

SERVISNÍ SLUŽBY FIRMY PRAGOLAB S.R.O.

Nad Krocínkou 55, 190 00 Praha 9

OBSAH

Úvod	3
Kontaktní údaje.....	3
Záruční servis	3
Pozáruční servis	4
Instalační činnost	5
Vyšší moc	5
Odpovědnosti	5
Profylaktické prohlídky	5
Dokumentace.....	5
Dodací podmínky	5
Platební podmínky	6
Rušení a změny objednávek, servisních a kupních smluv	6

1. ÚVOD

Firma Pragolab s.r.o. považuje oblast technického servisu za jednu z klíčových oblastí své činnosti a je si plně vědoma důležitosti stálé provozuschopnosti a správné činnosti dodávaných výrobků po celou dobu jejich životnosti. Firma proto věnuje mimořádnou péči a prostředky neustálému zdokonalování jak technického vybavení, tak znalostí týmu techniků zajišťujících servisní a další podpůrnou činnost. Tímto způsobem se snaží stále zkvalitňovat své služby a rozšiřovat jejich nabídku. V současnosti jsou k dispozici tři servisní střediska: Praha, Brno a Bratislava.

Aktuálně poskytované služby jsou členěny podle typu zařízení do tří skupin (v případě nejasnosti kontaktujte našeho zástupce):

a) přístroje a zboží instalované a uváděné do chodu uživatelem na základě výrobcem dodaného návodu. Jedná se o přístroje a zařízení, u kterých výrobce nepožaduje instalaci autorizovanými technikami a dodává na toto návod. Pokud si kupující instalaci těchto přístrojů a zboží objedná u Pragolab, je tato služba účtovaná tarifem "Servis výzvou". Záruka počíná datem dodání zboží. Bezplatné záruční opravy jsou zásadně prováděny v dílnách Pragolab (výjimky např. u rozměrných zařízení po dohodě). Dopravu k opravě zajišťuje uživatel.

b) přístroje a zboží instalované a uváděné do chodu technikami Pragolab
Tyto přístroje a zboží výrobce požaduje instalovat autorizovanými technikami a toto je také nutnou podmínkou pro uplatnění záruky. Instalace je bezplatná, pokud kupující splní "Instalační podmínky" dodané firmou Pragolab. Instalační podmínky obsahují výrobcem požadované parametry například pro umístění, kvalitu el. sítě, čistotu provozních médií atd. Pokud technik pozvaný k instalaci tuto nebude moci provést a dokončit z důvodů nedostatečného splnění těchto instalačních podmínek, budou vzniklé dodatečné náklady účtovány. Rozsah instalačních prací je vymezen výrobcem.

Záruka viz "Záruční servis".

c) aplikační servis

Tyto služby obsahují poskytování činností v oboru analytických konzultací, metodické podpory, školení, dodávky analytických analýz "na klíč", řešení v oboru analytické chemie organických sloučenin, uživatelské a aplikační školení pro dodávané přístroje. Jsou sjednávány individuálně.

2. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Pro objednání servisních služeb můžete využít následujících kontaktních bodů:

Adresa: Pragolab s.r.o., Nad Krocínkou 55, 190 00 Praha 9

Telefon: +420 266 310 596

E-mail: servis@pragolab.cz – 24 hodin denně/dostupnost všech techniků

Web: <http://www.pragolab.cz> – vyplnění formuláře „Žádanka na servis“ - 24 hodin denně/dostupnost všech techniků

3. ZÁRUČNÍ SERVIS

Záruční doba na zařízení dodané firmou PRAGOLAB je 1 rok, maximálně však 15 měsíců po dodání. Záruční lhůta nabíhá dnem dokončení instalace. V této době firma PRAGOLAB zajistí bezplatnou záruční opravu. Firma PRAGOLAB neopraví zdarma závady vzniklé v záruční lhůtě, pokud vznikly neodborným, účelu použití neodpovídajícím zacházením, nedodržením podmínek pro provoz či instalaci, při porušení plomb, zjevným pokusem, kdy se uživatel snažil odstranit případnou závadu vlastními silami a zvláště závady způsobené přepětím či rázy v napájecí el. síti. Záruka se nevztahuje na spotřební materiál a skleněné díly.

