

Práva zákazníka a servisu při placené opravě

Zákazník má vždy právo vědět cenu opravy před začátkem opravy.

- *ceník prací je podle zákona vyvěšen ve veřejných prostorách společnosti*
- *ceník prací je zveřejněn na webových stránkách společnosti*
- *ceník prací může na požádání zákazníka sdělit do telefonu operátorka*
- *ceník prací můžeme na požádání zaslat e-mailem každému zákazníkovi*
- *ceník prací má každý technik u sebe a může ho předložit k nahlédnutí*

V případě, když bude technikem zjištěno, že je spotřebič neopravitelný nebo náklady na opravu jsou nerentabilní a zákazník si nepřeje dokončení opravy, tak podle § 642, odst.1, OZ, tato částka pokrývá náklady servisu na:

- *sjednání zakázky a elektronické zpracování do Informačního systému*
- *přípravu mechanika na zakázku včetně technické podpory*
- *rozebrání spotřebiče, diagnostiky a zjištění závady*
- *pokrytí ztrátového času v případě čekání na zákazníka*
- *pokrytí ztrátového času v případě nezastižení zákazníka, který nebyl doma*
- *odvoz spotřebiče k ekologické recyklaci (v případě dílenské opravy)*
- *vypsání Montážního listu nebo Protokolu o likvidaci spotřebiče*
- *ukončení zakázky a elektronické zpracování do Informačního systému*

Zákazník platí vždy náklady za výjezd technika a nikoli pouze za provedenou opravu.

To, že nakonec k opravě nemusí dojít, může být z několika důvodů:

- *Nerentabilní oprava = zákazník odmítne dokončení*
- *Neopravitelná závada = není ND nebo technické řešení*
- *Zamítnutí reklamace ND = závada je jinde než na uvedeném a reklamovaném ND*
- *Zamítnutí reklamace předchozí opravy = závada je v jiné části spotřebiče*
- *Neuznání Záruční opravy z důvodu nepoužívání výrobku v souladu s návodem*
- *Neuznání Záruční opravy z důvodu požívání spotřebiče k podnikatelským účelům*
- *Neuznání Záruční opravy z důvodu poruchy na jiném zařízení, než na spotřebiči*

Miloslav Klatovec
Jednatel společnosti