

## VŠEOBECNÍ SERVISNÍ PODMÍNKY

### 1. ZÁRUČNÍ SERVIS

#### (A) Záruční oprava

1. Záruční opravou se rozumí oprava zařízení/přístroje, jehož chybná funkce je způsobená vadou dílů, na něž se vztahuje

záruka. Zásah v rámci záruky bude proveden servisním střediskem a to ve lhůtách:

- servisní zásahy v kompetenci servisního střediska (závady, které umí opravit a na které má díly) – do 10 pracovních dnů
- rozsáhlý zásah u výrobce ve Španělsku vzhledem k dopravě a reklamačnímu řízení u výrobce je nutné počítat se lhůtou 20 až 50 dnů (maximum)

Záruka se zásadně nevztahuje na zařízení, které nebylo provozováno dle podmínek pro provoz nebo chybnou obsluhou.

2. V případě závady na zařízení je třeba kontaktovat technika servisní firmy telefonicky, e-mailem a sdělit charakter závady a dohodnout s ním způsob opravy:

- servisní technik firmy navštíví zákazníka (třeba hradit dopravní náklady a čas strávený na cestě)
- zákazník zboží přiveze, pošle do servisního střediska

#### (B) Záruční podmínky pro převzetí zboží k opravě

1. Pro převzetí zboží do záruční opravy se musí zákazník prokázat dodacím listem případně fakturou a **SERVISNÍM PROTOKOLEM** (obsahuje identifikaci zákazníka, zboží a charakter závady). V případě zaslání zboží na servis, budou tyto náležitosti přiloženy v balíku.

2. V případě opravy u zákazníka servisní technik buď zboží opraví a vystaví **SERVISNÍ LIST**, v němž запиše provedené práce, a tento si nechá podepsat, nebo v případě nutnosti odvézt zboží na servisní pracoviště vyplní servisní technik spolu se zákazníkem **PŘEDÁVACÍ PROTOKOL** a obě strany tento podepíší.

3. Případné více náklady si nechá servisní technik odsouhlasit zákazníkem (předpokládané dopravné, ubytování, expresní příplatek atd.).

4. Servisní firma si vyhrazuje právo na prodloužení termínu opravy o nezbytně nutnou dobu, v případě nutnosti objednání a následné dodávky náhradního dílu od výrobce v případě, že tento nemá na skladě.

5. Nebude-li servisní organizace schopna v termínu uvedeném na servisním listu či na předávacím protokolu opravit výrobek, je možno dohodnout zapůjčení jiného zboží stejných nebo obdobných parametrů.

## 2. POZÁRUČNÍ SERVIS

Pozáručním servisem se rozumí oprava zařízení/přístroje, jehož chybná funkce je způsobená vadou dílů, na něž se již nevztahuje záruka.

2. V případě poptávky na pozáruční servis je třeba kontaktovat technika servisní firmy telefonicky, e-mailem a sdělit charakter závady a dohodnout s ním způsob opravy:

- servisní technik firmy navštíví zákazníka (úhrada dopravních nákladů, času stráveného na cestě, použitý náhradní díl atd.)

- zákazník zboží přiveze, pošle do servisního střediska

3. Zásah bude proveden servisním střediskem a to ve lhůtách:

- servisní zásahy v kompetenci servisního střediska (závady, které umí opravit a na které má díly) – do 10 pracovních dnů

- rozsáhlý zásah u výrobce ve Španělsku vzhledem k dopravě a reklamačnímu řízení u výrobce je nutné počítat se lhůtou 20 až 50 dnů (maximum)

4. Pozáruční podmínky pro převzetí zboží k opravě

(a) Pro převzetí zboží do pozáruční opravy se musí zákazník prokázat **SERVISNÍM PROTOKOLEM** (obsahuje identifikaci zákazníka, zboží a charakter závady). V případě zaslání zboží na servis, budou tyto náležitosti přiloženy v balíku.

(b) V případě opravy u zákazníka servisní technik buď zboží opraví a vystaví **SERVISNÍ LIST**, v němž zapíše provedené práce, a tento si nechá podepsat, nebo v případě nutnosti odvézt zboží na servisní pracoviště vyplní servisní technik spolu se zákazníkem **PŘEDÁVACÍ PROTOKOL** a obě strany tento podepíší.

(c) Případné více nákladů si nechá servisní technik odsouhlasit zákazníkem (předpokládané dopravné, ubytování, expresní příplatek atd.).

(d) Servisní firma si vyhrazuje právo na prodloužení termínu opravy o nezbytně nutnou dobu, v případě nutnosti objednání a následné dodávky náhradního dílu od výrobce v případě, že tento nemá ve skladu. V případě, že si zákazník vyžádal servis u výrobce.

5. Po přijetí zařízení/přístroje servisní technik stanoví ve lhůtě do 72 hodin předběžný rozpočet opravy a tento schválit zákazníkovi (písemně, mailem nebo telefonicky). V případě návštěvy u zákazníka může toto stanovit přímo na místě.

6. Při nutnosti následného zvýšení rozpočtu provede opravu a sedlí jí zákazníkovi.

7. V případě nesouhlasu zákazníka se zvýšením rozpočtu opravy si servisní firma účtuje náklady spojené se zjištěním technického stavu přístroje, přepravné. Servisní společnost si vyhrazuje právo, že nemusí sdělit přesnou cenu servisu v případě, že je zboží na servisu u výrobce, který cenu společnosti sděluje až s fakturou za práci. Servisní zásahy naceňují v rozmezí od 4.500Kč do 20.000Kč.

8. V případě, že zákazník chce analýzu a servis po výrobci, bude mu účtována přeprava tam-zpět (cena se mění v závislosti na váze, rozměrech, přepravci), analýza a oprava. Pokud si nechá zákazník provést jenom analýzu, servisní firma si účtuje náklady spojené s přepravou, analýzou a zjištěním technického stavu přístroje.

#### (C) EXPRESNÍ OPRAVY

1. Zákazník si může při nezbytnosti okamžité opravy dohodnout opravu do 24 hodin za expresní příplatek, a to dle dohody na místě či v servisním středisku.
2. V případě složitější závady se lze dohodnout o zapůjčení náhradního zboží/zařízení obdobných parametrů.

#### (D) ÚČTOVÁNÍ OPRAV

1. Záruční opravy jsou bezplatné a uživatel hradí pouze více náklady, tj. cestovné, příp. ubytování, čas strávený na cestě apod.
2. U pozáručních oprav hradí uživatel veškeré náklady podle platného ceníku nebo dle individuální dohody.
3. Oprava bude hrazena proti faktuře při převzetí hotově, případně po dohodě na fakturu se splatností 14 dnů.

#### (F) Záruka na opravu

1. U záruční opravy se automaticky prodlužuje záruka o dobu opravy a na provedenou opravu
2. U pozáruční opravy se vztahuje na každou provedenou opravu (materiál) záruka 3 měsíce na provedenou práci a 6 měsíců na dodaný materiál
3. **VÝJIMKA PRO PRODUKTY La Puleggia (navijáky pro výtahy a kladkostroje).**  
Společnost EK-INDUSTRY, s.r.o. všechny reklamace/servisy záruční i pozáruční posílá k výrobci. Náklady spojené s přepravou stroje k výrobci nese zákazník. Termín opravy určuje servisní středisko v Itálii.

Ceník služeb je na vyžádání u obchodního zástupce nebo servisního technika firmy.