SERVISNÍ PODMÍNKY

Záruční a pozáruční servis školního a kancelářského nábytku

Poskytovatel servisu:	KOVO, výrobní družstvo
Sídlo:	Na Bílém potoce 294, 664 71 Veverská Bítýška
IČO:	00030326
Servisní e-mail:	info@kovovd.cz
Účinnost od:	1. 11. 2026

Článek 1 – Účel a rozsah servisních služeb

1. Tyto servisní podmínky stanovují pravidla poskytování záručního a pozáručního servisu nábytku dodávaného společností **KOVO, výrobní družstvo**.
2. Servisní služby jsou určeny zejména pro školy, školská zařízení, obce, příspěvkové organizace, státní instituce a další právnické osoby.
3. Servis se vztahuje zejména na:
    - školní lavice a žákovské stoly;
    - školní a kancelářské židle;
    - skříně, regály a úložné systémy;
    - školní tabule a vitríny;
    - čalouněný nábytek;
    - kovové konstrukce a podnože;
    - mechanické, výškově nastavitelné a pohyblivé části nábytku.
4. Servisní zásahy se provádějí podle technické povahy závady a možností jejího odstranění.

Článek 2 – Záruční servis

1. Záruční servis je poskytován u výrobků, na které se vztahuje platná záruka za jakost nebo zákonná práva z vadného plnění.
2. V případě uznané reklamace jsou opravy a výměny vadných dílů prováděny bezplatně v rozsahu příslušných práv zákazníka.
3. Záruční servis může být proveden:
    - přímo v prostorách zákazníka;
    - v servisním středisku dodavatele;
    - výměnou vadného dílu;

- dodáním náhradního výrobku nebo jeho části.

4. O způsobu provedení záruční opravy rozhoduje dodavatel s ohledem na povahu vady, technické možnosti a oprávněné zájmy zákazníka, při respektování právních předpisů a sjednaných podmínek.
5. Pokud je oprava možná výměnou konkrétního dílu, není zpravidla nutné přepravovat celý výrobek do servisního střediska.

Článek 3 – Pozáruční servis

1. Pozáruční servis je poskytován po uplynutí záruční doby nebo v případech, na které se smluvní záruka nevztahuje.
2. Pozáruční servis je standardně poskytován za úplatu na základě objednávky zákazníka.
3. Pozáruční servis zahrnuje zejména:
    - diagnostiku závady;
    - opravy konstrukčních a mechanických částí;
    - výměnu opotřebovaných dílů;
    - opravy a výměny kování;
    - výměnu koleček, kluzáků, pístů a mechanismů židlí;
    - opravy a výměny plastových komponentů;
    - opravy poškozených spojů;
    - dodávky náhradních dílů;
    - odbornou montáž a demontáž nábytku;
    - odborné seřízení a kontrolu funkčnosti.
4. Před zahájením placené opravy obdrží zákazník cenovou nabídku nebo předběžný odhad nákladů.
5. Oprava bude zahájena po odsouhlasení ceny zákazníkem.

Článek 4 – Objednání servisního zásahu

1. Servisní zásah lze objednat e-mailem nebo telefonicky prostřednictvím servisního oddělení dodavatele.
2. Objednávka servisního zásahu by měla obsahovat:
    - název a adresu zákazníka;

- kontaktní osobu;
- telefonní číslo a e-mail;
- označení výrobku a jeho typ;
- počet dotčených kusů;
- popis závady;
- fotografickou dokumentaci, je-li k dispozici;
- adresu místa, kde se výrobek nachází;
- informaci, zda se jedná o záruční, nebo pozáruční servis.

3. Dodavatel po obdržení požadavku provede jeho předběžné vyhodnocení a navrhne další postup.
4. Pokud je to možné, dodavatel nejprve vyhodnotí závadu na základě fotografií, videa nebo telefonické konzultace.

Článek 5 – Termíny a organizace servisních zásahů

1. Dodavatel se zavazuje potvrdit přijetí servisního požadavku zpravidla do 2 pracovních dnů.
2. Předběžné vyhodnocení požadavku a návrh dalšího postupu bude zákazníkovi sdělen zpravidla do 5 pracovních dnů.
3. Termín servisního zásahu bude dohodnut individuálně s ohledem na:
   - rozsah a charakter závady;
   - počet reklamovaných výrobků;
   - dostupnost náhradních dílů;
   - geografickou dostupnost místa zásahu;
   - provozní možnosti zákazníka a dodavatele.
4. Standardní servisní zásah bude plánován zpravidla do 15 pracovních dnů od potvrzení jeho rozsahu a dostupnosti potřebných dílů.
5. U rozsáhlejších oprav, zakázkových výrobků nebo při nedostupnosti náhradních dílů bude termín dohodnut individuálně.
6. Uvedené servisní termíny představují standardní servisní cíle. Závazné termíny lze sjednat individuálně ve smlouvě nebo v potvrzení servisní objednávky.
7.

