VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY MEPAC CZ s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné servisní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují poskytování servisních služeb a záruky **k laserovým systémům, automatizačním celkům a zařízením pro manipulaci s formami nabízených MEPAC CZ s.r.o.**, IČ: 26841304 se sídlem Nebory 547; 739 61 Třinec (dále jen „MEPAC“).
Jedná se například o gravírovací lasery řady HXR, HXR včetně krytování, navařovací lasery Rowes, M-LAW-QCW 300, ACP a jejich modifikace, zařízení KFM, KC, KCH, KCE a jejich modifikace.
Veškeré servisní zásahy, opravy, údržba a dodávky náhradních dílů se řídí těmito Podmínkami, pokud není ve smlouvě nebo nabídce výslovně uvedeno jinak.

2. DEFINICE POJMŮ

Servisní zásah / Servisní služby – činnosti prováděné v rámci záručního nebo mimozáručního servisu, preventivní údržby nebo pozáručních oprav.
Online servisní podpora – doplňková servisní služba poskytována formou vzdálené komunikace (telefon, e-mail, vzdálený přístup), sjednána formou ročního servisního balíčku.
Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která objednala servisní službu nebo opravu.
Zařízení – navařovací laser nebo jiné zařízení dodané či servisované společností MEPAC.
Náhradní díl (ND) – nový, repasovaný nebo opravený díl použitý při servisu zařízení.
Sazebník – platný ceník servisních úkonů, cestovních náhrad, hodinových sazeb a příplatků MEPAC.
Běžná pracovní doba – pondělí až pátek od 8:00 do 17:00 hodin, mimo statní svátky.
Záruční doba – 12 měsíců, není-li sjednáno nebo zakoupeno prodloužení.
Servisní technik – kvalifikovaný technický pracovník společnosti MEPAC oprávněný provádět standardní servisní úkony, zejména diagnostiku závad, běžné opravy, výměny náhradních dílů, instalaci, preventivní údržbu a uvedení zařízení do provozu.
Technik specialista – kvalifikovaný technický pracovník společnosti MEPAC provádějící specializované technické činnosti nad rámec standardního servisu, zejména školení obsluhy, technologické poradenství, úpravy a konfiguraci softwaru, programování, parametrizaci zařízení, konstrukční úprava zařízení.

3. OBJEDNÁNÍ SERVISU A REAKČNÍ DOBA

3.1. Servisní požadavek musí být podán písemně e-mailem, prostřednictvím servisního formuláře nebo telefonicky s následným písemným potvrzením.

3.2. MEPAC se zavazuje **do 48 hodin** v běžné pracovní době od přijetí požadavku **potvrdit jeho přijetí a informovat zákazníka o dalším postupu**. Tato reakční doba nezaručuje provedení zásahu do 48 hodin, ale pouze potvrzení registrace požadavku.

3.3. Servisní zásah mimo běžnou pracovní dobu může být proveden **pouze na základě předchozí dohody** a za podmínek dle platného Sazebníku.

3.4. Servisní zásah bude proveden **výhradně na základě písemné objednávky zákazníka a předchozí dohody termínu** provedení zásahu s MEPAC. MEPAC si vyhrazuje právo stanovit termín zásahu s ohledem na dostupnost techniků a kapacitu servisního týmu.

3.5. Zákazník může zrušit sjednaný servisní zásah bez poplatku nejpozději 24 hodin před termínem. Při pozdějším zrušení si MEPAC vyhrazuje právo účtovat storno poplatek **1 500 Kč**.

3.6. Rozšíření rozsahu servisního zásahu oproti původní objednávce je považováno za nový placený servisní úkon.

3.7. Cestovní náklady, strávený čas technika na cestě a čekací doby způsobené nepřipraveností zákazníka jsou účtovány dle platného Sazebníku.

3.8. Objednávkou servisního zásahu zákazník uzavírá s MEPAC smlouvu o dílo dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kde MEPAC vystupuje jako zhotovitel a zákazník

jako objednatel. Objednávkou zákazník zároveň potvrzuje, že se seznámil s těmito Podmínkami a akceptuje je.