PODMÍNKY PRO ZÁRUČNÍ SERVIS VÝZVOU

Pragolab poskytne servisní služby na základě písemné objednávky, která bude obsahovat tyto položky: identifikační údaje objednavatele (zejména název instituce, adresa, osoba odpovědná za objednávku a IČO, DIČ, typ přístroje s jeho výrobním číslem, popis závady a návrh termínu pro zákrok. Pokud má objednavatel výhrady k těmto "Podmínkám", sdělí je firmě PRAGOLAB v objednávce. Za sdělení výhrad v objednávce nepokládá firma PRAGOLAB uvádění termínových požadavků. Pokud požaduje objednavatel uzavřít zvláštní smlouvu, sdělí tuto skutečnost v objednávce. V případě uzavření zvláštní smlouvy jsou tyto "Podmínky" neplatné.

ČAS PLNĚNÍ PRO ZÁRUČNÍ SERVIS

Firma PRAGOLAB poskytne písemně objednaný servisní zákrok v termínu oboustranně dohodnutém uživatelem zařízení a příslušným servisním technikem (obvykle telefonicky). Firma PRAGOLAB se zavazuje kontaktovat uživatele

do max. 24 hodin po obdržení objednávky. Servis výzvou se poskytuje vždy jen v pracovní dny a až po uspokojení případných požadavků jiných zákazníků na instalaci nebo servis na základě servisní smlouvy. Pokud bude objednavatelem požadován expresní zásah a f. Pragolab bude schopna organizačně pro daný případ zajistit příjezd technika do 48 hod, učiní tak. Uživatel zajistí servisnímu techniku možnost nerušené práce, dle okolností i v prodloužené pracovní době. Čas bude počítán od vstupu servisního technika do podniku po jeho opuštění s výjimkou prostojů z jeho strany.

4. POZÁRUČNÍ SERVIS

Pozáruční servis je nabízen ve třech typech:

a) servis dílenský

Přístroje jsou zasílány uživatelem firmě PRAGOLAB k opravě po předběžné telefonické domluvě. Spolu s přístrojem je nezbytné poslat i objednávku, kde bude definována požadovaná činnost a jednoznačný popis stavu přístroje (pro případné určení nesrovnalostí jako poškození během dopravy). Tato forma je určena především pro menší laboratorní techniku (nepožadující firemní instalaci), kdy rozměry i váha zařízení jsou zvládnutelné běžnou manipulací. Také z hlediska ceny opravy je tato forma nejvýhodnější. Zde je účtována práce na opravě časem stráveným opravou se sazbou "práce v dílně", cena náhradních dílů, nezbytné náklady k jejich opatření a dopravným.

b) servis výzvou

Servis se poskytuje jako jednorázový úkon na základě písemné objednávky uživatele. V tomto případě jsou zákazníkovi účtovány veškeré náklady, jako je cena náhradních dílů a nezbytné náklady k jejich opatření, cestovní čas a dopravní náklady technika, čas technika dle hodinových sazeb pro daný typ zařízení. Servis výzvou se poskytuje jen v pracovních dnech. Prioritu však mají zákazníci, kteří mají servisní smlouvu, nebo instalace nových zařízení.

