka na servisním úkonu podílejí, jsou osoby ke zmíněným úkonům oprávněné.
6. Pokud dojde při poskytování servisu k nakládání s osobními údaji, zákazník zajistí, aby společnosti nebyly poskytnuty žádné osobní údaje, jejichž poskytnutí společnosti by bylo v rozporu s příslušnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení Směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Zákazník odpovídá v celém rozsahu za výběr a pověření oprávněných osob, které přicházejí do styku s osobními údaji a které jsou oprávněné získávat a zpracovávat osobní údaje dotčených osob s jejich souhlasem, jakož i za přijetí odpovídajících technicko - organizačních opatření zabraňujících neoprávněnému přístupu k osobním údajům či jejich ztrátě.
7. Záruční doba na přístroje dodávané společností je 12 měsíců a záruka na úplatně vyměněné náhradní díly je 6 měsíců, není-li dohodnuto jinak. Záruka na provedenou práci při servisním zásahu je 30 dnů. Podmínkou pro poskytování záručních oprav a bezúplatných oprav z titulu jiných smluv je řádné provádění předepsané údržby včetně vedení záznamů o jejím provádění. Záruka ani jiná smlouva nenahrazuje povinnost zákazníka provádět uživatelské denní, týdenní, měsíční aj. údržby dle příslušné příručky výrobce.
8. Servisem jsou míněny úkony, vedoucí k odstranění poruchy nebo závady, není-li dohodnuto jinak, a to v záruční i pozáruční době.  
Servis nepokrývá: výcvik dalšího operátora (po instalaci zařízení), PBTk (periodická bezpečnostně technická kontrola), verifikaci, připojení na laboratorní informační systém, spotřební materiál (např. akumulátory), díly opotřebené běžným provozem (např. elektrody) a díly poškozené chybnou manipulací obsluhy, a to včetně nákladů na výměnu těchto dílů a spotřebního materiálu. Servisem dále není balení a stěhování, reinstalace, odstranění následků po poškození živelnou pohromou, po výpadku el. sítě a po kontaminaci znečištěnou vodou. Servisní zásahy vyvolané těmito důvody budou účtovány podle dále specifikovaných podmínek a ceníku náhradních dílů.
9. Oprava je prováděna výměnou originálních náhradních dílů.
10. O každém přístroji je v sídle společnosti vedena dokumentace, počínající údaji o instalaci přístroje a pokračující údaji o veškerých úkonech, závadách, preventivních prohlídkách, modifikacích apod. na přístroji provedených. Určující položkou v evidenci je referenční číslo přístroje (případně typ přístroje a jeho výrobní číslo).
11. Veškerá servisní činnost je vedena v souladu s požadavky normy ISO 9001 a platných zákonů. Servisní zásahy tak, jak to vyžaduje zákon 268/2014 Sb. o zdravotnických prostředcích in vitro v platném znění, provádějí servisní technici s odpovídající kvalifikací a zaškolením pověřenou organizací výrobce, které mohou doložit platným osvědčením.
12. Minimální účtovaná doba jsou dvě hodiny včetně doby strávené dopravou. Nad dvě hodiny je dále účtována každá započatá půlhodina.  
Výše hodinových sazeb za provedení servisu jsou uvedené v aktuálním ceníku společnosti, který je dostupný na vyžádání u společnosti a může být jednostranně ze strany společnosti měněn.

Při zahájení práce v době Po-Pá, 7<sup>00</sup>-17<sup>00</sup> je účtována základní hodinová sazba (ZHS). Sazba v pracovních dnech mimo výše uvedenou dobu je 150% ZHS. Sazba v So, Ne a svátky je 200% ZHS a minimální účtovaná doba jsou tři hodiny.

Pro určení účtované sazby je rozhodující čas zahájení opravy přístroje, dohodnutý se zákazníkem.

Plánovatelné servisní úkony (preventivní prohlídky, verifikace, PBTk – pravidelné bezpečnostně technické kontroly, ...) se plánují tak, aby mohly proběhnout v době Po-Pá, 7<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>. Požaduje-li zákazník jiný termín, je srozuměn s tím, že mu bude fakturována zvýšená hodinová sazba, a to i v případě, že má plánovaný servisní výkon pokrytý smlouvou (v tomto případě rozdíl mezi zvýšenou a ZHS).

Je-li třeba vykonat cestu pro odstranění závady vícekrát, není u dalších cest již doba strávená dopravou účtována.

Moravským zákazníkům je započítávána doba, strávená dopravou technika, jako kdyby technik cestu vykonal ze servisního střediska v Brně.

Cena opravy může být dále navýšena o prokazatelně doložené náklady poštovního za zaslání požadovaného dílu a za parkovné.

13. Společnost si vyhrazuje právo provedení servisu odmítnout i bez udání důvodů, pokud takové odmítnutí není v rozporu se zněním smlouvy uzavřené mezi společností a zákazníkem na jejímž základě má být servis poskytnut.
14. Problémy nebo stížnosti je možné řešit s vedoucím servisního útvaru společnosti, nebo jeho zástupcem.