

Servisní podmínky

Dodavatel: POPE servis s.r.o.
sídlo a provozovna: Mezihoří 2855/2, Praha 9, PSČ 193 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., Mezihoří 2855/2, Praha 9 - Horní Počernice, 193 00

2. Pracovní doba /otevírací doba/ servisního střediska:

Po: 11 – 18 hod.

Út: 10 – 12 a 13 – 15,30 hod.

St: 13,30 – 18 hod.

Čt: 10 – 12 a 13 – 15,30 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 výrobců, které pro svou povahu takovou instalaci vyžadují. Nebudou-li splněny výše uvedené záležitosti, reklamacie nebude uznána a zboží bude vráceno zpět odesílateli 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. Servisní středisko dodavatele nenese odpovědnost za případnou ztrátu dat na příslušných zařízeních přijatých do 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 uvedené 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 1.6.2012