

PODMÍNKY POZÁRUČNÍHO A PLACENÉHO SERVISU

HP ELEKTRO-SERVIS s.r.o. - účinné pro servisní služby provedené od 1. 1. 2027

1. Objednávka a potvrzení

Servisní zakázka je smlouvou o dílo. U zakázky, která není provedena na počkání, zákazník obdrží potvrzení objednávky nebo servisní záznam s identifikací spotřebiče, popisem požadované služby, rozsahem práce, cenou nebo odhadem ceny, pokud ji nelze určit předem, a předpokládaným termínem dokončení nebo dalším postupem.

2. Cena a změna rozsahu opravy

Ceník obsahuje orientační základní sazby pro standardní rozsah servisních úkonů. Konečná cena se odvíjí od skutečného rozsahu a technické a časové náročnosti opravy, použitých dílů, materiálu a dopravy. Je-li cena stanovena odhadem a servis zjistí, že bude nutné odhad podstatně překročit, informuje zákazníka bez zbytečného odkladu o důvodu a nové předpokládané ceně. Další práce nad podstatně navýšený odhad budou provedeny až po informování zákazníka; odmítne-li zákazník pokračování, vyúčtují se již provedené a sjednané úkony a použitý materiál v rozsahu dovoleném právními předpisy.

3. Diagnostika a dílenské opravy

Základní dílenská diagnostika stojí 600 Kč s DPH a hradí se při převzetí spotřebiče. Zahrnuje převzetí, základní diagnostiku závady a servisní záznam. Následná oprava, další práce, materiál a náhradní díly se účtují samostatně. Pokud je pro určení závady nutná nadstandardně náročná diagnostika, zákazník bude před jejím provedením informován o předpokládané ceně.

4. Doprava a opakovaný výjezd

Dopravní pásmo se určuje podle běžné silniční vzdálenosti z provozovny na adrese Mendělejevova 210, 709 00 Ostrava do místa opravy. Zvýhodněná sazba opakovaného výjezdu se použije při další návštěvě nutné k dokončení stejné opravy, typicky po objednání náhradního dílu. Opakovaný výjezd se neúčtuje, pokud je nutný z důvodu na straně servisu nebo v rámci oprávněné reklamace předchozího servisního zásahu. Cesta vyvolaná okolností na straně zákazníka se může účtovat podle běžné sazby dopravy.

5. Objednávka na dálku a zahájení služby

Je-li smlouva se spotřebitelem uzavřena na dálku nebo mimo obchodní prostory a služba má začít před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy, servis zahájí plnění na výslovnou žádost spotřebitele. Spotřebitel bere na vědomí, že při odstoupení po zahájení plnění může být povinen uhradit poměrnou část již poskytnuté služby a že po úplném poskytnutí služby za zákonných podmínek právo odstoupení zaniká. Tím nejsou dotčeny zákonné výjimky, zejména u neodkladné opravy vyžádané spotřebitelem.

6. Převzetí a skladné

Po dokončení opravy nebo diagnostiky je zákazník vyzván k převzetí spotřebiče. Nevyzvedne-li jej ve sděleném termínu, může být účtováno skladné 30 Kč s DPH za každý započatý den po marném uplynutí termínu uvedeného v servisním záznamu nebo následné výzvě.

7. Reklamáce servisní služby

Práva z vadně poskytnuté služby lze uplatnit u HP ELEKTRO-SERVIS s.r.o., Mendělejevova 210, 709 00 Ostrava, e-mailem na info@hpservis.eu nebo osobně v provozovně. Spotřebiteli bude vydáno potvrzení o uplatnění reklamace. Reklamáce spotřebitele bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se servis se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Pro běh lhůty je nutná potřebná součinnost zákazníka, zejména umožnění přezkoumání reklamovaného spotřebiče.

8. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

Pokud se spotřebitelský spor nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web coi.gov.cz/informace-o-adr/.

9. Závěrečné ustanovení

Tyto podmínky doplňují konkrétní objednávku a ceník. Individuálně sjednané podmínky mají přednost. Žádné ustanovení těchto podmínek neomezuje zákonná práva spotřebitele. Pro servisní služby provedené do 31. 12. 2026 se použije dosavadní ceník; zákazník objednávací termín služby od 1. 1. 2027 je předem informován o použití nového ceníku.

Doporučený text souhlasu pro webový formulář / objednávku na dálku:

„Výslovně žádám o zahájení poskytování servisní služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy. Beru na vědomí, že při odstoupení po zahájení plnění uhradím poměrnou část již poskytnuté služby a že po úplném poskytnutí služby za zákonných podmínek právo odstoupit zaniká.“

Právní rámec: zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele; zákon č. 526/1990 Sb., o cenách. Dokument je provozní návrh pro servisní praxi a nenahrazuje individuální právní posouzení konkrétního sporu.