



# SERVISNÍ PODMÍNKY

## Příloha č. 1 Všeobecných obchodních podmínek

Servisní podmínky blíže upravují obecné postupy při vyřizování servisních objednávek ( záruční a pozáruční ), respektive zaslání zařízení k opravě do servisu společnosti A.T.Fornax, s.r.o. Dále jsou zde upraveny podmínky pro opravu zařízení na místě u zákazníka tzn. výjezd servisního technika. Tyto servisní podmínky v některých bodech mohou dále upřesňovat Všeobecné obchodní podmínky.

### 1. OBJEDNÁVKA SERVISU

Objednávky je nutné zasílat písemně - faxem, e-mailem, poštou nebo v balíku se zařízením.

Objednávka musí obsahovat tyto náležitosti:

obchodní údaje prodávajícího /název a sídlo firmy, IČ, DIČ/  
obchodní údaje kupujícího /název a sídlo kupujícího, IČ, DIČ,  
kontaktní údaje-tel.,fax,e-mail/, označení zboží - jednoznačné určení předmětu objednávky, množství, adresu pro dodání zboží, způsob platby (viz platební podmínky).

Došlé zařízení k servisní opravě je potvrzováno písemně e-mailem nejpozději do 2 pracovních dnů. Pokud zákazník neobdrží potvrzení příjmu k servisní opravě, má se za to, že objednávka servisu ani předmět servisu nebyl servisnímu oddělení doručen. V potvrzení o přijetí do servisu je uveden předmět servisu, výrobní číslo a seznam příslušenství a součástí, které byly doručeny se zařízením do servisu. Pokud objednávající s obsahem potvrzení nesouhlasí, musí jej ihned reklamovat či doplnit. Na pozdější reklamace není brán zřetel.

### 2. CENA OPRAVY

Ceny náhradních dílů jsou platné dle ceníků náhradních dílů jednotlivých výrobců. Cena práce servisního technika a s tím spojené další služby jsou uvedeny v ceníku servisních služeb, které jsou přílohou těchto servisních podmínek.

2.1 Objednávající je e-mailem informován o předpokládané ceně opravy zařízení max. do 7 pracovních dní po datu, kdy bylo zařízení doručeno do servisu. Je vyžadováno písemné schválení kalkulace opravy písemně na e-mail servis@atfornax.cz .

2.2 Opravy v celkové ceně do 1.000,-Kč vč. DPH jsou vyřizovány bez souhlasu objednatele a zákazníkovi je zaslána cena opravy e-mailem popř. je informován telefonicky v okamžiku, kdy je stroj opravený a připraven k odběru. Při výslovném požadavku na zaslání kalkulace opravy i v případě, že cena opravy nepřevyšuje výše uvedenou částku, je k celkové ceně navíc připočítána práce technika za diagnostiku závady na zařízení.

2.3 K opravě zařízení ( jak je uvedeno výše ), je přistoupeno v okamžiku skladové dostupnosti náhradních dílů, v opačném případě, je objednávatel informován o předpokládaném termínu opravy zařízení.

2.4 Pro rychlou dostupnost náhradních dílů je možné využít expresního dodání dílu od výrobce, za toto dodání je účtována zvlášť cena za zahraniční přepravu. Tento typ dodání náhradního dílu k opravě podléhá schválení objednávatel.

2.5 V případě skladové dostupnosti náhradních dílů, je možné využít expresní opravy zařízení do 24hod. po doručení zařízení k opravě. Expresní příplatek za opravu je účtován dle ceníku servisních služeb.

2.6 Objednávající se zavazuje uhradit diagnostiku závady a demontáž / montáž, pokud se rozhodne zařízení neopravovat.

### 3. DOPRAVA A DODÁNÍ

3.1 Součástí kalkulace ceny opravy zařízení je cena za dopravu opraveného zařízení zpět objednávatel. Vzhledem k charakteru zařízení a požadavku na balení, může být cena dopravy vyčíslena dodatečně, dle ceníku dopravce.

Dle dosahu přepravce jsou servisem společnosti A.T.Fornax s.r.o., využívány následující přepravci: PPL, PPL Sprint, Toptrans, Messenger (pouze Praha).

3.2 Objednávající se zavazuje vyzvednout opravené zařízení do 14 pracovních dní od data, kdy mu bylo oznámeno, že zařízení je opraveno a připraveno k vyzvednutí. Po uplynutí této lhůty je účtován poplatek za skladné dle ceníku servisních služeb. Případně mu zařízení může být odesláno na dobírku.

