



Servisní podmínky společnosti

EXPRESS SERVIS Company s.r.o.

Servisní podmínky společnosti Express Servis Company s.r.o.

1. Obecná ustanovení

Servisní podmínky (dále jen SP) společnosti Express servis company s.r.o. se týkají všech servisních smluv společnosti Express servis company s.r.o. (dále jen „zhotovitel“), na jejichž základě zhotovitel poskytuje objednateli servisní službu, a jsou jejich nedílnou součástí. Pakliže uzavřená servisní smlouva obsahuje úpravu odlišnou od úpravy uvedené v SP, má úprava v servisní smlouvě přednost před SP.

SP jsou dostupné na webových stránkách <http://www.express-servis.cz/>. Součástí smlouvy jsou SP platné k datu přijetí zakázky zhotovitelem.

Servisní službou ve smyslu těchto SP se rozumí:

- a) opravy dílů, strojů a zařízení (včetně záručních)
- b) úpravy dílů, strojů a zařízení
- c) údržba strojů a zařízení
- d) montáž strojů a zařízení
- e) expertní služby

Za opravu je považována činnost, kterou se zejména odstraňují vady věci.

Za úpravu se považuje změna vlastností nebo povrchu věci.

Expertní službou se rozumí provádění analýzy a diagnostiky strojů, zařízení, materiálů a dílů.

Pakliže objednatel servisní službu nspecifikuje, má se za to, že předmětem servisní služby je obnova činnosti stroje či zařízení, a to v rozsahu dle uvážení zhotovitele.

1.1. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o dílo (dále jen “Smlouvy”) mezi objednatelem a zhotovitelem, uzavřenou ve smyslu Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.;

1.2. Smlouvu lze uzavřít písemně nebo ústně. Písemnou Smlouvou se rozumí zhotovitelem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu („Předávací protokol ke smlouvě o dílo“).

1.3. Za návrh na uzavření ústní Smlouvy se považuje předání zařízení třetí osobě k přepravě za účelem provedení servisního zásahu zhotovitelem dle čl. 7.1 těchto podmínek. Smlouva je uzavřena okamžikem fyzického přijetí zařízení zhotovitelem k provedení servisního zásahu. Za předání zařízení třetí osobě k přepravě za účelem provedení servisního zásahu se rozumí zejména zaslání zařízení k opravě prostřednictvím přepravní služby nebo držitele poštovní licence, kde objednatel vyjadřuje svou vůli k uzavření Smlouvy průvodním dopisem zaslaným společně se zařízením určeným k provedení servisního zásahu, v němž o servisní zásah písemně žádá. Podpis Smlouvy na straně objednatele nahrazuje podpis objednatele v průvodním dopise přiloženém k zaslanému zařízení.

1.4. V případě, že je zařízení předáno osobně objednatelem zhotoviteli k provedení servisního zásahu/opravě, platí, že objednatel plně a bez výhrad akceptuje tyto Servisní podmínky a je s nimi obeznámen.

1.5. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Vztahy neupravené servisními podmínkami se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

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

Cena může být určena předem, tj. určitě, nebo stanoven způsob určení, dále odhadem. Nebude-li cena ujednána, platí cena obvyklá.

2.1. Součástí Smlouvy je limitní cena zakázky, vycházející z předpokládané časové a materiálové náročnosti zakázky, uvedená ve Smlouvě.

2.2. Není-li možné dopředu v okamžiku uzavření Smlouvy limitní cenu stanovit, pak se má zato, že limitní cena zakázky je stanovena jako předběžná cena v minimální výši 545 Kč vč. DPH, respektive 600 Kč vč. DPH u vytopeného zařízení (dále jen „minimální cena“ nebo minimální limitní cena“). Ohledně ceny platí ustanovení § 2610-2614 a § 2586 odst.2. občanského zákoníku .

