

Obecné podmínky řešení servisních zakázek

1 Příjem zakázky

Každému převzatému výrobku (do opravy, na čištění, servis) je přiřazena servisní zakázka sjednotným ID a vystaven zakázkový list –servis příjem, obsahuje popis předaného výrobku i jeho příslušenství, včetně výrobního čísla, a popis požadované opravy. Po dohodě je stanoven plánovaný termín dokončení a rámcový rozpočet opravy.

Při výdeji výrobku je vystaven Výsledný zakázkový list, kde je uveden popis zjištěné závady, provedené práce, datum dokončení zakázky, datum vydání zakázky, cena práce, cena spotřebovaného materiálu, případně i cena poštovního a balného.

2 Cena práce

Na přijaté servisní zakázky se vztahuje ceník servisních prací. Pokud je účtována hodinová sazba zaprovedený úkon servisního technika je účtována každá započatá půl hodina. Ceník servisních prací ke stažení na www.sitoz.cz.

Aktuálně platný ceník lze stáhnout z internetových stránek www.sitoz.cz a v místě provozovny. Účtována je cena platná v době sjednání zakázky. Smluvním partnerům a obchodním firmám je účtována sazba dle písemně potvrzených smluvních podmínek.

3 Překročení rozpočtu

Vyžaduje-li to oprava, je oprava oprávněna překročit dohodnutý limit na opravu bez předchozího souhlasu zákazníka o 20 % u celkového rozpočtu do 1.000 Kč a o 10 % u celkového rozpočtu nad 1.000 Kč.

4 Zjištění technického stavu

U zakázek, kde nelze stanovit rozpočet při příjmu zakázky, je rozpočet oznámen zákazníkovi dodatečně po technické analýze přes servisní modul, e-mailem nebo telefonicky. V případě odmítnuté opravy (rozpočtu) je zakázka vydána zpět zákazníkovi (zaslána na jím uvedenou adresu), přičemž je účtováno zjištění technického stavu, tj. 1/2 hodiny podle kategorie. K zaslané zakázce se účtuje poštovné a balné dle sazebníku.

5 Vadné náhradní díly

Vadné náhradní díly vrací opravna zákazníkovi na výslovné přání, oznámené při příjmu zakázky do opravy. Vadné součástky u záručních oprav opravna nevrací.

6 Záruka na opravu

Opravna poskytuje na provedenou práci záruku v délce 6měsíce od data převzetí zakázky zákazníkem.