

# VŠEOBECNE SERVISNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI GAMO A.S.

**GAMO a.s.**

Kyjevské námestie 6  
974 04 Banská Bystrica  
**T:** +421 48 4372 111  
**W:** www.gamo.sk

IČO: 36033987, DIČ: 2020087498, IČ DPH: SK2020087498  
Obchodný register: OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č.550/S  
Integrovaný manažérsky systém:  
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2005



## I. Všeobecné ustanovenia

Tento dokument detailnejšie popisuje záručný aj pozáručný servis. Jeho neoddeliteľnou súčasťou je Reklamačný poriadok spoločnosti GAMO a.s.

Všeobecné servisné podmienky upravujú poskytovanie servisných služieb zákazníkom, ktorí so spoločnosťou GAMO a.s. nemajú uzatvorenú samostatnú servisnú zmluvu upravujúcu poskytovanie servisných služieb nad rámec týchto servisných podmienok.

Spoločnosť GAMO a.s. (ďalej len GAMO) zabezpečuje záručné aj pozáručné opravy zariadení, ktoré dodáva priamo alebo cez svoje pobočky. Komunikácia pri servisných požiadavkách zákazníka je zabezpečovaná prostredníctvom dispečingu servisného oddelenia.

Pred opravou zariadenia GAMO odporúča zákazníkovi vykonať zálohu dát, pretože GAMO nezodpovedá za prípadnú stratu údajov zákazníka.

V rámci zabezpečenia služieb záručného a pozáručného servisu si GAMO vyhradzuje právo využívania externých servisných služieb autorizovaných servisných stredísk výrobcov, ak je to potrebné pri oprave zariadení.

Cenník služieb GAMO je k dispozícii v tlačenej forme v sídle a na pobočkách GAMO

## II. Služby poskytované v rámci všeobecných servisných podmienok

### A. Diagnostika

Na identifikáciu problému je vykonávaná diagnostika zariadenia. Každé zariadenie musí byť prijaté servisným dispečingom a následne podrobené diagnostike technikom GAMO. Táto služba je primárne zameraná na identifikáciu problému a následné odstránenie závady.

### B. Dielenský servis

Táto služba zahŕňa opravy zariadení, ktoré sú vykonávané v servisných strediskách GAMO. Je poskytovaná formou záručnej a pozáručnej opravy. Záručné servisné opravy t. j. reklamácie sú poskytované na zariadenia, ktoré spoločnosť GAMO dodáva priamo alebo prostredníctvom siete svojich pobočiek. Pozáručný servis je poskytovaný na zariadenia bežne dostupných značiek. Možnosť opravy konkrétneho modelu zariadenia alebo značky doporučujeme overiť si dopredu telefonicky.

## III. Odozva

Služby vykonávané v rámci všeobecných servisných podmienok GAMO sú vykonávané v nastavenom časovom intervale - odozve. Vo všeobecnosti platí, že cieľový interval odozvy je čas, za ktorý môže zákazník za bežných okolností očakávať reakciu od GAMO na jeho požiadavku



v rámci dohodnutej služby. Ak nebude uvedené inak, tak sa za cieľový časový interval bude považovať časový interval v rámci bežnej pracovnej doby a začína sa počítať ako počet bežných pracovných dní od času nahlásenia chyby. GAMO poskytuje servisné služby s dobou odozvy 48 hodín pre služby všeobecného charakteru.

#### IV. Interval opravy

Interval opravy je čas, za ktorý môže zákazník za bežných okolností očakávať zabezpečenie opravy zariadenia. Interval opravy určený pre záručné opravy detailne popisuje Reklamačný poriadok GAMO. Interval opravy pre pozáručný servis je určený na základe diagnostiky chybného zariadenia.

Čas potrebný na obnovenie ľubovoľného softvéru (napr. operačného systému) z originálneho inštaláčného CD dodaného dodávateľom nie je súčasťou záväzného intervalu opravy. V takomto prípade je zákazník povinný dodať spolu so zariadením aj originálny inštaláčny CD disk.

