

SERVISNÍ ŘÁD

obchodní společnosti

Espresso Professional, s.r.o.

se sídlem Praha 4 - Modřany, Vorařská 2075/6, PSČ 143 00

identifikační číslo: 257 02 327; zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 62547

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Servisní řád upravuje postup a podmínky servisu profesionálních a domácích technologií zakoupených u obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o., a profesionálních a domácích technologií zakoupených u smluvních partnerů obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o., a profesionálních a domácích technologií vyrobených smluvními partnery obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o., pro které obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o. provádí servis těchto technologií (dále také jen „servis technologií“). Tento Servisní řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti s provedením servisu technologií mezi obchodní společností Espresso Professional, s.r.o. (dále také jen „zhotovitel“) a jinou osobou (dále také jen „objednatel“).

1.2. Znění Servisního řádu může zhotovitel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Servisního řádu.

1.3. Předáním technologie do servisu vyjadřuje objednatel souhlas s tímto Servisním řádem a potvrzuje, že je s ním řádně seznámen.

2. Záruční, nezáruční a pozáruční opravy

2.1. Servis je záruční, nezáruční nebo pozáruční. Záruční servis je servis v záruční době, pokud nejde o nezáruční servis. Pozáruční servis je servis provedený po uplynutí záruční doby a je hrazen objednatelem dle platného ceníku zhotovitele. Nezáruční servis je jakýkoli servis, na který se nevztahuje záruka a přitom je technologie ještě v záruční době (podrobněji viz bod 2.3.), a je hrazen objednatelem dle platného ceníku zhotovitele.

2.2. V případě, že se jedná o nezáruční nebo pozáruční servis, a objednatel je povinen uhradit jeho cenu, upozorní zhotovitel o této skutečnosti objednatele bez zbytečného odkladu, a to vždy předtím, než servis vykoná. Zhotovitel sdělí objednateli předpokládanou cenu servisu. Objednatel má právo servis odmítnout. V případě odmítnutí servisu hradí objednatel náklady vynaložené zhotovitelem na zjištění vady ve výši ve výši hodinové sazby dle platného ceníku prodávajícího.

2.3. O nezáruční servis se jedná zejména v případě, že se jedná o opravu vad vzniklých v důsledku nepravdivých a neodborných údržby technologií, neprovádění pravidelné dekalifikace, vad způsobených vodním kamenem, usazeninami a dalšími nečistotami v důsledku absence filtrace vody, vad způsobených užíváním technologií v rozporu s jejich účelem a v rozporu s návodem na použití a kupní smlouvou, hrubým zacházením, nevhodným skladováním, použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství, připojením na elektrický rozvod nesprávných parametrů (napětí, kmitočet), přírodními živly, neodvratitelnými událostmi či působením vyšší moci, mechanickým poškozením, které bylo způsobeno uživatelem, dále vad vzniklých nesprávným postupem při instalaci technologií, obvyklým opotřebením, při nedodržení správného způsobu používání a údržby výrobku, zásahem neoprávněné osoby do výrobku, neodbornou opravou výrobku, a je-li odstraněn typový štítek.

3. Místo provádění servisu technologií

3.1. Zhotovitel provádí servis technologií ve svých provozovnách na adrese Vorařská 2075/6, 143 00 Praha 4 — Modřany a Náměstí Republiky 366/1 614 00 Brno Husovice.

3.2. Objednatel má možnost požadovat provedení servisu na místě umístění technologie prostřednictvím servisního technika zhotovitele. V takovém případě náklady na cestovné servisního technika nespádají do záručního plnění a jsou hrazeny objednatelem dle platného ceníku zhotovitele.

4. Přijetí technologií do servisu

4.1. Převzetí technologií do servisu v případě opravy technologií v provozovnách zhotovitele zhotovitel potvrzuje svým podpisem na přijímacím listě.

4.2. Objednatel je povinen předat k servisu technologii čistou v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství. Zhotovitel je oprávněn odmítnout převzít technologii do servisu v případě, že technologie není předávána čistá v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami. Pokud zhotovitel přijme technologii do servisu i v případě, když technologie není předávána čistá v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami, je objednatel povinen uhradit poplatek ve výši **1 150,- Kč (jedentísícstopadesátkorunčeských) bez DPH** za vyčištění technologie.

4.3. Zhotovitel objednateli sdělí, zda jde o servis záruční, pozáruční či nezáruční, jaké navrhuje řešení, jaký je odhad ceny opravy v případě, že se nejedná o záruční servis a jaká je lhůta pro provedení servisu.

4.4. Zhotovitel odpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení technologie převzaté do servisu po dobu jejího servisu.

4.5. Diagnostika: Cena za diagnostiku závad je 1800 Kč (bez DPH) v případě odmítnutí opravy. Pokud bude provedena oprava, je tato diagnostika zahrnuta v ceně opravy. servisu.

4.6. Opravy: Cena za hodinu práce technika je 750 Kč (bez DPH).

5. Vyzvednutí technologií ze servisu

5.1. V případě opravy technologií v provozovnách zhotovitele zhotovitel vyrozumí objednatele o provedení servisu SMS zprávou na telefonní číslo nebo zprávou na e-mailovou adresu objednatele uvedené v přijímacím listě.

5.2. Objednatel je povinen vyzvednout si opravenou technologii nejpozději do jednoho měsíce od vyrozumění zhotovitele dle bodu 5.1. tohoto Servisního řádu.

