
ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

1. Основные условия гарантии

В соответствии с гарантийной политикой АО «МИКАРД-ЛАНА» (далее – Производитель), Производитель в течение гарантийного периода, указанного в документе «Формуляр», гарантирует качество Товара, реализуемого в Российской Федерации и других странах Таможенного Союза и используемого на их территориях. Подтверждение соответствия Товара обязательным требованиям в соответствии с законодательством РФ осуществляется Производителем в форме декларирования соответствия.

2. Гарантия Производителя на Товар

Гарантийный срок ремонта Товара составляет 12 месяцев с даты ввода Товара в эксплуатацию у Конечного пользователя*, но не более 18 месяцев с даты выпуска Товара. Дата выпуска товара указывается в Формуляре. Гарантия качества Производителя распространяется на устройство съема информации, коммуникатор (смартфон, планшет), печатное устройство, кейс и программное обеспечение, входящие в состав Комплекса в соответствии с вариантом комплектации Комплекса по техническим условиям Производителя (ТУ 9441-001-20512541-96).

* — при наличии акта ввода в эксплуатацию. Акт выдается при вводе товара в эксплуатацию представителем Производителя или организацией, имеющей лицензию на техническое обслуживание медицинской техники

3. Гарантия Производителя не распространяется:

- 3.1 На элементы питания (гальванические батарейки), зарядные устройства, расходные материалы (одноразовые и многоразовые электроды ЭКГ, электродный гель) и упаковку (ложементы, коробки);
- 3.2 На повреждения Товара вследствие его неправильного использования и хранения (нарушение требований по эксплуатации, техническому обслуживанию и хранению Товара, указанных в руководстве по эксплуатации НБИД.941111.001 РЭ);
- 3.3 На повреждения Товара, вызванные попыткой самостоятельного ремонта и/или доработки Товара Конечным пользователем без согласования с Производителем;
- 3.4 При наличии существенных механических повреждений Товара;
- 3.5 Повреждения Товара вследствие обстоятельств непреодолимой силы;
- 3.6 На недостатки Товара, связанные с использованием коммуникатора, приобретенного самостоятельно и не входящего в комплект Товара, поставленного Производителем.

4. Формуляр

Формуляр — документ, передаваемый Производителем Конечному пользователю при передаче приобретённого Товара, для следующих целей:

- подтверждение условий гарантии в отношении Товара;
- подтверждение даты начала Гарантийного периода в отношении Товара;
- информации о процедурах Технического Обслуживания, произведённых в отношении Товара.

В случае обнаружения противоречий между условиями, содержащимися в документе «Формуляр» и положениями гарантийной политики, приоритет имеют условия, содержащиеся в документе «Формуляр».

Основные положения гарантии на Товар указаны в Формуляре. Формуляр в обязательном порядке поставляется Конечному пользователю вместе с Товаром, и предназначен, в частности, как для информирования Конечного пользователя об объеме предоставляемой гарантии, так и для идентификации Товара для целей гарантийного обслуживания (заводской номер Товара).

Гарантии, изложенные в письменной форме в Формуляре, являются единственными прямыми гарантиями, предоставляемыми Производителем, и Производитель не даёт полномочий другим лицам по созданию или принятию от имени Производителя каких-либо других гарантийных обязательств в связи с Товаром.

5. Программное обеспечение

5.1 Текущее обслуживание программного обеспечения, установленного на компьютерах и коммуникаторах пользователя (программы «Кардиометр-МТ. Рабочее место врача 3.0», «Кардиометр-МТ. Кардиосервер 3.0»), производится пользователем самостоятельно. Производитель оказывает пользователю консультационную помощь.

5.2 В рамках предоставляемой гарантии Производитель несет ответственность за надлежащее функционирование сервера интерпретации ЭКГ, неполадки в работе которого Производитель устраняет в течение 72 часов. Неработоспособность сервера интерпретации ЭКГ оставляет для пользователя возможность регистрации ЭКГ, документирования ЭКГ с целью их последующего анализа.

