**Příloha č. 3: Servisní podmínky, pozáruční servis**

**Součástí plnění předmětu kupní smlouvy je poskytování záručního a pozáručního servisu předmětných strojů. Pozáruční servis bude prováděn úplatně dle níže uvedených podmínek.**

* poskytování služeb záručního servisu se vztahuje na vady díla, které byly uplatněny nejpozději v průběhu záruční lhůty,
* podmínky záručního servisu poskytovaného prodávajícím se nevztahují na vady vniklé běžným opotřebením, nevhodným užíváním, zásahy do strojního vybavení cizími osobami, které prodávající neautorizoval, vyšší mocí nebo osobami, které nebyly k obsluze strojního vybavení zaškoleny.
* Záruční servis na strojní vybavení dodané dle kupní smlouvy probíhá ve lhůtě, která začíná běžet dnem protokolárním předání a převzetí zboží a končí **24 měsíců** od protokolárního předání a převzetí zboží.
* Pozáruční servis na strojní vybavení dodané dle kupní smlouvy probíhá ve lhůtě, která začíná běžet dnem ukončení záruční doby a končí **72 měsíců** ode dne skončení záruční lhůty.

**Prodávající garantuje časové lhůty pro realizaci záručních a pozáručních oprav dodaného stroje takto:**

* první reakce na nahlášenou reklamaci: ihned po odeslání e-mailu nebo telefonickém hovoru obsahující reklamaci a její popis,
* nástup servisního technika na odstranění závady v místě plnění do 48 hod. od vyjasnění reklamované závady,
* ukončení jakékoliv opravy dodaného stroje, která má povahu oprávněné reklamace: do 48 hodin od zahájení opravy technikem. V případě, že tato lhůta nebude dodržena, prodávající souhlasí se sankcí ve výši 1.000,- za každý byť i započatý den zpoždění dokončení opravy,
* Servisní zásahy se zásadně provádí v řádných pracovních dnech během pracovní doby.
* Do běhu lhůt se nezapočítávají dny pracovního klidu nebo volna nebo zásah vyšší moci (například živelná pohroma, nesjízdnost silnic, sněhová či jiná kalamita atd.).

**Povinnosti kupujícího**

* v případě výskytu konkrétní záruční a pozáruční vady oznámí písemně oprávněný pracovník kupujícího neprodleně tuto skutečnost písemně prodávajícímu,
* v oznámení oprávněný pracovník kupujícího je povinen uvést

1. typ a výrobní číslo stroje
2. den protokolárního předání do užívání
3. den a hodinu výskytu poruchy/závady
4. přesný a srozumitelný popis závady a okolnosti jejího vzniku

* oprávněný pracovník kupujícího je povinen zajistit veškerou součinnost, o kterou ho dodavatel požádá, spočívající zejména v doplnění informací o závadě, v zajištění přístupu servisních pracovníků prodávající ke stroji, atd.
* Kupující je povinen se při odstraňování vady řídit pokyny prodávajícího.

**Povinnosti prodávajícího**

* prodávající zajistí odstranění záručních a pozáručních vad ve výše uvedených lhůtách,
* záruční a pozáruční servis poskytuje prodávající kupujícímu zdarma po celou dobu trvání záruční lhůty a pozáručního servisu.
* na dodaných strojích budou prováděny během trvání záruční doby a pozáručního servisu preventivní servisní prohlídky, a to každých 6 měsíců. Náplň činnosti předmětné prohlídky bude kontrola funkčnosti, kontrola geometrické přesnosti, doplnění provozních kapalin. Veškeré tyto služby budou poskytnuty zcela zdarma.
* prodávající garantuje dostupnost náhradních dílů po dobu 10 let od data uvedení do provozu.

**Pozáruční servis**

* Prodávající garantuje provádění plného pozáručního servisu odevzdávaného zboží zahrnující pravidelné servisní prohlídky a údržbu předepsané výrobcem odevzdávaného zboží včetně výměn dílů s omezenou životností, a to po pozáruční období do konce **72 měsíců** po protokolární převzetí dodávky.