4. ONLINE SERVISNÍ PODPORA

4.1. Online servisní podpora je doplňková servisní služba poskytovaná společností MEPAC formou vzdálené komunikace, zejména telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu k zařízení, pokud to technické a provozní podmínky umožňují.

4.2. Účelem online servisní podpory je základní diagnostika zařízení, konzultace provozních stavů a doporučení dalšího servisního postupu za účelem minimalizace odstávky zařízení.

4.3. Online servisní podpora je poskytována výhradně v běžné pracovní době společnosti MEPAC, není-li mezi stranami výslovně dohodnuto jinak.

4.4. MEPAC si vyhrazuje právo rozhodnout o vhodnosti řešení závady formou online podpory nebo nutnosti provedení servisního zásahu na místě.

4.5. Online servisní podpora je poskytována formou ročního servisního balíčku sjednávaného na dobu určitou 12 měsíců.

4.6. Cena ročního balíčku online servisní podpory je hrazena jednorázově předem dle platného ceníku MEPAC.

4.7. Po uplynutí sjednané doby online servisní podpora zaniká, není-li mezi stranami dohodnuto její prodloužení.

4.8. Servisní požadavky zákazníků bez aktivní online servisní podpory jsou řešeny dle aktuálních kapacit servisního týmu MEPAC.

4.9. Online servisní podpora je poskytována jako poradní služba a nezakládá nárok na odstranění závady.

4.10. Online servisní podpora nenahrazuje povinnost provádění pravidelné údržby zařízení dle návodu k obsluze.

4.11. **Online servisní podpora zahrnuje zejména:**

- základní technickou konzultaci,
- orientační diagnostiku závady,
- ověření provozních stavů zařízení,
- doporučení dalšího postupu, včetně návrhu servisního zásahu.

4.12. **Online servisní podpora nezahrnuje:**

- garanci odstranění závady,
- fyzické servisní zásahy na zařízení,
- zásahy do hardwaru zařízení,
- rozsáhlé technologické nastavování,
- školení obsluhy nebo optimalizaci výrobních procesů.

5. MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

5.1. Servisní zásah je prováděn:

- **u zákazníka** dle platného ceníku MEPAC, nebo
- **v sídle MEPAC** dle platného ceníku MEPAC, přičemž **dopravu zařízení k MEPAC a zpět zajišťuje a hradí zákazník**, pokud není dohodnuto jinak. Riziko spojené s přepravou zařízení nese zákazník. Zákazník je povinen zajistit převzetí zařízení po dokončení servisního zásahu, pokud byl servis proveden v sídle společnosti MEPAC, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne oznámení o dokončení servisu. Převzetím zařízení se rozumí jeho osobní odběr nebo zajištění přepravy zákazníkem.

V případě, že zákazník nepřevezme zařízení ve stanovené lhůtě, je společnost MEPAC oprávněna účtovat skladovací poplatek ve výši 1000 Kč bez DPH za každý započatý den prodlení. MEPAC nenese odpovědnost za případné škody vzniklé na zařízení v důsledku prodlení zákazníka s jeho převzetím, pokud bylo zařízení řádně uskladněno v prostorách MEPAC.

- **Online** , pokud to technické vybavení umožňuje, může být servis proveden formou vzdálené diagnostiky. Zákazník je povinen umožnit přístup k zařízení prostřednictvím internetu a používat schválený software pro vzdálené připojení.

6. CHARAKTER A POVAHA SERVISU

6.1. Je třeba rozlišovat mezi:

- **garanční opravou v době odpovědnosti za vady**, která je bezplatná, pokud jde o vadu, za kterou MEPAC odpovídá, a
- **placeným servisním zásahem nebo pozáruční opravou**, která je účtována dle platného Sazebníku. Placený servisní zásah může být proveden i během záruční doby, pokud se jedná o **opotřebení zboží způsobené jeho používáním** nebo o nutnost údržby vyplývající z intenzity provozu zařízení, či údržbou stanovenou návodem pro zařízení.

