

Ogólne Warunki Serwisu

Wersja 1.1, rewizja 23-09-2020

Zakres zastosowania

1. Ogólne Warunki Serwisu (OWS) stanowią integralną część umów o serwisowanie Produktów oraz związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy firmą ESDENT a Klientami. OWS stanowią również integralną część umów sprzedaży Produktów oraz związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy ESDENT a Klientami i określają zasady wykonywania serwisu w ramach postępowania gwarancyjnego.
2. Użyte w dalszej części niniejszych OWS określenia oznaczają:
 - a. „Adres e-mail ESDENT” – biuro@esdent.pl;
 - b. „Adres e-mail Klienta” – adres podany w zgłoszeniu serwisowym;
 - c. „Diagnostyka” – badanie Produktu mające na celu stwierdzenie rodzaju uszkodzeń Produktu, możliwości jego naprawy, kosztów jego naprawy oraz tego czy w danym przypadku Klientowi przysługuje uprawnienie z tytułu gwarancji;
 - d. „ESDENT” – firma ESDENT Dental Equipment Wojciech Baziuk z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Pomarańczowej 8, 54-058.
 - e. „Klient” – kontrahent zawierający z ESDENT umowę sprzedaży produktów lub usług w ramach prowadzonej przez nią działalności. Niniejsze OWS stosuje się do Przedsiębiorców oraz do Konsumentów chyba że OWS wyraźnie wyłącza zastosowanie danego przepisu do Konsumentów;
 - f. „Konsument” – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - g. „OWG” – Ogólne Warunki Gwarancji dostępne na stronie esdent.pl/owg
 - h. „OWS” – niniejsze Ogólne Warunki Serwisu wraz ze zmianami i wszystkimi załącznikami;
 - i. „Produkty” – towary sprzedawane przez ESDENT w ramach prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, będące przedmiotem usług serwisowych;
 - j. „Raport z serwisu” – protokół, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszych OWS;
 - k. „Przedsiębiorca” – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1 k.c., prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
 - l. „Przewoźnik” – kurier, firma transportowa lub spedycyjną;

ESDENT Dental Equipment Wojciech Baziuk, Pomarańczowa 8, 54-058, Wrocław
NIP: 8991122753, REGON: 930593840

Wyłączny przedstawiciel:



- m. „Raport z serwisu” – dokument potwierdzający wykonanie serwisu;
- n. „Serwis” – usługa serwisu świadczona przez ESDENT w ramach gwarancji lub odpłatnie, polegająca na Diagnostyce Produktu oraz jego naprawie, wymianie części lub asyście przy uruchomieniu Produktu;
- o. „Serwis Gwarancyjny” – Serwis świadczony w ramach przysługujących Klientowi uprawnień z tytułu gwarancji, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Gwarancji;
- p. „Serwis Odpłatny” – Serwis świadczony przez ESDENT odpłatnie;
- q. „Strony” – Firmę ESDENT i Klienta;
- r. „Technik Serwisu” – przeszkolony pracownik ESDENT upoważniony do wykonywania serwisu.

Serwis Gwarancyjny

- 3. Zasady dotyczące gwarancji określone są w Ogólnych Warunkach Gwarancji dostępnych na stronie internetowej esdent.pl/owg
- 4. W przypadku nieuznania odpowiedzialności gwarancyjnej ESDENT, serwis Produktu może zostać wykonany odpłatnie na zasadach określonych w OWS.
- 5. W przypadku wykonania Serwisu Gwarancyjnego w miejscu montażu Produktu oraz stwierdzenia po wykonaniu Diagnostyki, że ESDENT nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej, Klient ponosi koszty Serwisu zgodnie z OWS. Powyższe nie dotyczy Konsumentów.

Serwis Odpłatny

- 6. Usługa Serwisu jest wykonywana po złożeniu przez Klienta zgłoszenia serwisowego. Zgłoszenie może zostać przesłane za pośrednictwem wiadomości elektronicznej na adres e-mail biuro@esdent.pl lub złożone telefonicznie pod numerem 71 307 60 70. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informacje: nazwa i numer seryjny urządzenia; opis usterki; imię, nazwisko, telefon i email osoby wyznaczonej do kontaktu po stronie Klienta.
- 7. Usługi serwisowe rozliczane są w roboczogodzinach według następującej stawki: 200,00 PLN brutto za godzinę pracy jednego Technika Serwisu i 320,00 PLN brutto za godzinę pracy dwóch Techników Serwisu.
- 8. Usługi serwisowe są świadczone na trzy sposoby: w miejscu montażu produktu (u Klienta), zdalnie przez program komputerowy lub telefonicznie oraz w siedzibie ESDENT.
- 9. ESDENT zastrzega sobie prawo do decyzji ilu Techników będzie uczestniczyło w wykonaniu usługi serwisowej w miejscu montażu Produktu.