### 4. PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1 Platba v hotovosti je realizovaná u servisních oprav vyzvedávaných osobně v servisu společnosti A.T.Fornax, s.r.o., popř. při zaslání opraveného zařízení na adresu objednatele dobírkou při předání zařízení přepravcem.

4.2 Platba bankovním převodem je umožněna pouze smluvními partnery.

4.3 Při nákladnější opravě, zejména při nutnosti objednávky nestandardního náhradního dílu je servis oprávněn vyžadovat

zálohovou platbu na opravu zařízení. Platba se realizuje prostřednictvím zálohové faktury.

### 5. VÝJEZD SERVISNÍHO TECHNIKA

Tento typ servisní opravy zařízení je uplatňován zejména u zařízení, které je pevně spojeno se stavbou nebo hůře manipulovatelné, není možné je běžně zaslat do servisu, popř. jeho nastavení k řádnému chodu vyžaduje umístění na místě provozu. Při výjezdu servisního technika je dle ceníku servisních služeb účtováno: přeprava v ceně za km, čas strávený na cestě, práce servisního technika, případně náhradní díl.

Náklady na dopravu jsou účtovány při každé návštěvě technika na místě opravy zařízení. Servis společnosti A.T.Fornax,s.r.o. si vyhrazuje právo na určení, které zařízení bude opraveno v provozovně objednavatele a které, je třeba zaslat k opravě do servisu popř. dle charakteru závady je vyžadovaná dílenská oprava.

### 6. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

6.1 Pro uplatnění opravy zařízení v záruční době je nutné spolu se zařízením dodat záruční list, který majitele zařízení opravuje k nároku na opravu zařízení v záruční době. Bez dodání záručního listu nemůže být požadavek na opravu v záruce akceptován. Rovněž uplatnění záruky až po provedení opravy nebude akceptováno.

6.2 Záruční opravy „na místě instalace zařízení“ se provádí pouze u zařízení pevně spojených se stavbou nebo u hůře manipulovatelných zařízení. U dalšího zařízení kupující zašle reklamované zboží na adresu prodávajícího na své náklady nebo uhradí dopravní náklady prodávajícího při opravě na místě, pokud nebude dohodnuto jinak.

Záruka se vztahuje na vady materiálu a na vady způsobené při výrobě.

Záruka se nevztahuje na:

- závady způsobené nesprávnou instalací
- závady způsobené nesprávným zacházením, tj. zacházením v rozporu s návodem k obsluze a nedodržováním pokynů obsažených v návodu v obsluze důležitých pro bezporuchový chod stroje
- závady způsobené neznalostí obsluhy zařízení
- závady způsobené nešetrným zacházením /ulomení části zařízení, poškození v důsledku pádu apod./
- škody a poruchy vzniklé násilím nebo neodborným zásahem do přístroje
- závady vzniklé použitím výrobku k jinému účelu než je určen
- výměnu součástí podléhajících přirozenému opotřebení /např. těsnění/

• vady vzniklé umístěním přístroje v prostředí chladnějším než 0°C

• opotřebení vzniklé běžným používáním

• poruchy způsobené usazováním vodního kamene v přístroji, na závady vzniklé neodborným odstraňováním usazenin, vodního kamene nebo nesprávným postupem při jejich odstraňování, na závady způsobené špatným čištěním a zaváháním zařízení v důsledku toho, že není nainstalován změkčovač nebo změkčovač není pravidelně regenerován, popř. zařízení není dostatečně často odvápnováno a čištěno v závislosti na tvrdosti vody.

6.3 Zařízení, vyžadující instalaci, musí být nainstalováno kvalifikovaným technikem. Při uplatnění záruky je nezbytné předložit záruční list. V případě, že při opravě v době záruční doby nebude shledána vada podléhající záruce, hradí náklady spojené s opravou zařízení odběratel.

6.4 Na opravy zařízení po uplynutí záruční doby se vztahuje záruka 6 měsíců na vyměněný náhradní díl a 3 měsíce na práci technika.

6.5 Záruční opravy prováděné smluvními partnery. Před započatím opravy je nutné informovat servis o požadavku realizace záruční opravy. Dle charakteru závady je stanoveno servisem společností A.T.Fornax, s.r.o. zda záruční opravu provede smluvním partner nebo zda je zařízení nutné zaslat do servisu. Další podmínky jsou stanoveny všeobecnými obchodními podmínkami odstavec 9. a 9.2 . Pokud společnost A.T.Fornax, s.r.o. nebude předem informovaná o požadavku záruční opravy zařízení, nebude tato záruční oprava uznána.

6.6 Společnost A.T.Fornax, s.r.o. poskytuje materiálovou záruku, záruka se nevztahuje na provedené práce a dopravu.