

PODMÍNKY ZÁRUČNÍHO A POZÁRUČNÍHO SERVISU

1. Záruční servis

1. Záruční oprava

1.1. Záruční opravou se rozumí oprava zařízení, jehož chybná funkce je způsobená vadou dílů, na něž se vztahuje záruka. Zásah v rámci záruky bude proveden servisním střediskem a to ve lhůtách:
drobné závady/opravy/nastavení - do 48 hod. od nahlášení závady a doručení zařízení na servisní pracoviště
složitější závady - do 7 dnů od nahlášení závady
výměna částí, apod. příp. celé zařízení - v rámci posouzení a uznání záruky u výrobce vzhledem k dopravě a reklamačního řízení u výrobce je nutné počítat se lhůtou až 30 dní (maximum)
Záruka se zásadně nevztahuje na zařízení, které nebylo provozováno dle podmínek pro provoz nebo chybnou obsluhou.

1.2. V případě závady na zařízení je třeba kontaktovat technika servisní firmy telefonicky, e-mailem a sdělit charakter závady a dohodnout s ním způsob opravy:
technik servisní firmy navštíví zákazníka (třeba hradit dopravní náklady a čas strávený na cestě)
zákazník zařízení přiveze do servisního střediska

2. Záruční/pozáruční podmínky pro převzetí zboží k opravě

2.1. Pro převzetí zařízení do záruční opravy se musí zákazník prokázat platným dodacím listem případně fakturou a spolu s technikem vyplní PŘEDÁVACÍ PROTOKOL (obsahuje identifikaci zařízení a reklamujícího/opravu požadujícího zákazníka, charakter závady). Obě strany podepíší tento předávací protokol, čímž potvrdí předání/převzetí zařízení do opravy.

2.2. V případě opravy u zákazníka servisní technik buď zařízení opraví a vystaví SERVISNÍ LIST, v němž zapíše provedené práce, a tento si nechá podepsat, nebo v případě nutnosti odvézt zařízení na servisní pracoviště vyplní servisní technik spolu se zákazníkem PŘEDÁVACÍ PROTOKOL s předpokládaným termínem opravy a obě strany tento podepíší.

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

2.4. Servisní organizace si vyhrazuje právo na prodloužení termínu opravy o nezbytně nutnou dobu, v případě nutnosti objednání a následné dodávky náhradního dílu od výrobce nebo jeho distributora v případě, že tento nemá ve skladu.

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

2. Pozáruční servis

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

1. Je zajištěn minimálně po dobu 2 let po uplynutí záručních podmínek na zakoupený přístroj (zařízení) za smluvně stanovené ceny.

2. Servisní technik stanoví ve lhůtě do 48 hodin rozpočet opravy a tento si nechá odsouhlasit zákazníkem. V případě návštěvy u zákazníka může toto stanovit přímo na místě.

3. Při nutnosti následného zvýšení rozpočtu provede opravu až po jeho odsouhlasení zákazníkem.

4. V případě nesouhlasu zákazníka se zvýšením rozpočtu opravy si servisní firma účtuje náklady spojené se zjištěním technického stavu přístroje.

3. 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 servisním střediskem.

2. V případě složitější závady se lze dohodnout o zapůjčení náhradní částí zařízení, případně celého zařízení obdobných parametrů.

4. Preventivní prohlídka

Zákazník může požádat o zajištění preventivních prohlídek - údržby, vyčištění, kontroly, nastavení parametrů, atp. dle následujících podmínek:

1. každé 3 měsíce **900 - 3.000,- Kč**/prohlídka/dle typu zařízení
2. 1x za 1/2 roku **1.000 - 3.500,- Kč**/prohlídka/dle typu zařízení
3. 1x za rok **1.100 - 4.000,- Kč**/prohlídka/dle typu zařízení

Poplatek je účtován buď předem, nebo bude pravidelně zasílána faktura, platby je možné též dohodnout dle splátkového kalendáře (dle uzavřené dohody). Je též možno dohodnout přímou platbu při každé servisní prohlídce.

5. 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.

6. 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

7. Poplatky za dopravu

- paušální poplatek **v Brně**..... **400 Kč**
- **mimo Brno** **10 Kč/km**
- **Čas strávený na cestě**..... **150 Kč/hod**

8. Poplatky za servisní práce

1. hodina práce servisního technika ve standardním režimu v servisním středisku..... **450,- Kč/hod.**
2. hodina práce servisního technika ve standardním režimu mimo servisní středisko **500,- Kč/hod.**
3. hodina práce v expresním režimu I (pozáruční oprava do 48 hod.) **550,- Kč/hod.**
4. hodina práce v expresním režimu II (pozáruční oprava do 24 hod.) **600,- Kč/hod.**
5. případně smluvní cena
6. čas strávený na cestě **150,- Kč/hod.**

Ceny neobsahují DPH

V případě poruchy kontaktujte servisní firmu a sdělte charakter závady. Závadám můžete předejít pravidelnou údržbou!

Autorizované servisní centrum

AQUA product s.r.o.  www.aquaproduct.cz

 +420 **543 235 105**  info@aquaproduct.cz

Modřická 56B, 664 48 Moravany, Česká republika



AQUA
product