

Servisné služby Heidelberg Slovensko, s.r.o.

s platnosťou od 1. 4. 2019

Pracovná doba

Po-Pia: 07:30-16:00 - servis v bežnej pracovnej dobe (tzv. **časové pásmo 1**)

Po-Pia: 16:00-22:00 - servis mimo bežnej pracovnej doby (tzv. **časové pásmo 2**)

So, Ne, sviatok: 08:00-22:00 - servis počas víkendov a sviatkov (tzv. **časové pásmo 3**)

Dispečing (hlásenie závad, príjem objednávok, koordinácia opráv, diaľková diagnostika strojov atď.)

Servisný dispečing v bežnej pracovnej dobe – pásmo 1

Marek Pap - servisný dispečing, objednávky servisu; Tel.: **+420 225 993 227**; E-mail: **servis.sk@heidelberg.com**

Jan Rybár - servisný dispečing, objednávky servisu; Tel.: **+420 225 993 231**; E-mail: **servis.sk@heidelberg.com**

Náhradné diely

Objednávky náhradných dielov v bežnej pracovnej dobe – pásmo 1

Pavel Dobák - oddelenie náhradných dielov, objednávky ND; Tel.: **+420 225 993 218**; E-mail: **spareparts.sk@heidelberg.com**

Markéta Matějcová - oddelenie náhradných dielov, objednávky ND; Tel.: **+420 225 993 221**; E-mail: **spareparts.sk@heidelberg.com**

Ostatné kontakty

Jan Procházka - vedúci servisného oddelenia; Tel.: **+420 724 156 363**; e-mail: **jan.prochazka@heidelberg.com**

Iva Hrehorová - asistentka servisného oddelenia, servisné zmluvy; Tel.: **+420 225 993 217**; E-mail: **iva.hrehorova@heidelberg.com**

Lukáš Pavlas - príprava inštalácií; Tel.: **+420 602 693 276**; E-mail: **lukas.pavlas@heidelberg.com**

Jana Žemlová - asistentka oddelenia náhradných dielov; Tel.: **+420 225 993 253**; E-mail: **jana.zemlova@heidelberg.com**

Cenník servisných služieb (hodinové sadzby práce servisného technika, ceny uvedené bez DPH)

		postpress technik, inštruktór	prepress (CtP) technik, inštruktór press mechanik, inštruktór	press elektronik	Prinect / SW softvérový technik opt.meracie zariadenia Remote Service*
čas. pásmo 1:	Po-Pia: 7:30-16:00	54 €	56 €	58 €	62 €
čas. pásmo 2:	Po-Pia: 16:00-22:00	67 €	70 €	72 €	77 €
čas. pásmo 3:	So,Ne,sviatok: 8:00-22:00	80 €	84 €	87 €	92 €
paušálny poplatok v pásmo 2+3	pri výjazde technika po bežnej pracovnej dobe (pásmo 2+3) je účtovaný paušálny poplatok 85 €				
cestovné*	kilometrovne a čas technika na ceste sú účtované čiastkou 0,35 €/km + 35 €/h				
RemoteService / Hotline**	pro stroj bez servisné zmluvy je účtovaný paušálny poplatek 70 € / zásah				

* cestovné je počítané od sídla firmy (Bratislava), pokiaľ nebolo dohodnuté inak, a lebo je upresnené pri vyslaní technika a potvrdení objednávky serv. zásahu

** sadzba za službu RemoteService / Hotline se netýka strojov v záruke a strojov pod servisnými zmlúvami (napr. systemservice24/36/48plus, flexibilná servisná zmluva atď.).

Ostatné

Pokiaľ to povaha servisného zásahu a dojazdová vzdialenosť vyžaduje, hradí objednávateľ pre technika ubytovanie (kategória ***). Zákazník buď zaistí ubytovanie na svoje náklady alebo bude ubytovanie technika zákazníčkovi prefakturované.

Hlásenie závad, objednávanie záručných i pozáručných opráv a objednávanie záručných i pozáručných náhradných dielov sa prijíma zásadne písomnou formou a to aj po predchádzajúcej telefonickú konzultácii.

V rámci služby na telefóne mimo bežnej pracovnej doby, počas víkendov a sviatkov nie je možné náhradné diely objednávať. O prípadnom servisnom zásahu môže rozhodnúť slúžiaci technik a na základe predchádzajúcej dohody s kompetentným pracovníkom tlačiarne. Vždy je však vyžadovaná dodatočná písomná objednávka na tento zásah.

Pre poskytovanie záručného i pozáručného servisu a poskytovanie náhradných dielov platia Všeobecné obchodné a záručné podmienky Heidelberg Slovensko, s.r.o. a Servisné podmienky Heidelberg Slovensko, s.r.o. v platnom znení (k dispozícii na www.heidelberg.com/sk).