

Všeobecné servisní podmínky IMA s.r.o. (VSP)

A) Záruční oprava a reklamace

1. Záruční doba na dodávky IMA s.r.o je dána Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti IMA s.r.o.
2. Záruční opravou se rozumí oprava systému nebo jeho částí, jejichž chybná funkce byla způsobena vadou komponentů díla (HW i SW), na něž se vztahuje záruka.
3. Reklamací je třeba uplatnit písemně na adrese servis@ima.cz se specifikací, kdy a kde závada vznikla, jak se projevuje a jaká byla uživatelem učiněna opatření. Objednávku záručního servisu musí podepsat ze strany objednatele odpovědná osoba. Následně servisní středisko IMA s.r.o. dohodne postup odstranění závady formou opravy nebo výměny prvku za bezvadný.
4. Záruka se zásadně nevztahuje na zařízení, které nebylo provozováno dle podmínek pro provoz nebo pokud závada vznikla chybnou obsluhou.
5. Záruční servis provádí nebo zajišťuje servisní středisko IMA a to ve lhůtách:
 - drobné závady / opravy / nastavení – do 5 pracovních dnů od nahlášení závady v pracovních dnech
 - složitější závady a opravy prováděné externími dodavateli - do 10 pracovních dnů od nahlášení závady, resp. podle dodacích podmínek externích dodavatelů
6. Servis je prováděn v sídle dodavatele IMA s.r.o., není-li ve smlouvě dohodnuto jinak

B) Podmínky pro uplatnění záručního / pozáručního / mimozáručního servisu

1. Servis / reklamaci je třeba uplatnit písemně na adrese servis@ima.cz se specifikací, kdy a kde závada vznikla, jak se projevuje a jaká byla uživatelem učiněna opatření. Zároveň je potřeba uvést, na základě jaké smlouvy (číslo Smlouvy) je žádost o servis uplatňována. Objednávku záručního / pozáručního / mimozáručního servisu musí podepsat ze strany objednatele odpovědná osoba.
2. Smluvní pozáruční servis je standardně řešen na základě individuálně podepsaných smluv o technické podpoře (SoTP), kde jsou i specifikovány podmínky, za jakých je servis prováděn. IMA s.r.o. nabízí standardně tři úrovně servisní podpory, od individuálně placené po plné prodloužování záruky.
3. V případě opravy u zákazníka, servisní technik provede opravu a vystaví Protokol o servisním zásahu, v němž запиše provedené práce, opravené či vyměněné díly a další potřebné údaje (cestovné atp.). Tento protokol musí být podepsán servisním pracovníkem i odpovědnou osobou zákazníka a je vyhotoven ve dvou výtiscích – jeden pro zákazníka a druhý pro zhotovitele.
4. Případné vícenáklady si nechá servisní technik odsouhlasit odpovědnou osobou zákazníka (předpokládané dopravné, ubytování, expresní příplatek atd.).
5. IMA s.r.o. si vyhrazuje právo na prodloužení termínu opravy o nezbytně nutnou dobu v případě nutnosti objednání a následně dodávky náhradního dílu od výrobce nebo jeho distributora v případě, že tento nemá ve skladu.

C) Účtování oprav

1. Záruční opravy jsou účtovány dle podmínek příslušné Smlouvy o dílo. V případě podepsané Smlouvy o technické podpoře (SoTP) jsou opravy účtovány dle podmínek příslušné SoTP.
2. U oprav mimo SoTP hradí uživatel veškeré náklady podle aktuálně platného ceníku (na vyžádání) nebo dle individuální dohody.
3. Cena opravy bude fakturována se splatností 14 dnů (nebude-li ve smlouvě ujednáno jinak). Dohodnuté slevy budou dobropisovány do 3 pracovních dnů po včasné uhrazení faktury.

D) Záruka na opravu

1. Provedením záruční opravy se automaticky prodlužuje záruka o dobu opravy, a to výhradně na předmět provedené opravy.
2. U pozáruční opravy (mimo SoTP) se vztahuje na každou provedenou opravu (práci) záruka 6 měsíců a 12 měsíců na dodaný spotřební materiál, s výjimkou dodání nového komponentu (funkčního dílu), kdy platí záruka 24 měsíců.

E) Osobní údaje

1. IMA s.r.o. zachovává mlčenlivost o osobních údajích svých zákazníků. V případě potřeby přenosu osobních dat jsou data přenášena v naprosté většině pseudonymizována.
2. Data jsou přenášena se souhlasem zákazníka, v případě přenosu databází nebo jejich části je přenos prováděn zabezpečenými kanály nebo v šifrované podobě.
3. Data nejsou – s výjimkou zákonných povinností – předávána třetí straně.
4. Data jsou uchována po dobu platnosti smlouvy nebo po dobu platnosti záruky na provozované dílo.
5. Po ukončení platnosti smlouvy nebo záruky na dílo, jsou data uložena po dobu dalších 5 let.
6. Výmaz dat lze požadovat na adrese privacy@ima.cz.