6.2. Online servisní podpora není součástí dodávky zařízení ani standartního servisu, pokud není sjednáno jinak.

6.3. Diagnostika zařízení je považována za servisní úkon a je účtována dle Sazebníku, pokud se nejedná o uznanou záruční vadu.

6.4. **Mezi servisní služby se dále nezahrnuje:**

- školení obsluhy,
- technologické poradenství nebo nastavování výrobních parametrů,
- manipulace s těžkými zařízeními, které vyžadují externí techniku,
- práce, které nejsou technického charakteru (úklid, vyklízení prostoru),
- další činnosti, které nejsou nezbytné k odstranění technické závady.,

7. ZÁKONNÁ ZÁRUKA

7.1. MEPAC poskytuje na zařízení, náhradní díly a provedený servis **zákonnou záruku 12 měsíců**, není-li ve smlouvě či nabídce uvedeno jinak.

7.2. Za splnění podmínek údržby a servisu se považuje pouze údržba a servis provedený nebo písemně potvrzený společností MEPAC. Porušení této povinnosti znamená zánik nároku na uplatnění odpovědnosti za vady.

7.3. Zařízení musí být prokazatelně udržováno a servisováno dle návodu k použití. Porušení této povinnosti znamená zánik nároku na uplatnění odpovědnosti za vady.

7.4. Pokud se v průběhu servisního zásahu ukáže, že reklamovaná vada nespadá pod zákonnou záruku, je takový zásah považován za **placený mimozáruční servis** dle Sazebníku.

7.5. MEPAC je oprávněn zvolit způsob odstranění vady – opravou, výměnou části zařízení nebo celého dílu.

7.6. **Zákonná záruka se nevztahuje na:**

- spotřební materiál (např. baterie, světelné zdroje, těsnění, filtry apod.),
- vady způsobené vnějšími vlivy (např. přepětí, požár, zatopení, mechanické poškození),
- vady způsobené chybnou obsluhou nebo neodborným zásahem,
- běžné opotřebení zařízení,
- provozování zařízení v rozporu s uživatelským návodem,
- zásahy třetích stran bez předchozího souhlasu MEPAC.

8. PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA

8.1. Prodloužená záruku je možnost prodloužení standardní záruční doby nad rámec zákonné záruky 12 měsíců .

8.2. Prodloužená záruka se vztahuje pouze na zařízení a náhradní díly, které jsou specifikovány v dohodě o prodloužené záruce.

8.3. Pro uplatnění prodloužené záruky je **podmínkou pravidelný preventivní servis a servis, autorizovanými techniky MEPAC, v souladu s návodem k použití**. Nedodržení servisního režimu může vést k **omezení nebo zániku prodloužené záruky**.

8.4. MEPAC si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu odstranění závady – opravou, výměnou dílu či celého zařízení.

8.5. Jakékoliv zásahy třetích stran, které nebyly předem schváleny MEPAC, se z prodloužené záruky vylučují.

9. PREVENTIVNÍ SERVIS - ÚDRŽBA

9.1. Preventivní servis je poskytován za účelem zajištění optimálního provozu zařízení a minimalizace rizika poruch.

9.2. Preventivní servis zahrnuje pravidelnou kontrolu, čištění, seřízení a doporučené doplňkové úkony dle technických pokynů v návodu k použití.

9.3. Frekvence a rozsah preventivního servisu jsou stanoveny návodem k použití a mohou být upraveny podle intenzity provozu zařízení.

9.4. Cena preventivního servisu je účtována dle platného Sazebníku MEPAC.

9.5. V případě zjištění závady má MEPAC **právo navrhnout a provést opravu za účelem zachování provozuschopnosti zařízení**, přičemž tyto opravy jsou fakturovány samostatně.

9.6. Pokud zákazník po provedené diagnostice odmítne navrženou opravu, budou mu účtovány náklady na diagnostiku dle skutečně odpracovaného času a platného ceníku.