5.3. Nevyzvedne-li si objednatel opravenou technologii dle bodu 5.2. tohoto Servisního řádu, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění nevyzvednuté opravené technologie ve výši **70,- Kč (sedmdesátkorunčeských) bez DPH** za každý i započatý den, kdy bude nevyzvednutá opravená technologie uskladněna u zhotovitele.

5.4. Nevyzvedne-li si objednatel opravenou technologii ani ve lhůtě **šesti měsíců** ode dne, kdy si ji byl objednatel povinen vyzvednout dle bodu 5.2. tohoto Servisního řádu, má zhotovitel právo na účet objednatele opravenou technologii prodat. Zhotovitel vyrozumí písemně objednatele na adresu uvedenou na přijímacím listě o zamýšleném prodeji technologie s tím, že mu stanoví náhradní lhůtu k vyzvednutí technologie v délce jednoho měsíce od odeslání vyrozumění.

5.5. Pokud ani v náhradní lhůtě k vyzvednutí věci dle bodu 5.4. tohoto Servisního řádu si objednatel opravenou technologii nevyzvedne, je zhotovitel oprávněn technologii prodat. Dojde-li k prodeji nevyzvednuté technologie, vyplatí zhotovitel objednateli výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí objednatel uplatnit u zhotovitele.

5.6. Zhotovitel neodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení věci převzaté do opravy po uplynutí doby, ve které si ji byl objednatel povinen vyzvednout dle bodu 5.2. tohoto Servisního řádu.

6. Cena servisu

6.1. Platný ceník služeb spojených se servisem technologií je vždy vyvěšen v provozovnách zhotovitele. To nevylučuje možnost sjednání individuální ceny.

7. Záruční servis

7.1. Pokud je prováděn záruční servis, po dobu provádění záručního servisu záruční doba neběží. Předáním opravené technologie objednateli pokračuje původní záruční doba. Původní záruční doba však pokračuje nejpozději od prvního dne následujícího po uplynutí doby, ve které si měl objednatel vyzvednout opravenou technologii dle bodu 5.2. tohoto Servisního řádu.

7.2. V případě nezáručního servisu nedochází k přerušení záruční doby po dobu, kdy je technologie v opravě.

8. Záruka na provedenou opravu technologií

8.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na provedenou opravu technologie v délce tří měsíců. Poskytnutá záruka na provedenou opravu se však vztahuje pouze na provedení opravy, nikoliv na celou technologii a není tedy rovnocenná původní záruce.

8.2. Záruční doba počíná běžet ode dne vyzvednutí opravené technologie objednatelem v provozovně zhotovitele nebo předáním opravené technologie v případě opravy technologie v místě umístění technologie. Záruční doba však počíná běžet nejpozději od prvního dne následujícího po uplynutí doby, ve které si měl objednatel vyzvednout opravenou technologii dle bodu 5.2 tohoto Servisního řádu.

8.3. Pokud je prováděna oprava, při které dojde k výměně součástky technologie, zhotovitel poskytuje objednateli záruku na novou součást technologie v délce šesti měsíců. Záruční doba počíná běžet ode dne vyzvednutí opravené technologie objednatelem v provozovně zhotovitele nebo předáním opravené technologie v případě opravy technologie v místě umístění technologie. Záruční doba však počíná běžet nejpozději od prvního dne následujícího po uplynutí doby, ve které si měl objednatel vyzvednout opravenou technologii dle bodu 5.2 tohoto Servisního řádu.

8.4. Po dobu opravy je možné zapůjčit náhradní přístroj za cenu dle platného ceníku zhotovitele.

9. Reklamáce provedené opravy

9.1. Reklamuje-li objednatel kvalitu provedené opravy u technologie, kterou již převzal, je třeba tuto reklamací opravy pojmout jako novou opravu s ohledem na lhůty pro vyřízení reklamáce. Na takovou opravu je možno pohlížet jako na další v řadě (je-li servisem uznána jako záruční) z hlediska vícenásobných oprav a případného odstoupení objednatele od smlouvy.

9.2. Při reklamaci opravy se postupuje dle Reklamačního řádu obchodní společnosti Espresso Professional, s.r.o.

10. Mimosoudní řešení sporů

10.1. Veškeré spory vyplývající z provádění servisu technologií jsou v první řadě řešeny smírnou cestou. Pokud není spor vyřešen smírně, je objednatel, jedná-li se o spotřebitele, oprávněn podat návrh na mimosoudní řešení sporu k určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce

Ustřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

ID datové schránky: x7cab37

E-mailová adresa: adr@coi.cz

Internetové stránky: adr.coi.cz

10.2. V případě sporu mezi zhotovitelem a objednatelem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne zhotovitel objednateli informace uvedené v bodu 10.1. v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

11. Závěrečná ustanovení

1.1.1. Tento Servisní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.5.2025 není-li mezi účastníky písemně dohodnuto něco jiného, a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny Servisního řádu jsou vyhrazeny. V případě vzniku nové verze platnost této automaticky zaniká.

1.1.2. Práva a povinnosti stran tímto Servisním řádem výslovně neupravené se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v jeho platném znění.

Espresso Professional s.r.o.,

Vorařská 2075/6,

143 00 Praha 4 - Modřany

IČ: 25702327 DIČ: CZ25702327

Společnost zapsaná u MS v Praze, oddíl C, vložka 62547

jednatel PaedDr. ROMAN MAREK