6. Действия Производителя при обращении Конечного пользователя

6.1 При обращении Конечного пользователя к Производителю для проведения гарантийного ремонта, Производитель должен:

- установить, находится ли Товар на гарантии;
- проверить наличие, правильность и полноту заполнения документов, которые в обязательном порядке должны быть переданы Производителю вместе с Товаром:
 - Формуляр
 - Рекламационный акт

При их отсутствии гарантийный ремонт не предоставляется. В случае частичного или неправильного заполнения рекламационного акта, отсутствия подписей и/или печати, Производитель возвращает рекламационный акт на доработку. При этом рекламация не рассматривается до момента исправления;

- провести адекватную диагностику неисправности, для определения степени ответственности Производителя.
- 6.2 В случае, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность вызвана действиями Конечного пользователя, а не внутренними дефектами Товара, Конечному пользователю направляется об этом уведомление для получения разрешения на проведение ремонта на возмездной основе.
- 6.3 В случае, если Товар вышел из строя по вине Производителя и подлежит гарантийному ремонту, Товар ремонтируется и передается Конечному пользователю вместе с техническим актом. При этом гарантийный срок продлевается на период проведения гарантийного ремонта. Указанный период исчисляется с даты обращения Конечного пользователя с требованием об устранении неисправности Товара до даты выдачи его по окончании ремонта.
- 6.4 **Датой обращения** Конечного пользователя считается дата направления рекламации, зафиксированная в рекламационном акте, который подписывается главным врачом или другим уполномоченным лицом Конечного пользователя и заверяется печатью.
- 6.5 **Датой окончания ремонта** считается дата, зафиксированная в техническом акте, который передается Конечному пользователю вместе с отремонтированным Товаром. В техническом акте отражаются все выполненные работы по ремонту Товара и перечень использованных запасных частей и комплектующих. Технический акт в обязательном порядке должен быть подписан главным врачом или другим уполномоченным лицом Конечного пользователя и заверен печатью;
- 6.6 Подписание технического акта обеими сторонами фиксирует дату завершения работ по ремонту Товара. и, соответственно, с этой даты возобновляется действие гарантийного срока на Товар. В связи с этим **Конечный пользователь обязуется вернуть подписанный технический акт в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подписания.**
- 6.7 При выявлении дефектов гарантийного характера, подтвержденных службой технической поддержки Производителя и подлежащих ремонту на его базе, **отправка Товара Конечным пользователем в адрес Производителя осуществляется за счет Конечного пользователя** любыми транспортными средствами. Возврат отремонтированного Товара Конечному пользователю осуществляется за счет Производителя.
- 6.8 Конечный пользователь уведомляет Производителя об отправке в его адрес неисправного Товара. При возврате отремонтированного Товара Производитель уведомляет об отправке Товара в адрес Конечного пользователя. Уведомление может быть направлено любыми средствами связи с указанием даты отправки, наименования компании-перевозчика и, по возможности, идентификационного кода отправления.
- 6.9 По предварительному согласованию со службой технической поддержки

Производителя Конечный пользователь может отсылать в гарантийный ремонт только неисправное оборудование из состава Товара, без кейса и других исправных комплектующих. **Наличие оригиналов документов, перечисленных в п.6.1.2, обязательно** вне зависимости от состава отправляемого оборудования.

7. Общие положения

- 7.1 Производитель не несет ответственность за недостатки Товара, если будет доказано, что такие недостатки возникли вследствие нарушения дистрибьютором и/или пользователем установленных эксплуатационной документацией правил эксплуатации, хранения, транспортировки, вследствие обстоятельств непреодолимой силы, действий третьих лиц, воздействия иных посторонних факторов, нарушения технических требований, в том числе нестабильности параметров электросети, установленных ГОСТ 32144-2013, сбоев в работе мобильной связи и пр.
- 7.2 **Производитель не несет ответственность за здоровье лиц, обследуемых с использованием Товара. Результаты автоматической обработки ЭКГ носят исключительно дополнительный (рекомендательный) характер.** Полученная информация является полезной для пользователя, но ни при каких обстоятельствах не может являться основанием для игнорирования симптомов болезни. Окончательное заключение о состоянии сердечно-сосудистой системы и назначение лечения должны выработываться медицинским персоналом на основании врачебного анализа результатов обработки ЭКГ и других клинических данных в каждом конкретном случае.
- 7.3 После истечения гарантийного срока Производитель на возмездной основе осуществляет сервисное обслуживание Товара, включая весь спектр ремонтных работ. Срок службы Товара – 5 лет с даты отгрузки Товара со склада Производителя.

Все вопросы и замечания по гарантии АО «МИКАРД-ЛАНА» могут быть направлены на электронный адрес: inbox@micard.ru