

Servisní podmínky na zařízení zakoupené u BITCON spol. s r.o.

Ohlášení požadavku na servisní službu

Servisní služby v případě výskytu poruchy Zařízení budou poskytnuty na základě písemné nebo telefonické objednávky. Společnost Bitcon si v některých případech vyhraduje právo na nutnost písemného potvrzení objednávky a schválené předběžné ceny opravy Zákazníkem, případně zaplacení zálohové faktury.

Kontakty:

E-mail: servis@bitcon.cz

Karel Roreček: +420 724303952 karel.roreck@bitcon.cz

Luboš Linhart: +420 777908001 lubos.linhart@bitcon.cz

Petr Šteker: +420 777908080 petr.steker@bitcon.cz

Společnost BITCON spol. s r.o. je oprávněna poskytnutí servisní služby odmítnout v případě, kdy:

- a) požadavek na servisní službu neobsahuje potřebné údaje nutné pro specifikaci závady; nebo
- b) za Zákazníkem eviduje ve svém účetnictví nesplacenou pohledávku po lhůtě splatnosti, případně nebyla uhrazena zálohová faktura na objednaný servis, pokud tak bude vyžadováno společností Bitcon;
- c) Zařízení bude z technických důvodů neopravitelné (zejména, když výrobce nedodává náhradní díly, nebo Zařízení překročilo hranice životnosti);
- d) akceptace požadavku na servisní službu by byla v rozporu s principy a standardy obchodní politiky společnosti BITCON spol. s r.o.

Společnost BITCON spol. s r.o. sdělí Zákazníkovi na vyžádání předpokládanou cenu servisní služby.

Poskytnutí servisní služby

Společnost BITCON spol. s r.o. kontaktuje zákazníka v případě písemné objednávky servisní služby nejdéle do následujícího pracovního dne od objednávky servisního zásahu. Místem poskytování servisní služby je servisní centrum společnosti BITCON spol. s r.o. Servisní služba může být provedena po dohodě v místě instalace příslušného Zařízení. V takovém případě uhradí Zákazník společnosti BITCON spol. s r.o. cestovné dle platného ceníku.

Pokud není smluvně či písemně ujednáno jinak, začne společnost BITCON spol. s r.o. provádět servisní zásah nejdéle do 5 pracovních dnů od domluvení zásahu. V případě, kdy zákazník vyžaduje zásah do 24 hodin od jeho domluvení nebo mimo pracovní dobu (po-pá 8.00 – 16 h) a společnost BITCON spol. s r.o. je schopna zásah v takovém termínu provést, účtuje společnost BITCON spol. s r.o. k standardním cenám jednorázový příplatek ve výši 5 000 Kč bez DPH.

V případě poskytnutí servisní služby na zařízení, která nebyla dodána a nainstalována společností Bitcon spol. s r.o., bude účtována přírážka ve výši 50 % k cenám za servisní hodinu.

Společnost BITCON spol. s r.o. udržuje podle aktuálních potřeb sklad náhradních dílů. Pokud není náhradní díl skladem u společnosti BITCON spol. s r.o., objedná ho společnost BITCON spol. s r.o. po identifikaci závady ve výše uvedených termínech u výrobce Zařízení. Termíny dodání náhradního dílu, pokud není u společnosti BITCON spol. s r.o. skladem:

- do 3 týdnů standardním způsobem, pokud má výrobce Zařízení náhradní díl skladem
- do 5 pracovních dní urgentní dodávkou na přání Zákazníka, pokud má výrobce Zařízení náhradní díl skladem, v tomto případě nese náklady spojené s dopravou náhradního dílu Zákazník, volba způsobu dopravy je plně v kompetenci společnosti BITCON spol. s r.o.

V případě vzniku poruchy Zařízení:

- a) které bylo upraveno, změněno nebo přizpůsobeno bez předchozího písemného souhlasu společnosti BITCON spol. s r.o.;
- b) se kterým bylo neodborně zacházeno nebo se používalo způsobem jiným, než v souladu s příslušnou dokumentací;
- c) které bylo instalováno nebo opravováno jakoukoli třetí stranou způsobem, který nespňuje normy kvality společnosti BITCON spol. s r.o., nebo výrobce Zařízení;
- d) ve kterém byl použit spotřební materiál, provozní kapaliny a náhradní díly, které nebyly doporučeny nebo schváleny společností BITCON spol. s r.o., ani výrobcem Zařízení.
- e) které již společnost BITCON spol. s r.o. nebo výrobce Zařízení nedodává
- f) které je nadměrně mechanicky opotřebované
- g) u kterého došlo k závadě působením živelné pohromy, nebo jiného působení vyšší moci

může společnost BITCON spol. s r.o. odmítnout provedení servisního zásahu. A v těchto případech nese náklady spojené s opravou Zařízení vždy Zákazník.

