

VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY

1. PREAMBULE

1.1. Tyto servisní podmínky upravují podmínky servisních zásahů mezi společností Prototech.cz s.r.o. se sídlem Fibichova 218, 276 01 Mělník, zapsanou v obchodním rejstříku, vedenou u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 338266 (dále jen "Dodavatel") pro Objednatele.

2. SERVISNÍ ODDĚLENÍ

2.1. Kontakty na servisní oddělení:

2.1.1. HOT-LINE: +420 607 060 054

2.1.2. Email: info@prototech.cz

2.2. Pracovní doba servisního oddělení: Po-Čt 8.00 – 17.00 hod, Pá 8.00 – 16.00 hod.

2.3. Místo výjezdu technika: Prototech.cz s.r.o. se sídlem Fibichova 218, 276 01 Mělník

3. HLÁŠENÍ PORUCH SERVISNÍMU ODDĚLENÍ

3.1. Poruchu je nutné nahlásit na servisní oddělení (odst. 2.1.)

3.2. Hlášení poruchy musí obsahovat přesný popis závady. Pokud je tato porucha nesprávně popsána, nebo identifikována, nenese Dodavatel žádnou odpovědnost za náklady za vyslání nekompetentního servisního technika.

4. REAKČNÍ DOBY SERVISNÍHO ODDĚLENÍ

4.1. Dodavatel je připraven po nahlášení poruchy reagovat do 8 hodin. Reakcí se rozumí navázání kontaktu se zákazníkem a diagnostika problému (telefonicky, emailem, dálková správa stroje).

4.2. V případě hlášení poruch mimo pracovní dobu (odst. 1.2.), nebo 30 minut před koncem pracovní doby, se lhůta pro navázání kontaktu se zákazníkem začíná počítat od 7.00 hod následujícího pracovního dne. Totéž platí i v případě hlášení poruch ve dnech klidu, nebo před zákonem stanovenými dny volna.

4.3. Společnost Dodavatel je připravena ve lhůtě 48 hodin vyslat servisního technika, pokud nebude možné odstranit závadu jiným účinným způsobem.

4.4. Po nahlášení poruchy je prvním krokem pokus o odstranění poruchy ve spolupráci se zákazníkem prostřednictvím telefonického poradenství. Pokud toto nebude možné, začíná se počítat lhůta pro vyslání servisního technika dle odst. 4.3.

4.5. Při překážkách v cestě, které nejsou zaviněny naším servisním personálem, nebo je nelze hledat v oblasti naší odpovědnosti, neplatí lhůta pro vyslání servisního technika dle odst. 4.3.

4.6. Je-li již při hlášení poruchy zřejmé, že budou pro samotné zahájení opravy nutné náhradní díly, prodlužuje se doba odstranění poruchy o dobu potřebnou na výrobu, nebo nákup těchto dílů. Toto ustanovení platí i pro každé následně objednané náhradní díly.

4.7. Reakční doby servisního oddělení Dodavatele, platí pouze pro stroje a zařízení, které jsou v záruční době.

5. PRAVOMOCE SERVISNÍHO ODDĚLENÍ DODAVATELE

5.1. Určení servisního personálu pro odstranění závady může rozhodnout Dodavatel, kdykoliv dle vlastního uvážení. Přitom může být nasazen montážní personál, personál subdodavatelů, nebo personál zahraničních, resp. obchodních organizací Dodavatele. Rozhodnutí bude učiněno dle kvalifikačních hledisek.

5.2. Vyslání servisního technika dle platných montážních podmínek a za platné účtovací sazby následuje až po doplacení všech neuhrazených závazků Objednatele po uplynutí doby splatnosti, pokud se nejedná o uznaný záruční případ.

5.3. Dodavatel si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby event. dodávky náhradních dílů v případě, že Objednatel má neuhrazené závazky vůči Dodavateli po lhůtě splatnosti.

5.4. Dodavatel si vyhrazuje právo na odmítnutí servisního zásahu a podpory v případě, že Objednatel anebo provozovatel stroje nebo zařízení nepostupuje dle Provozní dokumentace stroje, nebo že používá neoriginální díly a příslušenství, nebo že jinak neodborně manipuluje s dodaným zařízením.

5.5. V případě, že stroj nebo zařízení je stále v záruční době, ale servisní technik zjistí na místě porušení Záručních podmínek je Objednatel povinen uhradit Dodavateli veškeré vzniklé náklady na vyslání servisního technika. V případě neuhrazení vzniklých nákladů ruší Dodavatel s okamžitou platností poskytnutou záruku na dodaný stroj, nebo zařízení a nenese žádnou odpovědnost za škody způsobené nefunkčností dodaného zařízení.

6. POVINNOSTI OBJEDNATELE

6.1. Objednatel je povinen poskytnout Dodavateli součinnost a zajistit přítomnost kvalifikované a kompetentní obsluhy stroje, včetně technologické připravenosti stroje.

6.2. Dodavatel provede požadované úkony dle konkrétní objednávky Objednatele. Objednatel je povinen tyto poskytnuté úkony převzít a potvrdit jejich převzetí podpisem Servisního protokolu a zaplatit v termínu uvedeném na faktuře.

7. ZÁRUČNÍ DOBA STROJE

7.1. Záruční doba nově předaného stroje počíná běžet dnem Předání stroje do provozu, nebo zkušebního provozu. Tento datum je vyznačen na originálním Záručním listě, který je předáván spolu s Dokumentací stroje.

7.2. Délka záruky na dodané stroje a zařízení je obvykle 12 měsíců nebo dle specifikace v Záručním listě.

7.3. Dodavatel neposkytuje záruku na Opotřebitelné díly uvedené v seznamu Opotřebitelných dílů, který je uveden v Dokumentaci stroje a seřizovacích a nastavovacích pracích.

7.4. Záruční doba a podmínky komponentů ostatních Subdodavatelů se řídí jejich záruční dobou a jejich servisními podmínkami.

8. SAZBY A SANKCE

8.1. Pro stroje v záruce poskytuje Dodavatel opravu zdarma v případě uznané záruční opravy a zajistí objednání a dodání potřebných náhradních dílů kromě Opotřebitelných dílů dle odst. 7.3.

8.2. Bude-li pro odstranění závady povolán personál dle bodu 5.1., platí pro koncového odběratele servisní podmínky a sazby vysílatele servisního personálu.

8.3. Objednatel je povinen uhradit veškeré vzniklé náklady na vyslání servisního technika v případě porušení dle odst. 5.5.. V případě, že Objednatel potvrdí Servisní protokol a bude v prodlení se splatností faktury dle odst. 6.2., je povinen zaplatit Dodavatel za každý den prodlení 5 % z celkové ceny dané objednávkou.

Tyto servisní podmínky nabývají účinnosti od 1.1.2021.