2.3. Minimální cena není stanovena na základě odborné diagnostiky požadovaného servisního zásahu technikem, proto si zhotovitel vyhrazuje právo stanovit po provedení odborné diagnostiky minimální limitní cenu zakázky novou, která bude odpovídat zjištěnému rozsahu závad a předpokládanému rozsahu prací a materiálu potřebných k realizaci servisního zásahu. Překročí-li nově stanovená minimální cena předběžnou cenu o více než 10 %, pak zhotovitel práci na zakázce přeruší a ústně nebo písemně objednatele na nutnost překročení minimální ceny upozorní. V práci na zakázce bude zhotovitel pokračovat, jakmile objednatel projeví souhlas s novou minimální cenou. Pokud objednatel nebude souhlasit s nově stanovenou minimální cenou, je povinen zhotoviteli zaplatit částku připadající na dosud provedené práce, minimálně však 545 Kč vč. DPH, respektive 600 Kč vč. DPH u vytopeného zařízení (uvedená částka odpovídá nákladům na diagnostiku příčin závady a zhotovení cenové nabídky). Pokud nově stanovená minimální cena nepřekročí předběžnou cenu o více než 10 %, zavazuje se objednatel uhradit takto nově stanovenou minimální cenu, přičemž platí, že s takto nově stanovenou minimální cenou souhlasí, aniž by jej bylo nutno vyrozumívat o nově určené minimální ceně. V takovém případě postačí vyrozumět objednatele o nově stanovené minimální ceně v rámci konečného vyúčtování za provedené práce (provedený servisní zásah).

2.4. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli za provedenou servisní službu vyúčtovanou částku, a to i ve smyslu čl. 2.3. (tj. nepřesáhne-li naposledy sjednanou cenu o více než 10 %) a 2.5.

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

2.6. 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“, zhotovitelem poskytovaného za úplatu. Cena produktu „diagnostika“ je 545 Kč vč. DPH. Cena produktu „diagnostika vytopeného zařízení“ je 600 Kč vč. DPH. 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 časově i odborně náročných prací technika a dalších pracovníků zhotovitele.

2.6.1. Zhotovitel může před provedením servisního díla požadovat uhrazení zálohy až do výše 100% ceny servisní služby. V takovém případě je úhrada zálohy podmínkou dodání servisní služby. Uhrazená záloha bude odečtena od konečné ceny zakázky.

2.6.1.1. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za servisní služby je zhotovitel oprávněn účtovat zákonný úrok z prodlení dle platných právních předpisů.

2.6.1.2. Termín dokončení servisních služeb je předběžný a je dohodnut před uzavřením smlouvy. V případě nemožnosti dokončit servisní dílo v uvedeném termínu, je povinen o tomto zhotovitel informovat objednatele. Po dokončení servisní služby je objednatel zpravidla informován zhotovitelem prostřednictvím SMS či e-mailovou zprávou.

2.6.1.3. Servisní organizace si vyhrazuje právo na prodloužení termínu opravy o nezbytně nutnou dobu, v případě nutnosti objednání a následné dodávky náhradního dílu od výrobce nebo jeho distributora v případě, že tento nemá ve skladu.

2.7. Před dokončením opravy zařízení může objednatel od Smlouvy odstoupit (tj. objednávku zrušit) v těchto případech:

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

2.7.2. Až do dokončení opravy či údržby může objednatel od Smlouvy odstoupit (zrušit objednávku) i bez jakéhokoli důvodu, avšak v takovém případě je povinen objednatel zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na již vykonané práce a objednaný či dodaný materiál. Zároveň má zhotovitel právo na objednateli požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů souvisejících s odstoupením od Smlouvy (doprava materiálu, odstupné subdodavatelům apod.)

2.7.3. Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah/opravu z důvodů technických nebo finančních, odstoupí-li objednatel od smlouvy, anebo servisní zásah nebude realizován z jakéhokoli jiného důvodu, společnost není povinna uvést zařízení do původního stavu.

2.8. Odmítne-li objednatel zaplatit cenu účtovanou dle Smlouvy a Servisních podmínek, bude toto jednání považováno za porušení Smlouvy na straně objednatele. Nedojde-li k jiné dohodě zhotovitele s objednatelem, je zhotovitel oprávněn podle § 1395 a násl. občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo a věc objednateli až do zaplacení ceny nevydat.

2.9. V případě, že si objednatel nevyzvedne věc svěřenou zhotoviteli k opravě do 6-ti měsíců od zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, provede zhotovitel fyzickou likvidaci zařízení bez nároku objednatele na náhradu škody. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace objednatelem neuhrazených nákladů vynaložených v

souvislosti s opravou zařízení. Je-li zhotoviteli známa adresa objednatele a jde-li o věc přesahující částku 3000 Kč, je zhotovitel povinen o zamýšleném prodeji nebo likvidaci věci objednatele předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu dva týdny k vyzvednutí věci.

2.10. Podle § 2604 a násl. Občanského zákoníku je objednatel povinen si věc vyzvednout bez prodlení ve stanovený termín opravy nebo v den, o kterém byl vyrozuměn (emailem, telefonicky popř. jiným způsobem), nejpozději však do 1 měsíce ode dne, kdy byl povinen věc převzít. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění, který činí 10 Kč vč. DPH za 1 den.

2.11. V době, po kterou je objednatel v prodlení s převzetím servisované věci ve smyslu § 1968 občanského zákoníku, přechází na objednatele nebezpečí škody podle § 2608 a § 2121 a násl. Občanského zákoníku.

3. Odpovědnost z vad

3.1. Odpovědnost z vad se řídí občanským zákoníkem ust. 2165 a násl.

Zhotovitel odpovídá pouze za vady, které jsou na díle v době převzetí objednatelem. Vady díla musí objednatel uplatnit bez zbytečného odkladu ihned poté, co je zjistí, nejpozději pak do dvou let od převzetí díla ve smyslu § 2618.

Zhotovitel poskytuje na práci na opravě záruku 90 dní

Zhotovitel poskytuje objednateli na opravy zařízení záruku 24 měsíců. Na opravy zprostředkované přes subdodavatele poskytujeme záruku 3 měsíce v souladu s § 654 Občanského zákoníku.

3.2. Objednatel je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost zařízení při jeho převzetí.

3.3. 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. Tento odstavec se netýká záruky na opravenou závadu, jež byla předmětem servisních služeb.

3.4. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel neodpovídá a neručí za jakékoli náklady, které vystanou objednateli v souvislosti s opravou zařízení, tj. například ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod. nebo se smazáním dat.

3.5. Pro případ sporů ve věci závad nebo poškození zařízení předaných zhotoviteli k provedení servisního zásahu je v zájmu objednatele zdokumentovat nezpochybnitelným způsobem stav zařízení, a to před jeho předáním třetí osobě k přepravě nebo zhotoviteli, např. nafocení poškozených míst, viditelného mechanického opotřebení dílů apod.

3.6. Zhotovitel v žádném případě nenes zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelem předaných zařízení, která není objednatel schopen prokazatelně deklarovat jako vzniklá u zhotovitele.

3.7. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení objednatele ve Smlouvě o stavu předávaného zařízení – zhotovitel provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a slovně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

4. Záruční opravy

4.1. Zhotovitel vyřídí záruční reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po dohodě s objednatelem. Lhůty pro vyřízení reklamace běží od přijetí příslušných dokladů a zařízení k záruční opravě, resp. od přijetí požadavku na reklamaci servisního zásahu včetně zařízení a příslušných dokladů, pokud s objednatelem nebude písemně dohodnuta lhůta delší. Počátek běhu uvedené lhůty je podmíněn předložením dokumentace k zařízení či přístroji.

4.2. Vyřízením reklamace se rozumí odstranění reklamované závady anebo vrácení peněz za předchozí provedený servisní zásah, případně uskutečnění jiného řešení dle dohody s objednatelem – např. přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy.

4.3. Požadavky na záruční opravy nebudou uznány jako oprávněné v těchto případech:

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

4.3.2. Je-li porušena pečetní plomba na reklamovaném zařízení.

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

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

4.3.5. Je-li příčinou závady znečištění zařízení.

4.3.6. Bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce nebo pokyny zhotovitele.

4.3.7. Došlo-li k prodloužení delšímu než 7 dní od výskytu závady a její reklamace (fyzického doručení zařízení k reklamaci ke zhotoviteli) u reklamací závad, kde používání zařízení bez ohledu na závadu může mít vliv na zhoršení reklamované závady anebo může způsobit jiné škody na zařízení.

4.3.8. Nesouvisí-li příčina reklamované závady přímo s prací provedenou na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu, a to dle textu provedené práce a výkazu účtovaných položek na výdejovém servisním protokolu.

4.3.9. Z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto servisních podmínek zhotovitele.

5. Omezení ručení zhotovitele za zařízení dodaná objednatelem k provedení servisního zásahu

5.1. Objednatel je povinen před předáním zařízení k servisnímu zásahu, i průběžně v běžném provozu, veškerá svoje data na datových médiích a zařízeních zálohovat. Zhotovitel neručí za zachování individuálního nastavení a dat uložených na datových médiích a zařízeních objednatele, které předal k servisnímu zásahu. Tato data mohou být během servisního zásahu smazána nebo pozměněna. Na požadavek objednatele k zachování dat ve svěřených zařízeních 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. Zálohu dat může provést také zhotovitel na náklady objednatele, a to na základě jeho výslovné žádosti.

5.2. 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.), dále za závady vzniklé samovolně bez vnějších příčin za provozu.

5.2.1 Zhotovitel neručí za jakékoliv problémy zaviněné instalací nekompatibilních hardwarových komponentů či produktů, hardwarů či softwarů včetně operačních systémů provozovaných objednatelem do zařízení či stroje předávaného k provedení servisní služby a není rovněž zodpovědný za jejich funkčnost.

5.3. Zhotovitel ručí za funkčnost zařízení po servisním zásahu v rozsahu sjednaném v objednávce zakázky nebo v rozsahu odpovídajícím běžným výstupním testům zařízení prováděných dle vnitřních směrnic zhotovitele. Všechny závady nevyhovující těmto kritériím v případě pozdější reklamace budou považovány za mimozáruční záležitost.

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

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

5.6. Zhotovitel odpovídá za škodu na zařízení svěřené mu objednatelem k provedení servisního zásahu, a to od okamžiku jeho fyzického převzetí. V případě ztráty svěřeného zařízení nebo poškození svěřeného zařízení z jiných důvodů než jsou vyjmenovány v Servisních podmínkách, nahradí objednateli škodu na zařízení do výše skutečné hodnoty zařízení odpovídající typu zařízení, jeho stáří a druhu poškození, s nímž bylo prokazatelně fyzicky předáno zhotoviteli k opravě. Jestliže nedojde ke shodě zhotovitele a objednatele ve výši náhrady škody, pak může objednatel požádat zhotovitele, aby na společné náklady (každý uhradí 1/2 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 neodpovídá za škodu na zařízení, která vznikla v době od předání zařízení 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 zařízení k provedení servisního zásahu zhotoviteli objednatelem, nebo třetí osobou.

5.7. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel neodpovídá a neručí za jakékoli náklady, které vyvstanou objednateli v souvislosti s opravou zařízení, tj. například ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.

5.7.1. Zhotovitel odpovídá pouze za skutečnou škodu způsobenou objednateli prokázaným a zaviněným porušením svých povinností; společnost neodpovídá za nepřímou škodu ani za ušlý zisk. Záleží-li skutečná škoda ve vzniku dluhu, nemá objednatel žádná práva, zejména objednatel nemá právo, aby ho společnost dluhu zprostila ani, aby mu poskytla náhradu. Zavinění zhotovitele v případech sporu je povinen prokázat objednatel.

5.7.2. Odpovědnost zhotovitele za škodu dle smlouvy je na základě dohody stran omezena maximální částkou ve výši 100 % ceny servisovaného hmotného zařízení (hardware) za celou dobu trvání smlouvy.

5.7.3. Zhotovitel nenese v žádném případě odpovědnost za následné škody.

5.7.4. Objednatel není oprávněn vůči společnosti uplatňovat žádné nároky vyplývající z výrobních ztrát, ušlého zisku, ztráty obchodních kontaktů, z následných či nepřímých škod nebo ztrát ať již jakéhokoli druhu (včetně jakékoli škody ze ztrát zisku z podnikání, poklesu obratu, přerušení podnikání, ztráty důvěryhodnosti, poškození dobrého jména, ztráty informací o podnikání nebo jakékoli další finanční ztráty či újmy apod.).

5.8. Pro případ sporů ve věci závad nebo poškození zařízení předaných zhotoviteli k provedení servisního zásahu je v zájmu objednatele zdokumentovat nezpochybnitelným způsobem stav zařízení, a to před jeho předáním třetí osobě k přepravě nebo zhotoviteli, např. nafocením poškozených míst, viditelného mechanického opotřebení dílů apod. Zhotovitel nenese zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatel předaných zařízení, která není objednatel schopen prokazatelně deklarovat jako vzniklá u zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení objednatele ve Smlouvě o stavu předávaného zařízení – zhotovitel provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a slovně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

5.9. U zakázek předávaných objednatel zhotoviteli nepřímo (tj. odesláním zařízení zhotoviteli objednatel prostřednictvím třetí osoby) nemá zhotovitel možnost ovlivnit text, který uvádí objednatel v průvodním dopise zařízení. Na veškeré texty uvedené objednatel 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 věci k opravě provést komplexní testy zařízení, kterými by prověřil všechna tvrzení objednatele uváděná ve Smlouvě – zvláště ta, která nejsou na první pohled zřejmá, a to jak u osobního předání věci k opravě tak u zařízení předávaných k opravě prostřednictvím třetí osoby. Jestliže zhotovitel v průběhu zakázky zjistí nesoulad mezi tvrzeními uvedenými objednatel a skutečností, pak za nesoulad není zodpovědný a má právo uvést text Smlouvy do souladu se skutečností. Zároveň na tento nesoulad upozorní objednatele. Zjištění nesouladu tvrzení objednatele se skutečností je zhotovitel oprávněn provést kdykoli, nikoli jen ve chvíli přijetí zařízení do opravy. Tento odstavec se týká především popisu stavu zařízení, výčtu dodaného příslušenství a objektivně těžko zjistitelných údajů o zařízení na první pohled neviditelných, jako je funkčnost zařízení, kvalita zobrazení, mechanické opotřebení dílů, kapacita akumulátorů, konfigurace zařízení apod.

5.10. Objednatel bere na vědomí, že servisním zásahem zhotovitele bude ovlivněna možnost následné opravy v "exchange programu", neboť zařízení nemusí splnit podmínky pro zařazení do "exchange programu".

6. Vadné díly a jejich výměna

6.1. Zhotovitel se v rámci opravy zařízení zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly na vlastní náklady, nepožaduje-li objednatel ve Smlouvě vrácení vadných dílů po provedené opravě.

6.2. 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 opravovaného zařízení požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

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

6.4. Objednatel bere na vědomí, že u zařízení opravovaných v „exchange“ programu“ (vadný blok se u dodavatele mění celý za nový nebo repasovaný blok se zárukou), není možné požadovat vrácení vadného bloku po opravě zařízení, jelikož vadný díl se výměnou stal majetkem subdodavatele zhotovitele, který v “exchange” systému poskytl za takto vyměněný díl výhodnější cenu než je cena běžného objednání dílu u výrobce. Jestliže by objednatel v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si zhotovitel odstoupit od nabídky opravy za odsouhlasených cenových podmínek.

6.5. Zhotovitel si v rámci servisního zásahu vyhrazuje právo nahradit originální vadné díly odpovídajícími ekvivalentními náhradními díly a součástkami, které zajistí u opravovaného zařízení požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

7. Doprava zařízení k opravě

7.1. Objednavatelé z celé České republiky mohou využít služeb držitele poštovní licence, případně jiných zasílatelů či přepravních služeb (dále též „třetí osoba“) k zaslání zařízení k provedení servisního zásahu na adresu provozovny Express Servis, Divadelní 203/2, 301 00 Plzeň (dále jen „Služba“).

7.2. Zhotovitel neručí za způsob zabalení zasílané techniky objednatelem a za případné škody vzniklé na zásilce v důsledku přepravy, jelikož nemá možnost způsob balení zásilky ovlivnit.

8. Postup reklamace zařízení poškozeného při přepravě objednateli

8.1. Zjistí-li objednatel poškození zařízení 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 servisním dispečinku zhotovitele (tel. +420 721 150 625) a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na naši emailovou adresu. Ve zprávě uvede číslo balíku a podrobný slovní popis poškození balíku a jeho obsahu.

8.2. Má-li objednatel možnost škodu nafotit, doporučujeme poslat e-mailem i tyto podklady pro uplatnění reklamace škody.

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

8.4. S balíkem a jeho obsahem nesmí příjemce manipulovat do té doby, dokud neobdrží pokyny reklamačního pracovníka zhotovitele, jak má dále s reklamací postupovat. V žádném případě nesmí příjemce odeslat poškozený balík ihned zpět odesílateli bez toho, že by dodržel výše předepsaný postup.

8.5. 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.

9. Další ustanovení

9.1. Ochrana osobních údajů objednatele, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

9.2. Objednatel souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

9.3. Ukončení smlouvy nemá vliv na již vzniklé finanční závazky objednatele. Ukončení smlouvy jakýmkoli se zákonem či smlouvou předpokládaných způsobů nemá vliv zejména na platnost a účinnost veškerých ustanovení zakotvujících povinnost objednatele k úhradě ceny servisního zásahu či její části, souvisejících poplatků, úroků z prodlení, náhrady škody, smluvních pokut a jakýchkoli jiných sankcí. Tato ustanovení zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále po ukončení účinnosti smlouvy.

9.4. Nepodaří-li se společnosti provést objednaný servisní zásah/opravu z důvodů technických nebo finančních, odstoupí-li objednatel od smlouvy, anebo servisní zásah nebude realizován z jakéhokoli jiného důvodu, společnost není povinna uvést zařízení do původního stavu.

9.5. Společnost je oprávněna provést na zařízení technické úkony, které jsou nutné ke zjištění finanční náročnosti celkové opravy / servisního zásahu, bez nároku objednatele na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky.

9.6. Ust. § 1764 věta druhá, ust. § 1765 a ust. § 1766 občanského zákoníku se na smlouvu nepoužijí.

9.7. Objednatel uzavřením smlouvy výslovně potvrzuje, že byl seznámen se zněním těchto Servisních podmínek seznámil, že si je přečetl, a že žádné z jejich ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně očekávat.

9.8. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním těchto Servisních podmínek přednost.

9.9. Objednatel, který je podnikatelem, prohlašuje, že se v případě této smlouvy nejedná o tzv. smlouvu uzavíranou adhezním způsobem; smluvní strany pro odstranění pochybností v souladu s

ustanoveními § 1801 občanského zákoníku sjednávají, že ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se na tuto smlouvu nepoužijí.