Ceník servisních služeb a platební podmínky

Záruční servis

V případě výskytu vady Zařízení, na kterou se vztahuje záruka poskytnutá společností BITCON spol. s r.o., provede společnost BITCON spol. s r.o. odstranění vady formou opravy, případně výměny vadné části za část typově shodnou, nebo výměny za jinou část typově zaměnitelnou nebo formou výměny Zařízení za bezvadné, a to v servisním středisku společnosti BITCON spol. s r.o., resp. v místě instalace Zařízení u Zákazníka, je-li takový postup technicky možný a proveditelný. V případě servisního zásahu v místě instalace Zařízení u Zákazníka hradí Zákazník cestovní výdaje spojené s přepravou technika a náhradních dílů ze servisního střediska společnosti BITCON spol. s r.o. a zpět. V případě servisního zásahu v servisním středisku společnosti BITCON spol. s r.o. hradí Zákazník cestovní výdaje a náklady spojené s přepravou Zařízení z místa instalace do servisního střediska společnosti BITCON spol. s r.o. a zpět. Rozhodnutí o způsobu odstranění reklamované vady Zařízení je vždy na společnosti BITCON spol. s r. o. Vlastnické právo ke všem vadným dílům, které budou na Zařízení vyměněny, přechází zpět na společnost BITCON spol. s r.o.

Cestovné technika po ČR činí v době záruky 12 Kč/km a účtují se obě cesty, tj. k zákazníkovi a zpět. Maximální částka za cestovné činí 4000 Kč za výjezd.

Pozáruční servis

Servisní služba a servis mimo záruku	Cena bez DPH
Servisní hodina On-line podpora přes sw AnyDesk	1. servisní hodina 1500 Kč následně účtováno po 15 min 500 Kč za každých započatých 30 min.
Cestovné za ujetý km po ČR	15 Kč/km max. 4500 Kč
Cestovné PRAHA	Paušál 800 Kč

Pravidelná půlroční servisní prohlídka zařízení ROLAND DG

Cena za tuto službu činí paušálně 1600 Kč. V této službě je zahrnuto zodpovězení dotazů zákazníka, kontrola stroje, uživatelská údržba, údržba wiper systému, výměna výrobcem předepsaných spotřebních dílů, kalibrace a aktualizace FW a SW.

V ceně nejsou zahrnuty cestovní náklady technika, použité náhradní díly a spotřební materiál. Na tyto ceny se vztahuje sleva 20 % (12 Kč/km) na cestovní náklady technika (max. účtováno 4000 Kč), 10 % na náhradní díly a spotřební materiál ze standardních koncových cen. V případě zjištění závady na zařízení během prohlídky, bude její odstranění účtováno samostatně dle platného ceníku za zvýhodněných podmínek uvedených níže.

V případě vzniku závady mezi pravidelnou servisní prohlídkou budete i nadále zvýhodněni proti standardním servisním podmínkám slevou ve výši 25 % (1125 Kč/h) na práci, 20 % (12 Kč/km) na cestovní náklady technika (max. účtováno 4000 Kč), a 10 % na náhradní díly ze standardních koncových cen.

Cena za výše uvedené služby je splatná v hotovosti po dokončení servisní služby, pokud není stanoveno jinak. Ceník náhradních dílů se řídí aktuálním ceníkem společnosti BITCON spol. s r.o. Na ceny náhradních dílů se nevztahují slevy udělené Zákazníkovi na jiný sortiment. Záruční doba na náhradní díly činí 3–6 měsíců podle daného Výrobce od data výměny, pokud je provádí k tomu pověřený zaměstnanec společnosti BITCON spol. s r.o. V jiném případě se na ně záruka nevztahuje. Záruka se nevztahuje na díly označené výrobcem jako spotřební materiál. Záruka se nevztahuje na vyměněné díly na Zařízení, ve kterém byl použit spotřební materiál, provozní kapaliny a náhradní díly, které nebyly doporučeny nebo schváleny společností BITCON spol. s r.o., ani výrobcem Zařízení. Cena za servis, cestovné a případné další náklady je splatná v hotovosti po dokončení servisní služby, pokud není stanoveno jinak.

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

(Změny vyhrazeny)

Platnost od 1. 8. 2026 do odvolání nebo vydání nového ceníku.

Bitcon spol. s r.o.