c) servis na základě servisní smlouvy

Tento způsob servisu poskytuje zákazníkovi řadu výhod a umožňuje mu plně využívat technické možnosti poskytované výrobcí zařízení. Zákazník uzavře s Pragolab servisní smlouvu na dobu určitou (min. 1 rok). Po dobu trvání smlouvy platí zákazník dopředu pravidelně (dle dohody např. ročně) paušální poplatek. Výše poplatku závisí na typu servisní smlouvy, počtu a druhu zařízení, jejich stáří, konfiguraci a na časovém rozsahu servisu (do 24 hod, dny prac. klidu,...) a je sjednáván zásadně individuálně. Tento poplatek například může zahrnovat typ servisní služby, kdy veškeré náklady spojené se servisem, jako cestovní čas a dopravní náklady, čas technika i cena náhradních dílů jsou hrazeny tímto paušálem. Výhodou pro zákazníka je pravidelnost plateb nákladů na údržbu, jejich snadné plánování a vyloučení nepředvídaných vysokých jednorázových nákladů. V rámci této servisní smlouvy poskytuje Pragolab zákazníkovi komplexní technický servis, tzn. nejen případnou opravu včetně výměny vadného dílu, ale i řadu dalších doplňkových služeb: preventivní prohlídky (četnost dle smlouvy), zdarma aktualizace na poslední verzi výrobcem distribuovaného software, je-li dohodnuta a možná vzhledem k technickému provedení zařízení, dálková diagnostika, instalace inženýrských změn, telefonické aplikační konzultace. Účelem servisní smlouvy je poskytnout zákazníkovi nejvyšší možnou kvalitu servisu s využitím celého technického a expertního zázemí Pragolab a jím zastupovaných světových výrobců.

PODMÍNKY PRO SERVIS VÝZVOU

Pragolab poskytne servisní služby na základě písemné objednávky, která bude obsahovat tyto položky: identifikační údaje objednavatele (zejména název instituce, adresa, osoba odpovědná za objednávku a IČO, DIČ, číslo účtu ze které bude služba hrazena, typ přístroje s jeho výrobním číslem, popis požadované činnosti, popis závady a návrh termínu pro zákrok. Celkový předběžný cenový odhad bude proveden po ohledání závady. Pokud má objednavatel výhrady k těmto "Podmínkám", sdělí je firmě PRAGOLAB v objednávce. Za sdělení výhrad v objednávce nepokládá firma PRAGOLAB uvádění platebních a termínových požadavků. Pokud požaduje objednavatel uzavřít zvláštní smlouvu, sdělí tuto skutečnost v objednávce. V případě uzavření zvláštní smlouvy jsou tyto "Podmínky" neplatné.

ČAS PLNĚNÍ PRO SERVIS VÝZVOU

Firma PRAGOLAB poskytne písemně objednaný servisní zákrok v termínu oboustranně dohodnutém uživatelem zařízení a příslušným servisním technikem (obvykle telefonicky). Firma PRAGOLAB se zavazuje kontaktovat uživatele do max. 5 pracovních dnů po obdržení objednávky. Servis výzvou se poskytuje vždy jen v pracovní dny a až po uspokojení případných požadavků jiných zákazníků na instalaci nebo servis na základě servisní smlouvy. Pokud bude objednavatelem požadován expresní zásah a f. Pragolab bude schopna organizačně pro daný případ zajistit příjezd technika do 48 hod., bude účtován expresní příplatek ve výši 50 % u hodinové sazby. Uživatel zajistí servisnímu

techniku možnost nerušené práce, dle okolností i v prodloužené pracovní době. Čas bude počítán od vstupu servisního technika do podniku po jeho opuštění s výjimkou prostojů z jeho strany.

5. INSTALAČNÍ ČINNOST

Přístroje dodávané firmou PRAGOLAB vyžadující instalaci servisním technikem budou instalovány po písemné výzvě uživatele, že je připraven na instalaci daného zařízení. Termín bude dohodnut telefonicky s příslušným servisním technikem. Vlastní instalace bude provedena dle výrobcem specifikovaného postupu a rozsahu. Zpravidla se sestává ze sestavení zařízení do provozního stavu, ověření funkcí testem a základního zaškolení obsluhy (uvedení do provozu, vypínání, ukázka běžné obsluhy). Součástí instalace není detailní vysvětlení funkcí a možnosti zařízení, zvláště ne vývoj aplikačních metodik! (Toto je cílem aplikačních služeb). Instalace je ukončena úspěšným ukončením testů (funkčnosti) zařízení.

6. VYŠŠÍ MOC

Firma PRAGOLAB nebude odpovědná za ztráty, škody či penále vyplývající z prodlení nebo neuskutečnění služby z titulu Vyšší moci přesahující rozsah vlivu firmy PRAGOLAB. Vyšší mocí se rozumí událost mimo kontrolu firmy PRAGOLAB, kterou nelze předvídat a která není způsobena chybou nebo zanedbáním firmou PRAGOLAB.

