

Servisní podmínky



PEG spol s r.o.

Baarova 49

140 00 Praha 4

IČ: 45278784

DIČ: CZ45278784

Zapsán u MS Praha, vložka C9881

dále jen („prodávající“)

Servisní podmínky společnosti PEG spol. s r.o. v platném znění od 1.2.2026.

1. Účel dokumentu

Tyto Servisní podmínky upravují základní pravidla poskytování servisních služeb k výrobkům dodaným společností PEG spol. s r.o. (dále jen „Zařízení“).

Servisní podmínky slouží jako:

- obecný popis servisního režimu,
- doplněk k servisní smlouvě,
- informativní dokument pro zákazníky.

Tyto Servisní podmínky nenahrazují servisní smlouvu a samy o sobě nezakládají povinnost Poskytovatele poskytovat servisní služby.

2. Vymezení servisních služeb

2.1. Servisními službami se rozumí činnosti směřující k udržení nebo obnovení funkčnosti Zařízení, zejména:

- diagnostika závad,
- opravy a výměny vadných dílů,
- preventivní servisní prohlídky,
- technická podpora.

2.2. Servisní služby mohou být poskytovány:

- na místě instalace Zařízení, nebo
- formou servisního zásahu na dálku.

2.3. Servisní služby nezahrnují:

- provoz Zařízení,
- trvalý dohled, monitoring nebo dispečink,
- provoz backendu, cloudových nebo digitálních platforem,
- zajištění konektivity nebo dodávek elektrické energie.

3. Servis na dálku

3.1. Servis na dálku je poskytován výhradně na základě požadavku zákazníka nebo v souvislosti s řešením konkrétní poruchy.

3.2. Vzdálený přístup je:

- časově omezený,
- účelový,
- realizovaný prostřednictvím zabezpečeného spojení.

3.3. Poskytovatel neprovádí nepřetržitý monitoring ani automatizovaný dohled nad provozem Zařízení.

4. Povinnosti zákazníka

4.1. Zákazník je povinen:

- provozovat Zařízení v souladu s návodem výrobce,
- umožnit Poskytovateli přístup k Zařízení,
- zajistit bezpečné pracovní podmínky.

4.2. Zákazník odpovídá za:

- dostupnost elektrického napájení a datového připojení,
- soulad provozu Zařízení s právními předpisy.

5. Reakční doby a dostupnost

5.1. Reakční doby servisních zásahů nejsou těmito Servisními podmínkami garantovány.

5.2. Konkrétní reakční doby, dostupnost servisu nebo úrovně SLA mohou být sjednány výhradně v servisní smlouvě nebo její příloze.

6. Náhradní díly

6.1. Použité náhradní díly mohou být nové nebo repasované, pokud splňují technické požadavky výrobce.

6.2. Vyměněné díly se stávají majetkem Poskytovatele, není-li dohodnuto jinak.

7. Odpovědnost

7.1. Poskytovatel odpovídá za provedení servisních prací s odbornou péčí.

7.2. Poskytovatel neodpovídá za:

- přerušení provozu Zařízení,
- ušlý zisk,
- škody způsobené třetími osobami nebo vyšší mocí.

8. Bezpečnost a kybernetická ochrana

8.1. Poskytovatel při servisních zásazích uplatňuje přiměřená technická a organizační bezpečnostní opatření.

8.2. Tyto Servisní podmínky nezakládají poskytování regulovaných digitálních služeb ani dohled nad kybernetickou bezpečností provozu zákazníka.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tyto Servisní podmínky jsou platné a účinné ode dne 1.2.2026.

9.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto Servisní podmínky přiměřeně měnit; změny se nedotýkají již uzavřených servisních smluv.

9.3. Tyto Servisní podmínky se řídí právním řádem České republiky.

V Praze dne 1. 2. 2026



spol. s r.o. (1)
Baarova 49 140 00 Praha 4