

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SERVISU

## SERVISNÍ ODDĚLENÍ

Odpovědná osoba



**Lukáš Kříž**  
Servisní oddělení  
Tel.: 725 558 044  
kriz.lukas@epimex.cz

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám za Vaše rozhodnutí využít pro instalaci a údržbu Vašich dřevoobráběcích strojů služeb servisního střediska EPIMEX. Pro hladký průběh servisního zásahu či montáže a předání stroje do Vašeho užívání je nezbytná oboustranná spolupráce. Proto vás žádáme, abyste věnovali pozornost následujícím všeobecným podmínkám servisu (dále jako VPS), které upravují pravidla opravy nebo instalace Vašeho stroje. Prosíme, věnujte jim pozornost.

Servisní tým Epimex

## DEFINICE POJMŮ

**OBJEDNAVATEL**  
**SERVISNÍ TECHNIK**  
**DODAVATEL**  
**VÝROBCE STROJE**  
**SERVIS**  
**TP**

zákazník pro kterého je prováděn servis nebo instalace  
pověřená osoba dodavatele provádějící servisní činnost  
poskytovatel servisní činnosti (Epimex)  
definováno kupní smlouvou  
instalace nebo oprava stroje  
technické podmínky instalovaných strojů

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SERVISU

1. Servis strojů a výrobních zařízení provádí servisní technik výhradně na základě písemné objednávky objednatele a to pouze v rozsahu prací v objednávce uvedeném.

2. Objednavatel musí zajistit teplotu v místě servisu minimálně 13 °C. Servis strojů musí být prováděn výlučně v suchém prostředí.

3. Průběh servisu se řídí pokyny servisního technika. V průběhu prací nesmí objednavatel bez vyzvání servisního technika do opravy zasahovat.

4. Označí-li servisní technik pracoviště servisu strojů bariérovou červeno-bílou páskou, nesmí nikdo bez svolení servisního technika z bezpečnostních důvodů do tohoto prostoru vstupovat.

5. Servisní technik má právo kvůli zajištění bezpečnosti v případě potřeby uzamknout z bezpečnostních důvodů hlavní vypínače přívodu elektrické energie a stlačeného vzduchu do strojů, na kterých se provádí oprava.

6. Je-li k provádění servisu stroje potřeba funkčního internetového připojení LAN, je objednavatel povinen takového připojení zajistit.

7. Bude-li třeba k servisu stroje provést vzdálenou diagnostiku výrobcem stroje, je objednavatel povinen uhradit vzniklé náklady.

8. Objednavatel má povinnost poskytnout servisním technikům firmy uzavíratelný prostor pro jejich náradí a šatnu na převlečení do pracovního oblečení

9. Objednavatel je povinen umožnit servisnímu techniku v průběhu servisu přístup k sociálnímu zařízení (toalety, možnost si umýt ruce).

10. Objednavatel je povinen v případě potřeby na pokyn servisního technika poskytnout součinnost při servisu např. vysokozdvizný vozík s řidičem, zvedáky, paletovací vozíky, atd.. a umožnit připojení elektronářadí.

11. Vyžaduje-li to situace, má objednavatel povinnost na pokyn servisního technika poskytnout personální podporu a to prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků údržby nebo operátorů strojů po dobu instalace a opravy strojů.

12. Objednavatel je povinen na pokyn servisního technika dodat odpovídající a ostré nástroje pro ověření vlastností stroje v průběhu servisu.

13. Objednavatel je povinen na pokyn servisního technika dodat dostatečné množství materiálu pro testování stroje.

14. Je-li na výrobním zařízení objednatele použita tiskárna štítků nebo čtečka čárového kódu a oprava se týká i tohoto zařízení, pak objednavatel má povinnost na pokyn servisního technika dodat správné etikety, nebo zajistit odpovídající čárové kódy.

15. Vyžaduje-li provedení servisu externí výrobní data (např. nářezové plány, CNC programy....), pak je povinností objednatele takováto data servisnímu techniku na jeho pokyn poskytnout.

16. V místech, kde budou stroje a výrobní zařízení kotveny do podlahy, stropu, nosníků a stěn, nesmí být žádné přívodní kabely, trubky, elektroinstalace a další rozvody. Při kotvení by mohlo dojít k jejich poškození. Toto zajištění je povinností objednatele. Při jejím porušení a uvedení nepravdivých skutečností servisním pracovníkům nese dodavatel odpovědnost za škody způsobené při instalaci strojů, naopak objednavatel nese odpovědnost za případné škody způsobené dodavateli. (př.: možný pracovní úraz elektrickým proudem při navrtání el. kabelu pod napětím,....)

17. Oprava strojů a výrobních zařízení může být ukončena pouze servisním technikem a to sepsáním servisního protokolu, který má objednavatel povinnost podepsat. Má-li objednavatel k servisnímu zásahu výhrady, má možnost vlastní rukou vepsat tyto výhrady do výše uvedeného protokolu.

18. Bude-li po zahájení servisního zákroku nebo v jeho průběhu zjištěno porušení výše uvedených bodů, má servisní technik právo servis u objednatele ukončit a firma Epimex si vyhraduje právo fakturovat náklady objednavateli dle aktuálního servisního ceníku firmy Epimex