**Tıbbi Cihazların Satış Sonrası Hizmetlerine ve Garanti Hükümlerine Dair Mevzuat Hazırlığı için Sorular**

1. **Garanti süreci ile ilgili sorular**
2. Garanti Belgesinde olması gereken bilgi ve belgeler için aşağıdakiler yeterli mi? Ayrıca olmasını istediğiniz veya şu maddeye gerek yok dediğiniz hususlar nelerdir?

* Üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
* Satış yerinin unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
* Fatura tarih ve sayısı,
* Tıbbi cihazın cinsi, markası, modeli, lot/seri numarası ve varsa ürün numarası
* Tıbbi cihazın müşteriye teslim tarihi ve yeri,
* Garanti süresi,
* Azami tamir süresi,
* Tıbbi cihazların sarf malzemeleri hariç diğer tüm parçaları dahil olmak üzere tıbbi cihazın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi,
* Kullanım hatalarına ilişkin bilgi,
* Müşterilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını nereye yapabileceklerine ilişkin bilgi,
* Varsa müşteriye sağlanan diğer haklar

1. Garanti kapsamındaki bir cihazın arızalanması durumunda mevcut uygulamada ne tür sıkıntılarla karşılaşıyorsunuz? Bu konudaki önerileriniz nelerdir?
2. Garanti kapsamındaki bir cihaza ilişkin aynı arızanın birden fazla tekrar etmesi, farklı arızaların meydana gelmesi, tamir sürelerinin uzaması vs gibi durumlarda müşterinin yeni cihaz isteme, ücret iadesi isteme vs gibi hakları göz önünde bulundurulduğunda asgari gereklilikler nasıl olmalı?
3. Garanti kapsamında değiştirilen bir cihazın / yedek parçanın / aksesuarın yeni garanti süresi ne olmalı? Mevcut durum nedir? Bu konuda ne tür sıkıntılar yaşanıyor?
4. **Servisler ile ilgili sorular**
5. Yetkili servisler haricindeözel servisler (thirdparty) hizmet vermeli mi? Avantaj ve dezavantajları nelerdir? Verecekse;

* Çalışanlardan eğitim kriteri olarak ne istenmeli (cihaz gruplarına göre değişebilir)
* Yetkili servisler ile özel servislerin rekabet koşulları hakkında ne düşünüyorsunuz? Nasıl olmalı?Bu konudaki önerileriniz nelerdir?
* Özel servislerden hizmet alınıyor olduğu durumlarda yetkili servislerle yaşanılan sıkıntılar nelerdir? Bu konudaki önerileriniz nelerdir?

1. Özel servisten hizmet alınıyor olsa bile hangi işlemler kesinlikle yetkili servis tarafından yapılmalı? Upgrade / güncelleme / modifikasyon vs. Sağlık tesisi bu işlemleri talep edebilmeli mi ya da reddedebilmeli mi?
2. Tek yetkili servis olması durumunda sağlık tesislerinin karşılaştığı sorunlar nelerdir? Bu konudaki önerileriniz nelerdir?
3. Hangi koşullarda yetkili ve özel servislerin yetki belgesi iptal edilmeli?
4. **Yedek parça ile ilgili sorular**
5. Yedek parça tedariğinde ne tür sıkıntılar yaşıyorsunuz? Cihazın güvenilirliği göz önüne alındığında orijinal yedek parça, yenileştirilmiş yedek parça, ikinci el parça, muadil parça kullanımı nasıl olmalı veya olmalı mı? Servislerin sorumluluğu göz önüne alındığında fayda maliyet açısından bu konuda nelere dikkat edilmeli? (Cihaz gruplarına göre cevabınız değişiklik gösterebilir) (yenileştirilmiş yedek parça: üretici firmanın fabrikasında ya da bu konuda yetkili laboratuvarlarda tamir görüp üretim standartlarına tekrardan tabi tutulmuş yedek parça demektir.)
6. Yedek parça fiyat listesi döviz bazındamı verilmeli tl bazında mı verilmeli? Bu fiyatlar güncel olarak değişmeli mi? Servislerin internet sitelerinde bu fiyatlar yayınlanmalı mı? Ne kadar süre ile bu fiyatlar geçerli olmalı? Servis kaç yıl boyunca yedek parça temini sağlamalı?
7. Garanti sonrasında değiştirilmesi gereken yedek parça/aksesuarservise verilmeli mi/satılabilmeli mi/imha edilmeli mi? Bu ne gibi fiyat avantajlarına yol açar? Bu konulara ilişkin karşılaştığınız sorunlar ve çözüm önerileriniz nelerdir?
8. **Diğer konular ile ilgili sorular**
9. Teknik şartname hükümlerine uyduğu halde hizmete alındığında beklenmedik hatalar/ sıkıntılar fark edilen cihazlariçin herhangi bir düzenleme yapılmalı mı? Yapılırsa ne tür düzenlemeler olmalı? Bu durum ile ilgili cihazdaki kusur oranında firmadan herhangi maddi bir tahsilat yapılabilmeli mi? Bu konudaki düşünce ve önerileriniz nelerdir?
10. Teknik servis raporunda olması gereken bilgiler için aşağıdakiler yeterli mi? Ayrıca olmasını istediğiniz veya şu maddeye gerek yok dediğiniz hususlar nelerdir?

* Servis kuruluşunun unvan, adres, telefon, faks ve diğer iletişim bilgileri,
* Tıbbi cihazın müşteriye teslim tarihi,
* Tıbbi cihazın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi, revizyonlar (geçmişte yapılan işlemler)
* Servis kuruluşu yetkilisinin imzası
* Kargo ile teslim alınan tıbbi cihazlar haricinde, müşterinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası

1. Satış yapan firma tarafından sağlık tesisine cihazın servis işlemlerinde kullanılacak olan kod, şifre, dungle vs.verilmeli mi?
2. Yurt içinde hizmet sunulamayan ürün grupları var mıdır?
3. Hastane ve firma arasında ortaya çıkabilecek hukuki boyuta taşınan en sık karşılaşılan konular nelerdir? Bu konular arasında bilirkişi gerektirecek konular var mıdır? Bu konuda bir hakem heyeti kurulmalı mı? Avantaj dezavantajları nelerdir?