

Servisní služby Heidelberg Praha spol. s r.o.

s platností od 1. 1. 2021

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, dálková diagnostika strojů atp.)

Servisní dispečink v běžné pracovní době – pásmo 1

Jaroslav Baštecký - servisní dispečink, objednávky servisu; Tel.: **225 993 227**; E-mail: servis.cz@heidelberg.com

Jan Rybář - servisní dispečink, objednávky servisu; Tel.: **225 993 231**; 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 pod servisními smlouvami. (např. systemservice24/36/48plus, Maintenance smlouva, Lifecycle smlouva atd.)

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.)

pásmo 1: Po – Pá: 7.30 - 16.00	1 990 Kč
pásmo 2: Po – Pá: 16.00 - 22.00	2 490 Kč
pásmo 3: So, Ne, svátky: 7.30 - 22.00	2990 Kč
paušální poplatek v pásmu 2+3	při výjezdu technika po běžné prac. době (pásmo 2+3) je účtován paušální poplatek 3 500 Kč
cestovné*	kilometrovné a čas technika na cestě jsou účtovány částkou 11 Kč/km + 1 350 Kč/hod.
RemoteService	paušální poplatek 5 000 Kč / každý zásah**

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

** sazba za službu RemoteService se netýká strojů v záruce a strojů pod servisními smlouvami (např. systemservice24/36/48plus, Maintenance smlouva, Lifecycle smlouva atd.)

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 Assistant, 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 Praha spol. s r.o. a Servisní podmínky Heidelberg Praha spol. s r.o. v platném znění (k dispozici na www.heidelberg.cz).