

## Príloha č.2

### INŠTRUKCIE AKO POSTUPOVAŤ PRI OBJEDNÁVANÍ SERVISNÝCH ZÁSAHOV A PRAVIDELNÝCH SERVISNÝCH PREHLIADOK

#### A. Pravidelná servisná prehliadka

Pravidelné servisné prehliadky nie je nutné objednávať pretože povinnosťou našich servisných technikov je zabezpečiť ich vykonanie a to nasledovným spôsobom. V mesiacoch určených pre výkon týchto prehliadok sa náš servisný technik spojí s osobou, ktorá je zodpovedná za vašu prevádzku, dohodne s ňou vhodný termín pre vykonanie a v dohodnutom termíne vykoná zmluvne dohodnuté práce. Po vykonaní servisných úkonov servisný technik vypíše montážny denník ako správu o vykonaných prácach. Montážny denník sa vyhotoví v dvoch kusoch, pričom na každý z nich sa podpíšu obe kompetentné osoby, čím vyjadrujú súhlas nad vykonanými prácami. Na základe podpísanej servisnej zmluvy a potvrdeného montážneho denníka naša spoločnosť následne vykonáva fakturáciu.

#### B. Servisný zásah

Pri zistení poruchy zariadenia alebo pre objednanie dodatočného servisného zásahu je nutné postupovať nasledovne:

1. Zavolať jednému zo servisných technikov,  
A. [REDAKOVANÉ]  
B. [REDAKOVANÉ]  
C. v krajnom prípade konateľovi spoločnosti [REDAKOVANÉ]
2. Po telefonickej komunikácii so servisným technikom Vás žiadame zaslať mailom správu na adresu [servis@ciat.sk](mailto:servis@ciat.sk) o nahlásení poruchy a stručne zhrnúť čo sa dohodlo. (najneskôr však do 24 hodín)
  - Pokiaľ je porucha odstránená servisným technikom na mieste, podmienky fakturácie sa riadia podľa prílohy servisnej zmluvy o cene za servisné úkony a náhradné diely.
  - Pokiaľ nie je možné odstrániť poruchu na mieste a je k nej potrebné objednať náhradné diely popr. vykonať komplikovanejší zásah, je povinnosťou nášho servisného technika informovať Vás o vzniknutom stave a následne zaslať cenovú ponuku.
3. V prípade, ak súhlasíte s podmienkami cenovej ponuky, je potrebné zaslať záväznú objednávku na mailovú adresu [objednavky@ciat.sk](mailto:objednavky@ciat.sk) a na mailovú adresu príslušného servisného technika, ktorý bol na mieste zásahu.

Záväzná objednávka musí obsahovať tieto náležitosti:

- Názov, adresu a identifikačné údaje o spoločnosti objednávateľa
- Názov a adresu našej spoločnosti (KVT spol. s r.o., Galvániho 821 02 Bratislava)
- Dátum a miesto vyhotovenia objednávky
- Predmet objednávky
- Číslo cenovej ponuky, na základe ktorej je objednávka vyhotovená
- Cenu
- Kontakt na osobu zodpovednú za technické veci (ak je)
- Kontakt na osobu zodpovednú za ekonomicko-finančné záležitosti.