

# 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 může být na požádání zaslán e-mailem každému zákazníkovi*
- *Ceník prací má každý technik u sebe a může ho předložit k nahlédnutí*

**V případech, kdy bude technikem zjištěno, že spotřebič je neopravitelný nebo náklady na opravu jsou nerentabilní nebo si zákazník již nepřeje dokončení opravy, tak 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
- Náklady spojené s dopravou, pokud byl výjezd technika
- 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*

**V případě odmítnutí úhrady z jakéhokoliv důvodu, může mít za následek oznámení zákazníka do Centrální evidence dlužníků systému CEDR a SOLUS.**