#### V. Záručný servis

GAMO poskytuje v rámci záručného servisu nasledovné úrovne služieb, ktoré sa líšia zameraním a rozsahom:

##### A. Štandardné záručné podmienky

sú poskytované v rámci predaja zariadenia a sú popísané v dokumente Reklamačný poriadok GAMO. Podmienky platné pre štandardný záručný servis sú platné počas celej záručnej doby zariadenia.

- Zo záruky sú plne hradené nasledovné servisné služby:
  - Oprava chybnej časti zariadenia - pomocný materiál aj práca.
  - Výmena chybnej časti zariadenia, ak nie je možné opravou zabezpečiť jeho pôvodnú funkčnosť.
  - Výmena zariadenia.

Služby ako sú inštalácia novšej verzie softvéru (BIOS, ovládač zariadenia, service pack) alebo upgrade operačného systému nie sú súčasťou štandardných záručných podmienok GAMO.

##### B. Rozšírené záručné podmienky

predstavujú kvalitatívne vyššiu úroveň záručných podmienok. Nárok na služby vyplývajúce z týchto podmienok vzniká zákazníkovi zakúpením zariadenia spolu s príslušnou rozšírenou úrovňou záručným podmienok a/alebo predĺženým časom záručných podmienok, a to v rozsahu a za podmienok týchto služieb.



- Zo záruky sú plne hradené nasledovné servisné služby:
  - Oprava chybných častí zariadenia - pomocný materiál aj práca.
  - Výmena chybných častí zariadenia, ak nie je možné opravou zabezpečiť jeho pôvodnú funkčnosť
  - Výmena zariadenia.
  - Servisný zásah u zákazníka – ak je súčasťou zakúpenej rozšírenej úrovne záručných podmienok
  - Predĺžená záručná doba – ak je súčasťou zakúpenej rozšírenej úrovne záručných podmienok
  - Skrátená doba potrebná na servisný zásah – ak je súčasťou zakúpenej rozšírenej úrovne záručných podmienok

## VI. Pozáručný servis

Pozáručný servis na zariadení bude vykonaný po dohode so zákazníkom a so zvážením rentability jeho opravy. GAMO garantuje vykonávanie pozáručného servisu na ním predané zariadenia do doby ich životnosti, minimálne 5 rokov. Podmienky pozáručného servisu je možné upraviť podľa potrieb a cenových podmienok uzatvorením servisnej zmluvy medzi GAMO a zákazníkom.

Pozáručný servis je platená služba GAMO. Ceny za jednotlivé činnosti sú uvedené v platnom cenníku GAMO.

## VII. Spoločné ustanovenia

GAMO neposkytuje záručný alebo pozáručný servis na počkanie. Každé zariadenie musí byť prijaté servisným dispečingom a musí byť podrobené diagnostike.

Úspešnosť záručnej a pozáručnej opravy nie je vždy vykonávaná opravou alebo výmenou chybných častí zariadenia. Za úspešnú opravu v zmysle zabezpečenia plnej funkčnosti zariadenia je považované aj vyčistenie jednotlivých častí zariadenia t.j. profylaktika, ak týmto spôsobom je chyba odstránená. Služba vyčistenia jednotlivých častí t.j. profylaktika je vykonaná za úplatu podľa platného cenníka.

Pri poskytnutí služby v rámci dielenského servisu nie sú zahrnuté prepravné náklady s ňou spojené.

Zákazník môže doručiť chybné zariadenie do servisu GAMO osobne, kuriérskou službou alebo poštou. V prípade záujmu zákazníka GAMO ponúka zrealizovanie dovozu a odvozu zariadenia do/zo servisného strediska za úplatu v zmysle platného cenníka.



## VIII. Závěrečné ustanovenia

Tieto servisné podmienky nadobúdajú platnosť od 10. 10. 2017 a zároveň sa ruší platnosť predchádzajúcich servisných podmienok. Tieto všeobecné servisné podmienky sú v tlačenej forme k dispozícii v sídle a pobočkách GAMO alebo ako elektronický dokument na [www.gamo.sk](http://www.gamo.sk).

Spracoval: Petra Pavlíková, teamleader Zákazníckeho centra

Schválil: Ivan Luby, riaditeľ úseku Systémy a infraštruktúra

