

SERVISNÍ PODMÍNKY

(doplněk Všeobecných obchodních podmínek)

IVT Heating systems, s.r.o.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tyto servisní podmínky (dále jen „**Servisní podmínky**“) upravují podmínky poskytování servisních služeb tepelných čerpadel a souvisejících technologií (dále jen „**TČ**“) společností **IVT Heating systems, s.r.o.** (dále jen „**Poskytovatel servisu**“).

1.2 Servisní podmínky tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele servisu a vztahují se na veškeré servisní zásahy prováděné v rámci záručního i pozáručního servisu.

2. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

2.1 Servisní služby zahrnují zejména:

- diagnostiku zařízení,
- servisní a opravné zásahy,
- údržbu zařízení,
- odstranění poruch,
- pravidelné servisní prohlídky,
- uvedení zařízení do provozu.

2.2 Servisní služby jsou poskytovány na základě objednávky zákazníka, servisní smlouvy nebo v rámci reklamace.

3. OBJEDNÁNÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

3.1 **Objednání servisního zásahu je možné výhradně písemnou formou**, a to:

- e-mailem zaslaným na oficiální kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele servisu, nebo
- písemnou objednávkou (např. prostřednictvím formuláře nebo dopisu).

3.2 **Objednávky servisních zásahů učiněné telefonicky, prostřednictvím SMS zpráv nebo jinými neformálními komunikačními kanály nejsou považovány za řádné a závazné objednání servisu.**

3.3 Poskytovatel servisu **není povinen brát zřetel** na telefonické hovory, SMS zprávy ani jiné neformální požadavky na servisní zásah.

3.4 Závazná je pouze objednávka servisního zásahu, která je Poskytovatelem servisu písemně evidována nebo potvrzena.

4. CENA SERVISNÍCH PRACÍ

4.1 Cena servisních prací se řídí **platným ceníkem servisních prací Poskytovatele servisu**, zveřejněným na jeho webových stránkách:

<https://www.ivt-heatingsystems.cz/sazebnik-servisnich-praci/>

4.2 Ceník servisních prací je závazný ke dni provedení servisního zásahu.

5. DOPRAVA TECHNIKA A HODINOVÁ SAZBA

5.1 **Zákazník v každém případě hradí:** a) dopravu servisního technika na místo servisního zásahu a zpět,

b) hodinovou sazbu servisního technika dle platného ceníku.

5.2 Povinnost úhrady dle předchozího odstavce platí:

- při záručním servisu,
- při pozáručním servisu,
- při pravidelné servisní prohlídce,
- při diagnostice poruchy,
- i v případě, že závada nebude zjištěna.

5.3 Náklady na dopravu servisního technika a jeho hodinovou práci **nejsou kryty žádnou formou záruky**.

6. NÁHRADNÍ DÍLY A MATERIÁLOVÁ ZÁRUKA

6.1 **Náhradní díly nejsou zákazníkovi účtovány**, pokud: a) je porucha uznána jako oprávněná záruční vada, a zároveň

b) zařízení je v době servisního zásahu kryto:

- základní materiálovou zárukou, nebo
- platnou rozšířenou materiálovou zárukou.

6.2 Materiálová záruka se vztahuje výhradně na samotný náhradní díl.

6.3 Materiálová záruka se **nevztahuje** na:

- práci servisního technika,
- dopravu servisního technika,
- diagnostiku ani jiné související úkony.

6.4 Není-li zařízení kryto materiálovou zárukou, hradí zákazník veškeré náklady servisního zásahu v plném rozsahu dle platného ceníku.

7. NEOPRÁVNĚNÁ NEBO NESOUVISEJÍCÍ REKLAMACE

7.1 V případě, že se při servisním zásahu prokáže, že porucha:

- nevznikla vadou zařízení,
- byla způsobena nesprávným užíváním zařízení,
- byla způsobena zásahem třetí osoby,
- souvisí s externím zařízením nebo technickým stavem objektu,

hradí zákazník veškeré náklady servisu dle platného ceníku.

8. PODMÍNKY PLATNOSTI MATERIÁLOVÉ ZÁRUKY

8.1 Platnost materiálové záruky je podmíněna zejména:

- prováděním pravidelného odborného servisu,
- dodržováním pokynů výrobce a Poskytovatele servisu,
- neprovedením neodborných zásahů třetí osoby.

8.2 Porušení těchto povinností může vést k omezení nebo zániku materiálové záruky.

9. FAKTURACE A SPLATNOST

9.1 Servisní zásahy jsou fakturovány po jejich provedení, není-li smluvně sjednáno jinak.

9.2 Faktura je splatná ve lhůtě uvedené na daňovém dokladu.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1 Tyto Servisní podmínky jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele servisu.

10.2 Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

10.3 Tyto Servisní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **1.4.2026**.