ESDENT Dental Equipment Wojciech Baziuk, Pomarańczowa 8, 54-058, Wrocław
NIP: 8991122753, REGON: 930593840

Wyłączny przedstawiciel:



10. Czas pracy jest liczony w kwadransach dla serwisów zdalnych lub w siedzibie ESDENT. Serwis w miejscu montażu Produktu jest liczony wg. zasady: pierwsza godzina pełna, kolejne godziny naliczanie co kwadrans.
11. Wydatki powstałe przy okazji napraw lub konserwacji takie jak: opłaty telekomunikacyjne, przygotowywanie części zamiennych oraz inne wydatki są fakturowane po kosztach własnych ESDENT.
12. Części nietypowe lub wielkogabarytowe zamawiane na indywidualne zamówienie Klienta podlegają przedpłacie w wysokości 50% wartości zamówienia. Koszty przesyłki takich części są refakturowane na Klienta.
13. Przeglądy roczne unitów XO 4 i XO FLEX oraz urządzeń RAYSCAN fakturowane są w stałych, ustalonych cenach zawierających części wraz z robocizną.
14. ESDENT zaleca wykonywanie przeglądu rocznego unitów XO 4 i XO FLEX nie rzadziej niż co 2 lata.
15. Warunki płatności: 7 dni od daty wystawienia faktury.
16. ESDENT odpowiada jedynie za te uszkodzenia sprzętu powstałe w czasie przeprowadzanej naprawy lub konserwacji, które powstały z winy pracowników ESDENT lub też z winy osób, za pośrednictwem których ESDENT dokonuje napraw lub konserwacji.
17. Technicy Serwisu upoważnieni są wyłącznie do udzielania informacji i wyjaśnień dotyczących funkcjonowania sprzętu. W pozostałych kwestiach pytania należy kierować bezpośrednio do siedziby ESDENT.
18. ESDENT udziela gwarancji na części według zasad opisanych w OWG.
19. ESDENT udziela gwarancji 6 miesięcy na wykonaną usługę naprawy, chyba że naprawa nie podlega gwarancji w przypadku napraw opisanych w punkcie 16.
20. Jeśli Serwis Techniczny oszacuje, że naprawa części może wiązać się z niepowodzeniem i trwałym uszkodzeniem części lub brakiem pewności poprawnego działania produktu po naprawie, jest on zobowiązany potwierdzić naprawę z Klientem przed przystąpieniem do naprawy. Na takie naprawy oraz wymienione części nie obowiązuje gwarancja.

Serwis w miejscu montażu Produktu

21. Koszt dojazdu samochodu serwisowego jest opłatą za dojazd Technika Serwisu do miejsca montażu Produktu i wynosi: 1,50 zł brutto za przebyty kilometr.
22. Koszt dojazdu obliczany jest na podstawie dystansu najszybszej trasy tam i z powrotem wytyczonej przez stronę internetową maps.google.com i liczony jest

- od siedziby ESDENT we Wrocławiu przy ul. Pomarańczowej 8 do miejsca wykonania usługi u Klienta.
23. W przypadku serwisów łączonych tj. takich, w których Technicy Serwisu wykonują naprawy u więcej niż jednego Klienta podczas jednego wyjazdu serwisowego, dystans jest obliczany według wzorów: „ $D_A=A/(A+B)*T$ ”; „ $D_B=B/(A+B)*T$ ”, gdzie D – całkowity dystans do wyceny dla Klienta A lub B; T – cała przebyta trasa; D_A – dojazd w jedną stronę do Klienta A; D_B – dojazd w jedną stronę do Klienta B.
24. Technicy Serwisu są zobowiązani do przedstawienia Klientowi Raportu z serwisu będącego załącznikiem nr. 1 do niniejszych OWS, celem potwierdzenia czasu pracy, miejsca wykonania naprawy, rodzaju i ilości zużytych do napraw części zamiennych. Protokoły serwisowe stanowią podstawę obciążenia Klienta kosztami napraw lub konserwacji oraz wartością zużytych części zamiennych nawet wówczas, gdy nie ma na nich podpisu Usługobiorcy.
25. Klient zapewnia Technikowi Serwisu odpowiednie warunki pracy, to jest: oświetlone pomieszczenie, możliwość korzystania z bieżącej wody, energii elektrycznej 230V i sprężonego powietrza z kompresora oraz wystarczającą ilość czasu wymaganą do przeprowadzenia naprawy.
26. Urządzenie powinno być odpowiednio przygotowane do serwisu tak jak do kolejnego pacjenta tj. obudowy zewnętrzne powinny być czyste, a elementy z którymi ma styczność pacjent zdezynfekowane. W przypadku unitów stomatologicznych obudowy zewnętrzne oraz instrumenty powinny być czyste i zdezynfekowane, system ssący (ssaki) przepłukany i zdezynfekowany zgodnie z zaleceniami producenta, sopluczka i siłka ssaków powinny być wyczyszczone i zdezynfekowane.
27. ESDENT zastrzega sobie odmówienie wykonania usługi serwisowej w przypadku złego stanu higienicznego Produktu lub jeśli, w ciągu ostatnich 4 lat, na unitach XO 4 lub XO FLEX nie był wykonany roczny przegląd.
28. Technik Serwisu pojawia się u Klienta na umówioną godzinę +/- 30 minut. Klient zobowiązany jest udostępnić urządzenie do naprawy Technikowi Serwisu o ustalonej godzinie. W przypadku kiedy Technik Serwisu pojawił się na miejscu u Klienta o ustalonym czasie, a Klient nie udostępnił urządzenia przez dłużej niż 30 minut, obowiązuje opłata za oczekiwanie na wykonanie serwisu wysokości 50% stawki godzinowej.

