

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento Servisní řád upravuje postup a podmínky servisních oprav prováděných firmou BEST IT s.r.o. („zhotovitel“), stejně tak jako práva a povinnosti smluvních stran. Předáním zařízení do servisu objednavatel vyjadřuje souhlas s tímto Servisním řádem a potvrzuje, že je s ním řádně obeznámen.

ZÁRUČNÍ/POZÁRUČNÍ SERVIS

Záruční servis se vztahuje pouze na zboží zakoupené u firmy BEST IT s.r.o. V případě požadavku na záruční opravu je objednavatel povinen doložit kopii nákupního dokladu nebo jiným prokazatelným způsobem doložit nárok na záruční opravu. Pozáruční servis je poskytován na jakékoli zařízení, které spadá do portfolia oprav zhotovitele.

MÍSTO PROVÁDĚNÍ SERVISU

Zhotovitel provádí servis ve své provozovně na adrese Sedláčkova 250/27, 301 00 Plzeň. Pokud to povaha a řešení závady umožňuje, může zhotovitel provést servisní opravu i v místě určeném objednavatelem. V tomto případě jsou cestovní náklady servisního technika hrazeny objednavatelem dle platného ceníku zhotovitele.

PŘIJETÍ SERVISNÍ ZAKÁZKY

Servisní zakázky jsou přijímány v provozovně zhotovitele na adrese Sedláčkova 250/27, 301 00 Plzeň, a to během standardní otevírací doby (po – pá, 9:00 – 18:00). Zhotovitel při přijetí vyplní Servisní list, jehož jednu kopii předá objednavateli. Objednavatel je povinen upozornit servisní středisko na jakékoli nestandardní vybavení a nastavení zařízení a dohlédnout, aby tato byla zaznamenána v Servisním listu. Servisní zakázku lze po předchozí dohodě též zaslat vybraným přepravním na adresu provozovny. Objednavatel je odpovědný za řádné zabalení zasílaného zařízení a doloží též popis závady (emailem či v tištěné podobě společně se zařízením). Náklady na přepravu zařízení do servisního střediska nese objednavatel.

VYZVEDNUTÍ SERVISNÍ ZAKÁZKY

O vyřešení servisního požadavku je objednavatel vyzvednut telefonicky, případně emailem, pokud tato varianta byla předem dohodnuta. Lhůta pro vyzvednutí servisní zakázky je 30 kalendářních dní od data vyzvednutí.

V případě nevyzvednutí věci do 1 měsíce od provedení opravy bude účtováno skladné ve výši 1% z ceny opravy za každý den prodlení, minimálně 25 Kč/den. Po tuto dobu prodlení nenese firma BEST IT s.r.o. odpovědnost za ztrátu, zničení či poškození věci. Po uplynutí 6 měsíců od data zhotovení bude nevyzvednutá zakázka dle § 2609 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku prodána. Z výtěžku z prodeje si je firma BEST IT s.r.o. oprávněna odečíst cenu díla, náklady spojené s uskladněním věci a náklady spojené s prodejem věci.

CENA SERVISU

Vzhledem k charakteru zařízení, jejichž servis a opravy zhotovitel poskytuje, není možné při uzavření smlouvy o dílo stanovit pevnou cenu a vždy jde o cenu odhadem. Pro stanovení ceny odhadem je nezbytné provést diagnostiku zařízení. Diagnostika je nezbytná pro stanovení příčiny vady, stanovení náhradních dílů, které bude na opravu třeba použít a odhad doby práce servisních techniků. Bez diagnostiky zařízení nelze zahájit opravu zařízení a slouží také ke stanovení výchozí odhadní ceny. Ceny základních servisních oprav jsou uveřejněny v ceníku. Pokud objednavatel se sdělenou výchozí odhadní cenou nesouhlasí, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu zhotoviteli sdělit a má právo bez zbytečného odkladu odstoupit od uzavřené smlouvy.

Objednavatel je vždy povinen uhradit zhotoviteli cenu za diagnostiku zařízení.

Termín vyřízení zakázky je pouze orientační a jeho překročení nelze považovat za nedodržení podmínek vyřízení zakázky.

ZÁRUKA NA PROVEDENOU OPRAVU

Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na provedenou opravu technologie v délce tří měsíců. Záruční doba počíná běžet ode dne vyzvednutí opraveného zařízení objednavatelem.

INFORMAČNÍ POVINNOST O ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě, že dojde mezi zhotovitelem a objednavatelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Objednavatel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese ec.europa.eu/consumers/odr/.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Servisní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2025. Změny Servisního řádu vyhrazeny. V případě vzniku nové verze platnost této automaticky zaniká. Práva a povinnosti stran tímto Servisním řádem výslovně neupravené se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v jeho platném znění.