Článek 6 – Servis přímo u zákazníka

1. Dodavatel může zajistit servisní zásah přímo v prostorách zákazníka.
2. Zákazník zajistí přístup k reklamovanému nebo servisovanému výrobku a umožní bezpečné provedení servisních prací.
3. V případě potřeby demontáže nebo přemístění nábytku se způsob a rozsah těchto prací dohodne předem.
4. Zákazník je povinen upozornit dodavatele na zvláštní provozní, bezpečnostní nebo organizační podmínky v místě servisního zásahu.
5. Po dokončení servisního zásahu bude podle povahy opravy vyhotoven servisní protokol obsahující zejména:
    - datum provedení zásahu;
    - identifikaci výrobku;
    - popis zjištěné závady;
    - popis provedených prací;
    - seznam vyměněných dílů;
    - výsledek servisního zásahu;
    - případná doporučení pro další používání výrobku.
6. Servisní protokol může být potvrzen podpisem pověřené osoby zákazníka.

Článek 7 – Náhradní díly

1. Dodavatel zajišťuje dodávky náhradních dílů podle dostupnosti u výrobce nebo jeho smluvních dodavatelů.
2. Náhradní díly mohou zahrnovat zejména:
    - kolečka a kluzáky;
    - plynové písty;
    - mechanismy židlí;
    - plastové sedáky, opěráky a područky;
    - kovové spojovací a konstrukční díly;
    - kování, panty, zámky a výsuvy;
    - stolové desky a jejich části;
    - čalouněné komponenty.

3. Dodavatel doporučuje dostupnost běžných náhradních dílů po dobu minimálně 5 let od ukončení výroby konkrétního modelu, pokud to umožňuje výrobce a dostupnost použitých komponentů.
4. Tato doba představuje obchodní závazek dodavatele pouze tehdy, je-li výslovně potvrzena v nabídce nebo smlouvě.
5. Pokud již není možné dodat původní náhradní díl, může dodavatel nabídnout kompatibilní náhradu odpovídající technickým a bezpečnostním požadavkům.

Článek 8 – Ceny servisních služeb

1. Záruční servis u oprávněných reklamací je poskytován bezplatně v rozsahu sjednané záruky a právních předpisů.
2. Pozáruční servis je zpoplatněn podle aktuálního ceníku dodavatele nebo individuální cenové nabídky.
3. Cena pozáručního servisu může zahrnovat:
    - práci servisního technika;
    - cenu náhradních dílů;
    - dopravu na místo zásahu;
    - případné demontážní a montážní práce;
    - další předem odsouhlasené náklady.
4. Zákazník bude o předpokládané ceně informován před zahájením opravy.
5. Jakékoliv práce nad rámec odsouhlasené nabídky musí být předem schváleny zákazníkem.

Článek 9 – Bezpečnost a odpovědnost při používání nábytku

1. Zákazník je povinen zajistit používání nábytku v souladu s jeho určením, technickými parametry a návody výrobce.
2. V případě zjištění závady, která může ohrozit bezpečnost uživatelů, doporučuje dodavatel okamžitě přerušit používání dotčeného výrobku a zabránit jeho dalšímu používání až do odstranění závady.
3. Zákazník je povinen zajistit pravidelnou vizuální kontrolu nábytku, zejména jeho spojů, konstrukcí, pohyblivých částí a upevňovacích prvků.
4. Při zjištění uvolněných spojů, prasklin, deformací nebo jiného poškození nosných částí je nutné výrobek vyřadit z používání do provedení odborné kontroly.

5. Servisní zásahy musí být prováděny odborně způsobilými osobami s použitím vhodných náhradních dílů.

Článek 10 – Závěrečná ustanovení

1. Tyto servisní podmínky tvoří součást obchodních podmínek dodavatele, pokud není sjednáno jinak.
2. Konkrétní rozsah servisních služeb, ceny a termíny mohou být individuálně sjednány v kupní smlouvě, servisní smlouvě nebo potvrzení servisní objednávky.
3. Dodavatel si vyhrazuje právo tyto servisní podmínky aktualizovat.
4. Tyto servisní podmínky nabývají účinnosti dnem uvedeným v jejich záhlaví.

Pracovní postupy – pouze interní, není určeno presentaci mimo KOVO, výrobní družstvo

Doporučené servisní standardy pro obchodní nabídku

Servisní služba	**Navrhovaný standard**
Potvrzení přijetí požadavku	do 2 pracovních dnů
Předběžné posouzení závady	do 5 pracovních dnů
Plánování běžného servisního zásahu	do 15 pracovních dnů
Záruční oprava	bezplatně při uznané reklamaci
Pozáruční oprava	dle cenové nabídky
Náhradní díly	cílově dostupnost 5 let
Servis u zákazníka	dle dohody a charakteru závady

Které dokumenty je třeba ještě připravit:

- Ceník pozáručních servisních prací.
- Cenu dopravy servisního technika.
- Pravidla pro výjezdy mimo standardní servisní oblast.
- Formulář pro nahlášení reklamace.
- Formulář servisního protokolu.