

Servisní podmínky

Dodavatel: POPE servis s.r.o.
sídlo a provozovna: U Jeslí 2261/4, Praha 9, PSČ193 00
IČO: 27081745 DIČ: CZ27081745

I. Úvodní ustanovení

Servisní podmínky upravují podmínky přijetí, vyřízení a vydání zakázek příslušného servisního střediska dodavatele. Tím doplňují platný reklamační řád dodavatele.

1. Umístění servisního střediska:

POPE servis s.r.o., U jeslí 2261/4, Praha 9 - Horní Počernice, 193 00

2. Pracovní doba /otevírací doba/ servisního střediska:

Po: 10,30 – 18,30 hod.
St: 13,30 – 18,30 hod.

II. Přijetí zakázky

Zařízení se přijímají do opravy kompletní, včetně příslušenství není-li dohodnuto jinak, jak osobně na servisním středisku, tak při externím zásahu nebo poštou a zásilkovou službou. V případě osobního předání zakázky v servisním středisku obdrží zadavatel opravy protokol o přijetí do opravy se všemi náležitostmi. V případě předání zařízení při externím servisním zásahu obdrží zadavatel opravy zakázkový list na základě, kterého bude založen v příslušném servisním středisku servisní protokol. V případě doručování poštou nebo zásilkovou službou je nutné přiložit objednávku, která musí obsahovat následující údaje:

- jméno a adresa zadavatele opravy (název firmy)
- datum vystavení objednávky
- DIČ a IČO (pokud jde o fyzickou osobu podnikající nebo právnickou osobu)
- kontaktní osobu zadavatele opravy (pokud jde o fyzickou osobu podnikající nebo právnickou osobu)
- telefonické, emailové nebo faxové spojení na kontaktní osobu
- typ zařízení
- co nejpřesnější popis závady, informaci o záruce, eventuelně maximální akceptovatelnou cenu opravy
- způsob dopravy opraveného zboží
- způsob platby

Po doručení poštou nebo zásilkovou službou vadného zboží do servisního střediska obdrží zadavatel opravy následující pracovní den emailem, faxem protokol o přijetí do opravy. Po provedení opravy odešle servisní středisko přístroj obratem zpět na uvedené kontakty v objednávce.

III. Vyřízení zakázky

Drobné závady je možno odstranit na počkání nebo v dohodnutém termínu. Větší opravy se řeší standardně do třech pracovních dnů. V případě neopravitelnosti přístroje existuje u vybraných typů možnost odkoupení za zbytkovou cenu, či výměna se slevou za nový model s doplatkem. O stavu zakázky se zadavatel opravy nebo jeho kontaktní osoba informuje na kontaktním telefonním čísle příslušného servisního střediska, dle přiděleného čísla protokolu o přijetí do opravy.

IV. Záruční a mimozáruční opravy

Reklamovat lze pouze zboží, které bylo zakoupeno u prodejce dle reklamačního řádu. Zákazník je povinen při záruční opravě doručit vadné zboží do servisního střediska kompletní včetně příslušenství s řádně a úplně vyplněným záručním listem a kupním dokladem. Podmínkou uznání práv z titulu záruky je provedení instalace výrobku pověřenou osobou u výrobků, které pro svou povahu takovou instalaci vyžadují. Nebudou-li splněny výše uvedené záležitosti, reklamacie nebude uznána a zboží bude vráceno zpět odeslateli na jeho náklady, nebo po dohodě bude oprava provedena jako mimozáruční. V případě, že předmětné zboží je nutné diagnostikovat v místě instalace, je zákazník povinen uhradit servisnímu středisku všechny náklady spojené s cestou technika. V případě, že se reklamacie ukáže jako neoprávněná (zboží bude funkční, atp.), zaplatí zákazník servisnímu středisku částku dle aktuálního ceníku servisních prací. U mimozáručních oprav obsahuje protokol o přijetí do opravy předběžnou celkovou cenu opravy tzv. cenový strop opravy.

V. Vydání zakázky

Zakázky se vydávají pouze v pracovní době servisního střediska, pokud není předem dohodnuto jinak. Při vydání zakázky v příslušném servisním středisku dodavatele předloží zadavatel opravy protokol o přijetí do opravy. Na základě tohoto dokladu bude zadavateli opravy zakázka vydána. V případě jeho ztráty musí zadavatel opravy předložit občanský průkaz a musí znát kontaktní údaje zadavatele opravy, které budou kontrolovány s údaji uvedenými v zakázce. Toto platí i v případě, že si zakázku vyzvedává osoba odlišná od zadavatele opravy nebo kontaktní osoby uvedená v protokolu o přijetí do opravy. Servisní středisko vydá zakázku s protokolem o provedení opravy, na kterém vyzvedávající osoba potvrdí převzetí zakázky a souhlas s rozsahem, stavem a plněním této zakázky.

VI. Ustanovení společná a závěrečná

Servisní podmínky jsou nedílnou součástí následujících dokumentů dodavatele : Protokol o přijetí do opravy a Protokol o provedení opravy. Servisní středisko dodavatele se zavazuje, že bude zadavatele opravy nebo kontaktní osobu telefonicky informovat o zvýšení předběžné ceny opravy. Zadavatel opravy se zavazuje zaplatit dodavateli odsouhlasenou celkovou částku opravy.

Tyto Servisní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.10.2011