Serwis zdalny

ESDENT Dental Equipment Wojciech Baziuk, Pomarańczowa 8, 54-058, Wrocław
NIP: 8991122753, REGON: 930593840

Wyłączny przedstawiciel:



29. Serwis zdalny odbywa się za pomocą rozmowy telefonicznej lub przez internet za pomocą oprogramowania komputerowego.
30. W przypadku serwisu przez oprogramowanie komputerowe, na serwisowanym komputerze musi być zainstalowany odpowiedni program i komputer musi mieć stabilne połączenie z siecią internetową.
31. Serwis zdalny jest wykonywany jedynie, jeśli Klient dostarczy załącznik nr. 2 tego dokumentu Upoważnienie do zdalnego dostępu lub jeśli ten dokument został już dostarczony.
32. Odpowiednia wersja programu jest dostępna do pobrania ze strony esdent.pl/wsparcie-i-serwis/do-pobrania.

Serwis w siedzibie ESDENT

33. Produkty małogabarytowe Klient odsyła do siedziby ESDENT lub do wskazanego przez nią miejsca na własny koszt i ryzyko. Klient odpowiada za prawidłowe opakowanie i dostarczenie Produktu. ESDENT nie ponosi odpowiedzialności za szkody w Produkcie wyrządzone przez Przewoźnika.
34. Przesyłka z przedmiotami do naprawy, oprócz kompletnej części powinna zawierać dokładny opis usterki oraz dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za naprawę po stronie Klienta.
35. Jeśli Serwis Techniczny oszacuje, że naprawa części będzie trwała dłużej niż 2 roboczogodziny, pracownicy ESDENT są zobowiązani potwierdzić koszty z Klientem. W naprawach trwających krócej niż 2 godziny ESDENT nie jest zobowiązany potwierdzać kosztów.
36. Jeśli Klient nie zdecyduje się na naprawę urządzenia, obowiązuje opłata manipulacyjna wysokości 50% stawki za jedną godzinę pracy.
37. ESDENT może udostępnić na czas naprawy serwisową część zamienną. Udostępnienie części odbywa się bezpłatnie, jednak Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów transportu i montażu tych części. Udostępnienie części zastępczych zależy między innymi od dostępności części oraz innych czynników. Klientowi nie przysługuje roszczenie o udostępnienie Produktu zastępczego.
38. W przypadku uszkodzenia serwisowych części zamiennych z winy Klienta, zobowiązuje się on do pokrycia 100% wartości tych części.

Serwis u producenta Produktu



ESDENT Dental Equipment
71 307 60 70
biuro@esdent.pl
esdent.pl

39. W przypadku, gdy część lub Produkt wymagają naprawy przez producenta, Klient zobowiązuje się do pokrycia kosztów transportu do i z siedziby producenta.
40. Przed wysyłką części do producenta ESDENT przedstawia wstępną wycenę. Koszt naprawy może się zmienić w zależności od diagnozy usterki przez producenta.
41. Akceptacja kosztów naprawy przez Klienta podczas naprawy przez producenta obowiązuje, kiedy koszt naprawy przekroczy 560 EUR netto.
42. Jeśli producent oszacuje, że koszt naprawy Produktu / części przekroczy 560 EUR netto, pracownicy ESDENT są zobowiązani potwierdzić koszty serwisu z Klientem. W naprawach, których koszt jest niższy niż 560 EUR netto, ESDENT nie jest zobowiązany potwierdzać kosztów naprawy z Klientem (dotyczy produktów produkcji XO CARE A/S).
43. Jeśli po diagnozie przez producenta Klient nie zdecyduje się na naprawę części wysłanych do producenta, obowiązuje opłata manipulacyjna wysokości 140 EUR netto (dotyczy produktów produkcji XO CARE A/S).

Wykaz rewizji

23-09-2020: Punkty 14 i 27.

Załączniki

Załącznik 1.: Raport z serwisu

Załącznik 2.: Upoważnienie do zdalnego dostępu

ESDENT Dental Equipment Wojciech Baziuk, Pomarańczowa 8, 54-058, Wrocław
NIP: 8991122753, REGON: 930593840

Wyłączny przedstawiciel:

