

Předmětem těchto servisních podmínek pro provádění servisních prací je úprava právních vztahů mezi podnikatelem Pavel Vylimec – VPPC servis výpočetní techniky, IČ: 11958120, se sídlem Nade Dvorem 309, 763 61 Pohořelice, podnikatel zapsaný v živnostenském rejstříku, jako zhotovitelem zakázky (dále jen „zhotovitel“) a objednatelem zakázky (dále jen „objednatel“) a jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo uzavřené mezi zhotovitelem a objednatelem.

Tyto servisní podmínky se vztahují na veškeré smlouvy o dílo a další smluvní vztahy uskutečněné mezi zhotovitelem a objednatelem včetně veškerých v této souvislosti poskytovaných služeb. Od těchto servisních podmínek se lze v jednotlivém případě odchýlit pouze na základě písemné dohody zhotovitele a objednatele.

Tyto servisní podmínky jsou pro objednatele závazné od okamžiku, kdy vstoupí do právního vztahu se zhotovitelem, tedy od okamžiku, kdy je mezi zhotovitelem a objednatelem učiněno jakékoliv právní jednání písemnou formou. Veškeré smlouvy o dílo uzavírané mezi zhotovitelem a objednatelem musí být činěny písemně.

Objednatel přijímá a uznává následující servisní podmínky jako závazné pro všechna plnění, která mají být provedena v rámci prací na výpočetní technice (předmět Zakázky). Tyto servisní podmínky jsou uveřejněny na internetové adrese zhotovitele www.vppc.cz, dále k dispozici v příjmu oprav provozovny zhotovitele a objednatel se s nimi před uzavřením smlouvy o dílo s VPPC servisem seznámil a souhlasí s nimi.

Základní informace o VPPC servisu:

Identifikační číslo: 11958120, Neplátce DPH, zápis: Podnikatel zapsán v živnostenském rejstříku, ŽL vydán MěÚ Otrokovice, telefonický kontakt: +420 739 136 356, e-mailový kontakt: info@vppc.cz, bankovní spojení: 1735803028/3030

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Nedílnou součástí Smlouvy o dílo (dále jen Smlouvy), uzavřenou ve smyslu Obchodního zákoníku nebo Občanského zákoníku, mezi objednatelem a zhotovitelem, jsou Servisní podmínky.

1.2. Smlouvu lze uzavřít pouze písemně. Písemnou Smlouvou je doklad o přijetí přístroje, který je podepsaný zhotovitelem i objednatelem. Tímto dokladem se rozumí „Doklad o přijetí přístroje“.

1.3. Servisní podmínky jsou dostupné na webových stránkách [VPPC](http://www.vppc.cz). Součástí Smlouvy jsou Servisní podmínky platné k datu přijetí zakázky zhotovitelem.

1.4. V případě, že je přístroj předán osobně objednatelem zhotoviteli k provedení servisu, platí, že zákazník plně a bez výhrad souhlasí s těmito Servisními podmínkami.

1.5. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 40/1964 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.). Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb.), vše ve znění novel.

1.6. Dostane-li se některý článek Smlouvy nebo Servisních podmínek zhotovitele vlivem novelizací právních předpisů, anebo přijetím nových právních předpisů do rozporu s právním řádem České republiky, pak je platnost příslušného článku ovlivněna aktuálním zněním právního předpisu a v rozsahu neplatnosti příslušného ustanovení má přednost znění aktuálního právního předpisu před smlouvou a servisními podmínkami. Zneplatnění části smlouvy dle tohoto bodu nemá vliv na platnost zbývajících bodů Smlouvy a Servisních podmínek.

2. CENA ZA ZAKÁZKU

2.1. Objednatel je vždy předem písemně či telefonicky informován o předběžné ceně opravy přístroje, na základě ústní nebo písemné domluvy se pak oprava realizuje či nikoli.

2.2. Požadavek objednatele na přijetí věci k opravě bez stanovení předběžné ceny je neoprávněný, jelikož je v rozporu s § 636 odst. 1 občanského zákoníku.

2.3. Překročí-li zhotovitel předběžnou cenu o více než 10%, pak zhotovitel práci na zakázce přeruší a ústně nebo písemně objednatele na nutnost překročení ceny upozorní. V práci na zakázce bude zhotovitel pokračovat, jakmile objednatel projeví souhlas s novou cenou. Pokud objednatel nebude souhlasit s nově stanovenou cenou, je povinen zhotoviteli zaplatit částku připadající na dosud provedené práce. Pokud nově stanovená cena nepřekročí předběžnou cenu o více než 10%, zavazuje se objednatel uhradit takto nově stanovenou cenu, přičemž platí, že s takto nově stanovenou cenou souhlasí, aniž by jej bylo nutno vyrozumívát o nově určené ceně. V takovém případě postačí vyrozumět objednatele o nově stanovené ceně v rámci konečného vyúčtování za provedené práce na přístroji.

2.4. Dojde-li v procesu diagnostiky a realizace zakázky ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu zakázky, zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky sjednanou cenu i vícekrát změnit. Vždy si však zhotovitel vyžádá ústně nebo písemně souhlas objednatele se změnou ceny.

2.5. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli za provedený servisní úkon vyúčtovanou částku, nepřesáhne-li naposledy sjednanou cenu o více než 10%, a to bez povinnosti zhotovitele dále účtovanou konečnou cenu se zákazníkem konzultovat.

2.6. Zhotovitel se zavazuje ZDARMA předložit objednateli ke schválení cenu zakázky, která vychází z výsledků diagnostiky objednatelem sdělených závad přístroje. Není však povinností zhotovitele sdělit objednateli ZDARMA společně s cenovou nabídkou také výčet prací a materiálu, který povede k opravě přístroje.

2.7. Jestliže bude objednatel ještě před odsouhlasením ceny zakázky požadovat po zhotoviteli sdělení výčtu prací a materiálu, který povede k opravě zařízení, pak se jedná o požadavek na dodání produktu „diagnostika zařízení“, zhotovitelem poskytovaného za úplatu. Cena produktu „diagnostika zařízení“ je 500,- Kč. Tato cena bude objednateli, který si produkt vyžádal, účtována pouze v případě následného odmítnutí realizace zakázky, jelikož diagnostika příčin závady a zhotovení cenové nabídky je výsledkem odborně i časově náročné práce servisního technika.

2.8. Před dokončením opravy přístroje může objednatel od smlouvy odstoupit (tj. objednávku zrušit) v těchto případech:

2.8.1. Když zhotovitel sdělí objednateli písemně nebo ústně svůj záměr zvýšit cenu opravy a objednatel s touto cenou nesouhlasí. V takovém případě je však objednatel povinen uhradit zhotoviteli již provedenou práci na přístroji a vzniklé náklady podle původně dohodnuté ceny, bez ohledu na to, zda měl objednatel z částečného provedení opravy prospěch (došlo-li tedy např. k částečnému odstranění vady apod.). Tímto ujednáním není dotčena platnost odstavce 2.3. těchto podmínek.

2.8.2. Objednatel může od smlouvy odstoupit až do doby dokončení opravy i bez jakéhokoli důvodu, avšak v takovém případě je povinen objednatel zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na již vykonané práce a objednaný, popř. dodaný materiál. Zároveň má zhotovitel právo na objednateli požadovat náhradu vynaložených nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy (doprava materiálu od subdodavatele apod.)

2.9. Odmítne-li objednatel zaplatit cenu účtovanou dle Smlouvy a Servisních podmínek, bude toto jednání považováno za porušení Smlouvy ze strany objednatele. Nedojde-li k jiné dohodě zhotovitele s objednatelem, je zhotovitel oprávněn podle § 175 a násl. Občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo a přístroj objednateli až do zaplacení ceny nevydat. Je-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny servisu, je povinen zaplatit zhotoviteli rovněž úroky z prodlení za dobu, po kterou prodlení objednatele trvá.

2.10. Stane-li se, že si zákazník nevyzvedne přístroj svěřený zhotoviteli k opravě do 6 měsíců od zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, zhotovitel provede likvidaci přístroje bez nároku zákazníka na náhradu škody. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak použít za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti se servisem přístroje. Je-li zhotoviteli známa adresa objednatele a jde-li o věc větší hodnoty (podle nařízení vlády č. 258/1995 Sb. je věcí větší hodnoty věc přesahující hodnotu 3000 Kč), je zhotovitel povinen o zamýšleném prodeji nebo likvidaci věci objednatele předem informovat a poskytnout mu dodatečnou lhůtu 2 týdny k vyzvednutí věci.

2.11. Podle § 656 občanského zákoníku je objednatel povinen vyzvednout si věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava nebo úprava měla být provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od doručení vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je objednatel povinen zaplatit poplatek za uskladnění, který činí 30,-Kč/den.

2.12. Během doby, po kterou je objednatel v prodlení s převzetím sepisovaného přístroje, přechází na objednatele nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy věci (§ 520 a § 522 občanského zákoníku).

2.13. Objednatel je povinen dodat zařízení k opravě odheslované nebo hesla před opravou sdělit. V případě, že bude v rámci diagnostiky anebo testování zařízení servisem nutné překonat neznámé heslo, bude zákazníkovi naúčtována tato práce dle platného ceníku nad rámec schválené ceny opravy.

3. Platební podmínky

3.1. Cena zakázky je splatná ihned při převzetí předmětu zakázky objednatelem, nestanoví-li doklad vystavený zhotovitelem pozdější datum splatnosti.

3.2. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny zakázky, objednatel a zhotovitel sjednávají úrok z prodlení ve výši 0,3 % z celkové ceny zakázky za každý započatý den prodlení.

3.3. Zhotovitel je oprávněn požadovat po objednateli složení přiměřené zálohy na cenu zakázky. Pro případ nesložení vyžádané zálohy má zhotovitel právo pozastavit provádění díla do doby připsání zálohy na účet zhotovitele nebo do jejího zaplacení v hotovosti. O dobu prodlení objednatele se zaplacením zálohy se prodlužuje sjednaný termín dokončení díla.

4. Způsoby platby:

- 4.1. V hotovosti (při osobním odběru)
- 4.2. Bankovním převodem (zakázka bude předána po připsání platby na účet VPPC servisu)
- 4.3. Platební kartou
- 4.4. Dobírkou (při převzetí zboží od doručovatele)

5. ZÁRUKY

5.1. Zhotovitel poskytuje objednateli na opravy výpočetní a kancelářské techniky záruku 24 měsíců v souladu s § 654 Občanského zákoníku.

5.2. Objednatel je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost zařízení do 24 hodin po převzetí od zhotovitele. Na pozdější reklamace závad, jež přímo nesouvisí s provedenou prací, nebude nahlíženo jako na záruční. Toto se netýká záruky na opravenou závadu, jež byla předmětem servisních služeb.

5.3. Záruční výjimky:

5.3.1. Oprava s použitím repasovaného nebo použitého dílu – 12 měsíců

5.3.2. Prodej repasované výpočetní techniky – 6 měsíců

5.3.3. Opravy základových desek – 3 měsíce

5.3.4. Opravy provedené pomocí dílů dodaných objednatelem – bez záruky

6. ZÁRUČNÍ OPRAVY

6.1. Zhotovitel je ze zákona povinen vyřídit požadavek na záruční reklamaci do 30 dnů od přijetí přístroje k záruční opravě.

6.2. Vyřízená reklamace znamená odstranění reklamované závady nebo vrácení peněz za předchozí provedený servis, případně uskutečnění jiného řešení po dohodě s objednatelem – např. přiměřené snížení ceny servisu

6.3. Požadavky záručních oprav nebudou uznány jako oprávněné v těchto případech:

6.3.1. Nebude-li požadavek na záruční opravu uznán zhotovitelem jako oprávněný, nebude na servisní případ pohlíženo jako na záruční.

6.3.2. Bude-li porušena pečetní plomba na reklamovaném přístroji.

6.3.3. Neprojeví-li se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani objednatel schopen závadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat.

6.3.4. Je-li příčinou závady nedodržení pokynů v uživatelské příručce k přístroji nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v protokolu o provedeném servisním zásahu.

6.3.5. Je-li příčinou závady znečištění přístroje nebo zanedbání pravidelné údržby.

6.3.6. Byl-li přístroj použit ve spojení s takovým přídavným přístrojem, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce nebo pokyny zhotovitele.

6.3.7. Došlo-li k prodlení delšímu než 5 dní od výskytu závady a její reklamace (fyzického doručení přístroje k reklamaci ke zhotoviteli) u reklamací závad, kde používání přístroje bez ohledu na závadu může mít vliv na zhoršení reklamované závady anebo může způsobit jiné škody na přístroji.

6.3.8. Nesouvisí-li příčina reklamované závady přímo se servisem provedeným na přístroji v rámci reklamovaného servisního zásahu, a to dle textu provedené práce a výkazu účtovaných položek na výdejovém servisním protokolu.

6.3.9. Z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto Servisních podmínek zhotovitele.

7. OMEZENÍ RUČENÍ ZHOTOVITELE ZA ZAŘÍZENÍ DODANÁ ZÁKAZNÍKEM K PROVEDENÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

7.1. Zhotovitel neručí za data uložená na datových médiích a přístrojích objednatele a tato data je oprávněn v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit. Na požadavek objednatele k zachování dat ve svěřených přístrojích je tedy pohlíženo jako na neoprávněný a nebude na něj zhotovitelem brán zřetel – zmíněný požadavek se považuje za neplatný i v případě, kdy je ve Smlouvě výslovně uveden. Objednatel by tedy měl data před předáním přístroje k servisnímu zásahu i v běžném provozu průběžně zálohovat. Pokud tuto možnost sám nemá, může zálohu dat na vyžádání zajistit zhotovitel na náklady objednatele.

7.2. Zhotovitel neručí za skryté vady výrobku, na něž nebyl objednatelem prokazatelně upozorněn, za případná zhoršení již existujících vad výrobku, které existovaly před přijetím zakázky (např. praskliny, poruchy funkčnosti zařízení, které se nepodaří opravit apod.), za závady, k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (selhání datových a tiskových médií, ztráta kapacity akumulátorů apod.).

7.3. Zhotovitel ručí za funkčnost přístroje po servisním zásahu v rozsahu sjednaném v objednávce zakázky nebo v rozsahu odpovídajícím běžným výstupním testům přístroje, prováděných dle vnitřních směrnic zhotovitele. Všechny závady, které nebudou vyhovovat těmto kritériím v případě pozdější reklamace budou považovány za mimozáruční záležitost.

7.4. Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah z důvodů technických nebo finančních, nebo odstoupí-li objednatel od Smlouvy, bude přístroj uveden do původního stavu jen je-li to technicky možné a zaplatí-li objednatel náklady na práci s tímto spojenou dle sazebníku zásahů zhotovitele.

7.5. Zhotovitel je oprávněn provést na přístroji technické úkony, které jsou nutné ke zjištění finanční náročnosti celkového servisního zásahu, bez nároku objednatele na bezplatné uvedení přístroje do původního stavu, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky.

7.6. Zhotovitel odpovídá za škodu na přístroji svěřenému objednatelem k provedení servisního zásahu, a to od okamžiku jeho fyzického převzetí. V případě ztráty svěřeného přístroje nebo poškození svěřeného přístroje z jiných důvodů, než jsou vyjmenovány v Servisních podmínkách, nahradí objednateli škodu na přístroji do výše skutečné hodnoty přístroje odpovídající typu přístroje, jeho stáří a druhu poškození, s nímž bylo prokazatelně fyzicky předáno zhotoviteli k opravě. Pakliže nedojde ke shodě mezi zhotovitelem a objednatelem ve výši náhrady škody, pak může objednatel požádat zhotovitele, aby na společné náklady (každý uhradí 1 skutečných nákladů) nechal výši škody stanovit certifikovaným soudním znalcem v oboru výpočetní techniky. Takto stanovená výše škody bude oběma stranami považována za konečnou a nezpochybnitelnou. Zhotovitel má právo vyžádat si předem zálohu na zaplacení nákladů znalce. Zhotovitel nikdy neodpovídá za škodu na přístroji, která vznikla v době od předání přístroje třetí osobě přepravě dle čl. 7.1 těchto podmínek do jeho fyzického předání zhotoviteli. Okamžik přechodu odpovědnosti za škodu na věci je tak fyzické předání přístroje k provedení servisního zásahu zhotoviteli objednatelem nebo třetí osobou.

7.7. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel neodpovídá a neručí za jakékoli náklady, které vystanou objednateli v souvislosti se servisem přístroje, tj. například ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.

7.8. Pro případ sporů ve věci závad nebo poškození přístroje předaného zhotoviteli k provedení servisního zásahu je v zájmu objednatele zdokumentovat nezpochybnitelným způsobem stav přístroje, a to před jeho předáním třetí osobě k přepravě nebo zhotoviteli, např. nafocněním poškozených míst, viditelného mechanického opotřebení dílů, chybějících dílů apod. Zhotovitel nenes

zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelem předaného přístroje, která není objednatel schopen prokazatelně deklarovat jako vzniklá u zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu přístroje před servisem se nepovažuje jednostranné prohlášení objednatele ve Smlouvě o stavu předávaného přístroje – zhotovitel provádí veškeré servisní zásahy na přístrojích použitých a slovně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

7.9. U zakázek předávaných objednatelem zhotoviteli nepřímo (např. odesláním přístroje zhotoviteli objednatelem prostřednictvím třetí osoby) nemá objednatel možnost ovlivnit text, který uvádí objednatel v Objednávce opravy nebo průvodním dopise zařízení. Na veškeré texty uvedené objednatelem v takto provedené objednávce (Smlouvě) je nahlíženo jako na jednostranná prohlášení objednatele a nejsou pro zhotovitele právně závazná, protože se tyto texty přenášejí bez zásahu zhotovitele automaticky do textu Smlouvy a tato je na straně zhotovitele takto vytištěná v souladu s bodem 1.3. Servisních podmínek. Dále nemá zhotovitel za povinnost v okamžiku převzetí přístroje k opravě provést komplexní testy přístroje, kterými by prověřil všechna tvrzení objednatele uváděná ve Smlouvě – zvláště ta, která nejsou na první pohled zřejmá, a to jak u osobního předání přístroje k opravě, tak u přístrojů předávaných k opravě prostřednictvím třetí osoby. Jestliže zhotovitel v průběhu servisu přístroje zjistí nesoulad mezi tvrzeními uvedenými objednatelem a skutečností, pak za nesoulad není zodpovědný a má právo uvést text Smlouvy do souladu se skutečností. Zároveň na tuto neshodu upozorní objednatele. Zjištění neshody tvrzení objednatele se skutečností je zhotovitel oprávněn provést kdykoli, nikoli jen ve chvíli přijetí přístroje do opravy. Tento odstavec se týká především popisu stavu přístroje, výčtu dodaného příslušenství a objektivně těžko zjistitelných údajů o přístroji na první pohled neviditelných, jako je přítomnost, kapacita a stav datových nosičů, funkčnost přístroje, kvalita zobrazení, hlučnost, mechanické opotřebení dílů, kapacita akumulátorů, konfigurace zařízení apod.

8. VADNÉ DÍLY A JEJICH VÝMĚNA

8.1. Zhotovitel se v rámci servisu přístroje zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly na vlastní náklady, nepožaduje-li objednatel ve Smlouvě vrácení vadných dílů po provedeném servisu.

8.2. Zhotovitel si vyhrazuje v případech, kdy je možnost sehnání servisních dílů omezená anebo nerentabilní, právo v servisních zakázkách nahradit originální vadné díly odpovídajícími ekvivalentními náhradními díly a součástkami, které zajistí u servisovaného přístroje požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

8.3. Objednatel bere na vědomí, že u některých druhů oprav přístroje dochází při demontáži, diagnostice nebo výměně vadných součástí k nevratnému mechanickému, tepelnému, elektrickému nebo chemickému poškození těchto součástí a v těchto případech není technicky možné uvést přístroj do stavu přesně odpovídajícího stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných objektivních nebo subjektivních důvodů.

8.4. Objednatel bere na vědomí, že u přístrojů opravovaných tak, že se vadný blok u dodavatele mění celý za nový nebo repasovaný blok se zárukou, není možné požadovat vrácení vadného bloku po opravě přístroje, jelikož vadný díl se výměnou stal majetkem subdodavatele zhotovitele, který v tomto procesu systému poskytl za takto vyměněný díl výhodnější cenu, než je cena běžného objednaní dílu u výrobce. Jestliže by objednatel v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si zhotovitel právo odstoupit od nabídky opravy za odsouhlasených cenových podmínek.

9. DOPRAVA ZAŘÍZENÍ K OPRAVĚ

9.1. Objednatelé z celé České republiky mohou využít služeb držitele poštovní licence, případně jiných zasílatelů či přepravních služeb (dále též „třetí osoba“) k zaslání přístroje k provedení servisního zásahu na adresu provozovny Pavel Vylimec – VPPC Servis výpočetní techniky – Nade Dvorem 309, 763 61 Pohořelice (dále jen „Služba“).

9.2. Objednatel je povinen seznámit se před odesláním přístroje v případě využití Služby s přepravními podmínkami příslušné třetí osoby, zvláště co se týká hmotnosti a způsobu balení zásilek, a tyto podmínky striktně dodržet.

9.3. Zhotovitel neručí za způsob zabalení zasílaného přístroje objednatelem a za případné škody vzniklé na zásilce v důsledku přepravy, jelikož nemá možnost způsob balení zásilky ovlivnit.

9.4. Ze svozu jsou vyloučeny zásilky s hmotností nad 20 kg.

10. POSTUP REKLAMACE ZAŘÍZENÍ POŠKOZENÉHO PŘI PŘEPRAVĚ ZÁKAZNÍKOVI

10.1. Zjistí-li objednatel poškození přístroje po jeho zpětném dodání třetí osobou, je pro uznání reklamace a nároku na náhradu škody bezpodmínečně nutné nahlásit reklamaci balíku do druhého pracovního dne od doručení balíku na tel. 739 136 356 a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na adresu info@vppc.cz. Ve zprávě uvede číslo balíku, číslo zakázky, podrobný slovní popis poškození balíku a jeho obsahu, popř. doloží fotky a jinou upřesňující dokumentaci.

10.2. Dojde-li k prodlení od doručení zásilky po nahlášení škody delšímu, než je 1 pracovní den, zaniká nárok příjemce balíku na uznání reklamace a náhradu škody.

10.3. Se zásilkou a jejím obsahem nesmí příjemce manipulovat do té doby, dokud neobdrží pokyny zhotovitele, jak má dále s reklamací postupovat. V žádném případě nesmí příjemce odeslat poškozenou zásilku ihned zpět odesílateli bez toho, že by dodržel výše předepsaný postup.

10.4. V případě pochybností o zavinění škody na straně přepravní služby musí objednatel umožnit vyšetření škody reklamačním pracovníkem přepravní služby na místě, kde byla škoda příjemcem balíku zjištěná.

11. SPECIÁLNÍ SERVISNÍ PODMÍNKY PLATNÉ PRO SERVIS (OPRAVY, ÚPRAVY, UPGRADE, PŘESTAVBY) PC SESTAV

11.1. Pro servis PC, notebooků a mobilních telefonů (dále jen „zařízení“) platí výše uvedené Servisní podmínky, které jsou doplněny následujícími body:

11.1.1. Opravou, úpravou, upgrade zařízení se rozumí výměna vadných nebo objednatelům určených komponentů za dobré nebo dodání komponentů nových, které prošly samostatně bez problémů hardwarovými testy, nebo oprava poškozených komponentů stávajících.

11.1.2. Zhotovitel ručí za hardwarovou funkčnost jednotlivých fakturovaných dílů, které byly v zařízení vyměněny nebo do něj dodány na základě nabídky zhotovitele odsouhlasené objednatelům.

9.1.3. Zhotovitel není zodpovědný a neručí za jakékoli problémy zaviněné vzájemnou nekompatibilitou hardwarových komponentů, mezi instalovaným hardwarem a softwarem ani mezi softwarovými produkty.

11.1.4. Zhotovitel není rovněž zodpovědný za funkčnost jakéhokoli software včetně operačních systémů provozovaných objednatelům na sepsovaném zařízení.

11.2. V případě požadavku objednatelů na záruční opravu námi servisovaného zařízení, je-li uplatněna v záruční lhůtě, platí následující podmínky:

11.2.1. V souladu s výše uvedeným omezením záruk bude při jakémkoli požadavku objednatelů na záruční servisní zásah provedena pouze úplná hardwarová kontrola a testy funkčnosti jednotlivých hardwarových komponentů fakturovaných při reklamované opravě.

11.2.2. Zjistí-li zhotovitel na základě těchto testů, že jednotlivé komponenty jsou problémové, bude požadavek na záruční opravu uznán jako oprávněný.

11.2.3. V opačném případě zhotovitel reklamaci neuzná jako oprávněnou a objednatel zaplatí za práci spojenou s provedením testů za produkt „diagnostika zařízení“. Cena produktu „diagnostika zařízení“ je 400,-Kč. Tato cena bude objednateli, který si produkt vyžádal, účtována i v případě následného odmítnutí realizace servisu zhotovitelem, jelikož diagnostika příčin závady a zhotovení cenové nabídky je výsledkem odborně i časově náročné práce servisního technika zhotovitele.

12. Mimosoudní řešení sporů

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

13. OCHRANA DAT A INFORMACE O UŽIVATELÍCH

Se všemi osobními údaji fyzických osob je nakládáno v souladu s právními předpisy, především ZOOÚ a GDPR.