9.7. Zákazník je povinen zajistit archivaci provozních podmínek zařízení (napětí, teplota, vlhkost), pokud to zařízení vyžaduje. Porušení této povinnosti může vést ke ztrátě záruky. Zákazník je zároveň povinen vést knihu údržby zařízení, ve které eviduje veškeré provedené pravidelné i mimořádné údržby. Nevedení této dokumentace může být rovněž důvodem ke ztrátě záruky.

9.8. Zákazník bere na vědomí, že fotodokumentace závad a servisních úkonů může být archivována pro účely servisní historie a interní potřeby MEPAC.

10. POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

10.1. Zákazník je povinen:

- zajistit technikům MEPAC bezpečný přístup k zařízení,
- seznámit servisní techniky s bezpečnostními pravidly na pracovišti,
- poskytnout potřebné zdroje energie (např. elektrická energie, stlačený vzduch),
- zajistit přítomnost pověřené osoby, která poskytne potřebnou součinnost,
- umožnit bezpečné uložení nářadí a zařízení techniků.

10.2. Zákazník je povinen pro provedení servisu, diagnostiky, opravy a následného ověření funkčnosti dodat zařízení v kompletním stavu, včetně všech jeho částí a příslušenství nezbytných pro řádné provedení servisního zásahu a ověření jeho funkčnosti v provozních podmínkách. Pokud není zařízení dodáno v kompletním stavu, vyhrazuje si MEPAC právo servisní zásah nebo ověření funkčnosti odložit do doby dodání kompletního zařízení.

10.3. MEPAC si vyhrazuje právo odmítnout servisní zásah, pokud pracoviště zákazníka nesplňuje základní bezpečnostní požadavky. Tento čas bude účtován dle platného ceníku Mepac.

10.4. V případě neposkytnutí potřebné součinnosti zákazníka je servisní zásah považován za provedený a je účtován dle platného ceníku Mepac.

10.5. Po ukončení zásahu technik vystaví **servisní zprávu**, která musí být zákazníkem nebo jeho zástupcem potvrzena podpisem.

11. NÁHRADNÍ DÍLY (ND)

11.1. Vrácení nových, nepoužitých ND je možné do 30 dnů od dodání, pokud jsou v originálním neporušeném obalu. MEPAC v tomto případě účtuje **manipulační poplatek ve výši 15 % z ceny dílu**.

11.2. Náhradní díly vyrobené na míru pro dané zařízení, nebo vyrobené dle specifických požadavků zákazníka není možné vracet.

12. ODPOVĚDNOST A OMEZENÍ

12.1. MEPAC neodpovídá za škody vzniklé:

- v důsledku zásahu vyšší moci (např. požár, válka, výpadek energie, přírodní katastrofa),
- v důsledku nesprávného zacházení se zařízením nebo jeho neodborné instalace,
- z prodlení způsobeného nedostupností personálu nebo náhradních dílů mimo vůli MEPAC.

12.2. Celková odpovědnost MEPAC za jakoukoliv škodu je **omezena na výši ceny příslušné servisní služby nebo zařízení**, kterého se škoda týká. MEPAC neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu dat ani jiné nepřímé škody.

12.3. MEPAC nenese odpovědnost za škody způsobené neautorizovanými softwarovými zásahy, kybernetickým napadením zařízení. Jakékoliv úpravy softwaru bez schválení MEPAC může vést ke ztrátě záruky.

13. PLATEBNÍ PODMÍNKY

13.1. Veškeré servisní služby poskytované společností MEPAC jsou hrazeny podle platného Sazebníku, pokud není ve smlouvě či nabídce výslovně uvedeno jinak.

13.2. Online servisní podpora poskytovaná formou ročního servisního balíčku je hrazena jednorázově předem dle platného Sazebníku MEPAC.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí všech servisních smluv a objednávek uzavíraných se společností MEPAC.

14.2. Odesláním objednávky servisního zásahu zákazník potvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil a bez výhrad je přijímá.

14.3. V případě rozporu mezi těmito Podmínkami a individuální smlouvou má přednost ujednání ve smlouvě.

14.4. Návod k obsluze zařízení a ceník servisních prací je nedílnou součástí těchto všeobecných obchodních podmínek.