

Pro objednávky a smlouvy o servisní činnosti firmy DK machinery a.s. platí tyto všeobecné servisní podmínky.

Požadavek na jednotlivé druhy servisní činnosti (ohlášení poruchy, požadavek na provedení preventivní servisní prohlídky nebo jiných servisních prací) je nutné provést formou písemné objednávky na servisní oddělení firmy DK machinery a.s., buď poštou na adresu Na Hranici 8, 586 02 Jihlava, faxem na faxové číslo +420 567 572 301 nebo e-mailem na servis@dkmachinery.cz v průběhu pracovní doby, tj. pondělí – pátek 7:00 - 15:30 hod.

Objednávka požadované servisní činnosti musí obsahovat typ stroje, sériové číslo, a nejde-li o preventivní servisní prohlídku, také popis závady, chybová hlášení řídicího systému, činnost stroje a obsluhy před vznikem poruchy. Pokud je popis neúplný nebo nedostatečný, servisní oddělení si může vyžádat další informace.

Po doručení objednávky se s objednatelem nejpozději následující pracovní den spojí pracovník servisního oddělení. Pokud objednaná servisní činnost bude spočívat v požadavku na odstranění poruchy, ke které nebude nezbytně nutná bezprostřední osobní přítomnost servisního technika a bude ji možno odstranit ve spolupráci s obsluhou zařízení, poskytne servisní oddělení potřebné informace k odstranění poruchy obsluze telefonem, faxem nebo e-mailem. Následně bude sepsána servisní zpráva, která bude zaslána objednateli k odsouhlasení.

Jinak bude vyslán na místo určené objednatelem v nejkratší možné lhůtě stanovené vedoucím servisního oddělení dle aktuálních časových možností servisního oddělení uvedené na potvrzené objednávce nebo v servisní smlouvě servisní technik. Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a pracovního klidu.

Firma DK machinery a.s. není v prodlení s vysláním servisního technika na určené místo, dojde-li k prodlení v důsledku skutečností, za něž nenese zodpovědnost (vyšší moc).

Pokud jsou k odstranění poruchy nutné náhradní díly, které nemá firma DK machinery a.s. aktuálně k dispozici, začíná lhůta pro vyslání servisního technika až dnem, kdy jsou náhradní díly k dispozici ve firmě DK machinery a.s. nebo u objednatele, aniž by byla v prodlení. Pokud se v průběhu odstraňování poruchy vyskytne potřeba dalších náhradních dílů, přerušuje se oprava na čas nevyhnutelně nutný k jejich dodání. O těchto skutečnostech bude objednatel vyrozuměn spolu se sdělením předpokládaného termínu doručení náhradních dílů a místa jejich dodání.

Vedoucí servisního oddělení určuje servisní personál k odstranění poruchy dle kvalifikačních hledisek. Může se jednat o servisní techniky firmy DK machinery a.s., techniky výrobce nebo dodavatele komponentů. V případě technika výrobce nebo jiného dodavatele bude objednatel předem seznámen s náklady a vyjádří písemně svůj souhlas.

V době servisního zásahu zajistí objednatel přítomnost obsluhy zařízení včetně technologické připravenosti (energie, materiál, nástroje). Dle potřeby poskytne další pomocnou pracovní sílu a potřebné strojní vybavení. Zajistí očištění stroje a vyklizení okolního prostoru. Dále zabezpečí svými prostředky manipulaci z těžkými předměty, které mají přímou souvislost s provedením servisního zásahu. Na své náklady umožní servisnímu technikovi telefonní, faxové nebo e-mailové spojení pro případ technické konzultace. Prostoje servisního technika, které vzniknou zaviněním objednatele, budou fakturovány jako pracovní hodiny.

Na závěr servisního zásahu zpracuje servisní technik servisní zprávu o poskytnutých servisních činnostech včetně použití náhradních dílů. Objednatel podpisem této zprávy převezme stroj po servisním zásahu a potvrdí správnost realizovaných servisních úkonů a dodaných náhradních dílů. Tato servisní zpráva bude podkladem pro vyúčtování, pokud se nejedná o uznanou záruční opravu. Faktura - daňový doklad bude obsahovat jednotlivé fakturační položky jako pracovní hodiny, cestovní náklady, ubytovací náklady, použité náhradní díly a další prokazatelné náklady. Ceny jsou uvedeny v "Ceníku servisních prací", není-li dohodnuto jinak.

Splatnost faktury je 14 dnů. DK machinery a.s. si vyhrazuje právo požadovat zálohovou platbu při rozsáhlejším servisním zásahu nebo dodávce náhradních dílů.

Způsobí-li při servisní činnosti firma DK machinery a.s. objednateli na předmětu servisní činnosti škodu, případně škodu při provádění servisní činnosti na věcech objednatele, tato bude nahrazena uvedením v předešlý stav, nedohodou-li se strany na jiném způsobu náhrady. Firma DK machinery a.s. nehradí objednateli ušlý zisk.

DK machinery a.s. si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby nebo dodávku náhradních dílů, pokud má objednatel vůči ní neuhrazené závazky po lhůtě splatnosti.

Platnost těchto Všeobecných servisních podmínek je od 1. 1. 2007.