7. ODPOVĚDNOSTI

Firma PRAGOLAB přejímá odpovědnost pouze za vlastní provedení servisního zákroku, tj. pokud dojde k poškození či zničení přístroje prokázanou vinou servisního technika. Veškerá ostatní rizika a odpovědnosti jsou na straně objednavatele servisu. Firma PRAGOLAB nemůže být činěna odpovědnou za případné další závady nebo poškození zjištěné během a po servisním zásahu, či případné ztráty z tohoto vyplývající. V případě pozdějšího zjištění nedostatků či závad bude objednavatel neprodleně informovat firmu PRAGOLAB a vyčká jejich dalších pokynů.

Firma PRAGOLAB se zavazuje zajišťovat pozáruční servis na jí dodaná zařízení, včetně dodávek náhradních dílů, a to po dobu 10 let od instalace zařízení. Tato lhůta může být zkrácena pouze v případě, kdy firma PRAGOLAB předloží písemné potvrzení výrobce takového zařízení, kde bude zřejmé, že zařízení již nemají zajištění náhradních dílů.

8. PROFYLAKTICKÉ PROHLÍDKY

Jednou ze standardních služeb poskytovaných firmou PRAGOLAB jsou Profylaktické prohlídky. Tyto slouží ke kontrole a ověření správných funkcí zařízení dle specifikace výrobce, drobným opravám, nastavením či údržbě. Součástí je evidovaný protokol o provedené prohlídce a jejím výsledku.

Je-li požadována "Validace zařízení", bude toto určeno zvláštní smlouvou.

9. DOKUMENTACE

Dokumentace všech servisních zákroků je prováděna formou "Servisní zprávy" v českém jazyce. Zde jsou uvedeny: identifikační údaje objednavatele (adresa, číslo objednávky,...), přístroje, typ zákroku (např. záruka), popis závady, provedené činnosti k její lokalizaci a odstranění, pracovní čas, vydané díly a materiál, případná doporučení k provozu, předběžná cena opravy, stav zařízení po zákroku, datum, podpisy servisního technika a zodpovědné přebírající osoby.

V případě instalace nových zařízení je dodána původní dokumentace (v jazyce dodaném výrobcem - anglickém nebo německém) jako např. návody k použití, certifikáty, záruční listy.

10. DODACÍ PODMÍNKY

Firma PRAGOLAB dodá objednané zboží (materiál, díly,...) proclené a s proplaceným clem na ujednané místo určené (není-li dodávka v rámci servisního zákroku):

- a) vyplaceně, pokud cena zboží přesáhne 30.000,- Kč
- b) nevyplaceně při dodávkách zboží do této ceny, kdy bude kupujícímu vyúčtováno tuzemské dopravné.

U dodávek osvobozených od cla nebo s celními úlevami, popřípadě bez cla i DPH předá kupující firmě PRAGOLAB současně s objednávkou, nebo uzavřenou kupní smlouvou, veškeré podklady pro uskutečnění zvláštního celního

řízení. V tomto případě bude firma PRAGOLAB účtovat za dodávky v ceně do 50.000,-Kč jednorázový poplatek 5.000,-Kč za toto zvláštní celní řízení.

11. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cenu za poskytnuté služby, díly a materiál zaplatí objednavatel firmě PRAGOLAB. Podkladem pro zaplacení je faktura, která je splatná do 14 dnů ode dne vystavení. Při prodlení se zaplacením je objednavatel povinen uhradit pokutu ve výši 0,5 % za každý den prodlení. Neplacení servisu může být i důvodem k odmítnutí dalšího poskytování servisních služeb.

12. RUŠENÍ A ZMĚNY OBJEDNÁVEK, SERVISNÍCH A KUPNÍCH SMLUV

Objednávky, servisní a kupní smlouvy lze zrušit nebo změnit pouze vzájemnou dohodou. Zrušení objednávky, která již byla vyfakturována, je možné pouze při úhradě nákladů spojených s obstaráním zboží, zvýšených o 100 %.