



**OBECNÉ PODMÍNKY PRO UZNÁVÁNÍ POCHŮZKY
A DOBA ODEZVY SERVISNÍHO ODDĚLENÍ**

Hlášení o poruchách, problémech nebo prohlídkách jsou v pracovní dny uznávána od pondělí do pátku od 8:00 do 16:00.

1. Telefonní pochůzky:

- 1.1 Telefonní pochůzky by měly být přesměrovány na telefonní číslo [+48 609 603 812](tel:+48609603812);
- 1.2 V naléhavých případech, jako je například úplné zastavení stroje, je telefonní kontakt povolen v sobotu, která není státním svátkem nebo dnem pracovního klidu;
- 1.3 Telefonní kontakt je získat informace o problému a určit mezi stranami, jak provádět zásah služby;
- 1.4 Po telefonním kontaktu je nutné vyplnit servisní pochůzku a zaslat jej zákazníkem e-mailem na service@taskoprojekt.com.pl;
- 1.5 Formulář Servisní pochůzka je k dispozici na webových stránkách TASKOPROJEKT S.A. v záložce Kontakt – Servisní oddělení – Dokumenty nebo bude zákazníkovi zaslán e-mailem;

2. Pochůzky prostřednictvím e-mailu:

- 2.1 Písemné pochůzky e-mailem se zasílají na obecnou e-mailovou adresu: service@taskoprojekt.com.pl;
- 2.2 Zákazník je požádán, aby vyplnil servisní pochůzku a zaslal jej e-mailem na service@taskoprojekt.com.pl;
- 2.3 Formulář Servisní pochůzka je k dispozici na webových stránkách TASKOPROJEKT S.A. v záložce Kontakt – Servisní oddělení – Dokumenty nebo bude zákazníkovi zaslán e-mailem;
- 2.4 Po obdržení pochůzky by měl být zákazník kontaktován telefonicky nebo e-mailem do dvou hodin v pracovní dny (pondělí-pátek) mezi 08:00 a 16:00;
- 2.5 V případě zaslání písemného pochůzky po 16:00 v pracovní den (pondělí-pátek) by se měl telefonický nebo e-mailový kontakt uskutečnit následující pracovní den do 10:00 hodin;
- 2.6 Písemné pochůzky nejsou uznávány o svátcích, sobotách a svátcích;
- 2.7 Zákazník, který ohlásí závadu nebo požádá o kontrolu stroje, je požádán, aby informoval servisní oddělení TASKOPROJEKT S.A. o přesné poloze stroje/ zařízení.

3. Servisní zásah po nahlášení provozních problémů a selhání:

- 3.1 Zásah vzdálené služby, pokud je to možné, ve formě on-line připojení se strojem se bude konat do 24 hodin v pracovní dny (pondělí-pátek) po potvrzení potvrzení pochůzky nebo objednávky v případě zdanitelných služeb;
- 3.2 V případě nutnosti externího zásahu bude po domluvě mezi zákazníkem a servisním oddělením stanoven čas příjezdu servisního týmu v místě instalace stroje;
- 3.3 Minimální doba příjezdu servisního týmu na místo instalace stroje je 48 hodin od okamžiku potvrzení potvrzení pochůzky nebo objednávky v případě zdanitelných služeb v pracovní dny (pondělí-pátek), záleží však na cílové zemi, ke které se pochůzka vztahuje a která je určena zákazníkem individuálně;

TASKOPROJEKT S.a.
61-044 Poznaň ul. Mogileńska 50

tel.: +48 61 87 30 200
info@taskoprojekt.com.pl
www.taskoprojekt.com.pl

Regon: 000030047
NIP: 777-00-02-197
NIP EU: PL7770002197
Bdo: 00037994

Sąd Radovat Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu
VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
Krs: 0000721765
Kapitał zakładowy: 3 800 000 PLN
mBank PLN 69 1140 1179 0000 5751 7800 1001
Mbank 42 1140 EUR 1179 0000 5751 7800 1002
SWIFT KÓD: BREXPLPWMBK

Member of



- 3.4 Servisní zásahy nebudou prováděny následujícími svátky: Nový rok, Velikonoce, Den ústavy 3.května, svátek Všech svatých, Štědrý den, 1. a 2. svátek vánoční.
- 3.5 V případě problémů nebo poruchy zařízení obsaženého ve stroji a nutnosti podat servisní žádost servisnímu oddělení servisního oddělení neprodleně informuje zákazníka o této skutečnosti a na jeho žádost může koordinovat pochůzky a práce servisního oddělení výrobce zařízení. V tomto případě závisí doba odezvy servisního oddělení výrobce zařízení a stanovena se zákazníkem samostatně;
- 3.6 Je-li nutné vyměnit díl nebo celé zařízení obsažené ve stroji, čas pro odstranění poruchy bude určen časem dostupnosti daného dílu nebo zařízení a bude vyjednáno samostatně.