

Servisní služby Heidelberg CZ & SK s.r.o.

s platností od 1.1.2024

Pracovní doba

Po – Pá: 7.30 - 16.00 - Servis v běžné pracovní době (tzv. **pásmo 1**)

Po – Pá: 16.00 - 22.00 - Servis mimo běžnou pracovní dobu (tzv. **pásmo 2**)

So, Ne, svátky: 7.30 - 22.00 - Servis o víkendech a svátcích (tzv. **pásmo 3**)

Servisní dispečink (hlášení závad, příjem objednávek, koordinace oprav atp.)

Servisní dispečink v běžné pracovní době – pásmo 1

Josef Šerhant, Anna Mičková - servisní dispečink, objednávky servisu; Tel: **225 993 231, -227**; E-mail: **servis.cz@heidelberg.com**

Servisní dispečink mimo běžnou pracovní dobu, o víkendech a svátcích – pásmo 2+3 (tzv. služba Hotline) - Tato služba je dostupná pouze ke strojům v záruce a strojům s uzavřenou servisní smlouvou (SystemService, Servisní smlouva a smlouva Lifecycle).

Náhradní díly

Objednávky náhradních dílů v běžné pracovní době – pásmo 1

Pavel Dobák - oddělení náhradních dílů, objednávky ND; Tel: **225 993 218**; E-mail: **spareparts.cz@heidelberg.com**

Markéta Matějcová - oddělení náhradních dílů, objednávky ND; Tel: **225 993 221**; E-mail: **spareparts.cz@heidelberg.com**

Jana Žemlová - asistentka oddělení náhradních dílů; Tel.: **724 030 809**; E-mail: **jana.zemlova@heidelberg.com**

Ostatní kontakty

Jan Procházka - vedoucí servisního oddělení; Tel.: **724 156 363**; E-mail: **jan.prochazka@heidelberg.com**

Ladislav Pavliš - zákaznická podpora, servisní smlouvy; Tel.: **603 222 386**; E-mail: **ladislav.pavlis@heidelberg.com**

Lukáš Pavlas - přípravy instalací; Tel.: **602 693 276**; E-mail: **lukas.pavlas@heidelberg.com**

Ceník servisních služeb (hodinové sazby práce servisního technika, ceny uvedeny bez DPH)

Platí pro všechny oblasti (Prepress, Press, Postpress, Prinect/SW atd.) a specializace (mechanik, elektronik, instruktor atd.)

Pro případný přepočítání cen servisních služeb do EUR bude použit kurz ČNB platný první den v daném měsíci.

pásmo 1: Po – Pá: 7.30 - 16.00	2 590 Kč
pásmo 2: Po – Pá: 16.00 - 22.00	3 270 Kč
pásmo 3: So, Ne, svátky: 7.30 - 22.00	3 910 Kč
paušální poplatek v pásmu 2+3	při výjezdu technika mimo běžnou prac. dobu (pásmo 2+3) je účtován paušální poplatek 4 400 Kč
cestovné*	kilometrovné a čas technika na cestě jsou účtovány částkou 16 Kč/km + 1 800 Kč/hod.
Remote Service	služba je poskytována pouze na stroje v záruce, nebo s uzavřenou servisní smlouvou**

* Cestovné je počítáno dle vykázané skutečnosti, pokud není dohodnuto jinak. Odhad cestovného může být na vyžádání sdělen před výjezdem technika.

** Služba vzdálené servisní podpory Remote Service je poskytována pouze na stroje v záruce, nebo s uzavřenou servisní smlouvou (SystemService, Servisní smlouva a smlouva Lifecycle).

Ostatní

Pokud to povaha servisního zásahu a dojezdová vzdálenost vyžaduje, hradí objednavatel pro technika ubytování odpovídající kategorie (kategorie ***). Zákazník buď zajistí ubytování na své náklady, nebo bude ubytování technika zákazníkovi přefakturováno.

Hlášení závad, objednávání záručních i pozáručních oprav a objednávání záručních i pozáručních náhradních dílů je přijímáno zásadně písemnou formou, nebo zadáním přes zákaznický portál Heidelberg Customer Portal, a to i po předchozí telefonické konzultaci.

V rámci služby na telefonu mimo běžnou pracovní dobu, o víkendech a svátcích není možné objednat náhradní díly. O případném servisním zásahu může rozhodnout sloužící technik na základě předchozí dohody s kompetentním pracovníkem tiskárny, ale vždy je dodatečně vyžadována písemná objednávka zásahu.

Pro poskytování záručního i pozáručního servisu a poskytování náhradních dílů platí Všeobecné obchodní a záruční podmínky Heidelberg CZ & SK s.r.o. a Servisní podmínky Heidelberg CZ & SK s.r.o. v platném znění (k dispozici na www.heidelberg.com/cz).