

SERVISNÍ PODMÍNKY

Základní ustanovení

Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále jen Smlouvy) mezi odběratelem a dodavatelem, uzavřenou ve smyslu Zákona č.89/2012 Sb., Občanský zákoník nebo Zákona č.90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) a dále se řídí Obchodními podmínkami.

Smluvní strany

Dodavatel - Elpeg IT s.r.o., IČ 09609661, DIČ CZ09609661, Slovanská 276/53, 326 00 Plzeň

Odběratel - osoba, která žádá provedení servisního zásahu nebo opravy, je uvedena na Vstupním servisním protokolu, vč. kontaktních údajů, především tel.číslo a emailu.

Ujednání

Smluvní ustanovení

Smlouva o opravě nebo servisu je vždy uzavřena písemně. Písemnou Smlouvou se rozumí zhotovitelem i objednatelem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu (dokument s názvem „Vstupní servisní protokol“, nebo jakýkoliv jiný dokument, který specifikuje požadované servisní úkony, po dokončení servisního zásahu a ukončení zakázky je odběrateli vystaven „Výstupní servisní protokol“).

Servisní podmínky jsou dostupné na webových stránkách www.elpegit.cz. Součástí Smlouvy jsou Servisní podmínky platné k datu přijetí zakázky zhotovitelem.

V okamžiku předání zařízení odběratelem dodavateli k provedení servisního zásahu/opravě, platí, že odběratel plně a bez výhrad akceptuje tyto Servisní podmínky.

Přeprava zařízení třetí stranou

V případě, že je zařízení odběratelem dodáno dodavateli třetí stranou, např. přepravní společností, má odběratel povinnost dodržet obchodní a přepravní podmínky dané společností (především v oblasti bezpečného balení zařízení s ohledem na jeho povahu), platí to i v případě, že objednatelem přepravy není odběratel, ale dodavatel. V případě nejasností ze strany odběratele týkajících se správného zabalení zařízení k přepravě, musí odběratel písemně vyzvat dodavatele, aby mu tento písemně předal podrobné instrukce, jak zařízení k přepravě připravit, aby nedošlo k porušení obchodních a přepravních podmínek přepravní společnosti. Nestane-li se tak, dodavatel nezodpovídá za škody způsobené přepravní společností. V případě viditelného poškození zásilky po přepravě, má povinnost strana, která zásilku přijímá od přepravce, dle jeho obchodních a přepravních podmínek na místě sepsat s pracovníkem přepravce protokol o poškození zásilky a má právo zásilku nepřevzít. Pokud dojde k převzetí zásilky a až po vybalení dojde ke zjištění poškození obsahu, opět mají obě strany povinnost o této skutečnosti informovat protistranu a též přepravní společnost (doporučením je též pořídit foto či video dokumentaci všech poškozených součástí zásilky, tj. obsahu, přepravního obalu

z vnější i vnitřní strany, jakým způsobem a jakými výstelkami byla zásilka uvnitř opatřena a přepravní štítek zásilky).

Jako vhodný způsob balení se považují nepoškozené originální obaly zařízení od výrobce, včetně vnitřních výplní a tento obal vložit ještě do přepravního obalu. Vhodnými přepravními obaly, s dostatečnou pevností, jsou např. 5ti a více vrstvé kartonové obaly, s dostatečnými vnitřními výstelkami (u citlivé elektroniky doporučujeme min. 5cm kvalitní výplně, jako jsou různé bublinkové fólie, vzduchové polštářky, pěnové pomůcky apod.). Takto připravená zásilka by měla bez jakéhokoli poškození odolat pádu z výšky 80 cm, což je standardní výška přepravníkového válečkového pásu v přepravních společnostech. Zásilku je vhodné řešit bez vnějších otvorů, z důvodu nebezpečí vniku cizího předmětu či kapaliny. Zásilka též musí uvést 5ti násobek své váhy. Obsah zásilky musí být řádně v zásilce uložen tak, aby nedocházelo k jeho posunu uvnitř zásilky. Je-li v zásilce baleno více zařízení, musí být jednotlivě baleno, opět doporučujeme kvalitní bublinkovou fólii apod. (viz výše) a opět v dostatečném množství, doporučujeme opět min. 5 cm kvalitní výplně mezi zařízeními. Vzájemně musí být zařízení v zásilce zajištěna proti pohybu vůči sobě i vnějšímu obalu. Totéž platí v případě drobného příslušenství, např. pokud k notebooku přibalujete napájecí adaptér, musí se s tímto zacházet jako s dalším zařízením v zásilce (viz výše).

Cena za zakázku

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

Není-li možné dopředu v okamžiku uzavření Smlouvy limitní cenu stanovit, pak se do Smlouvy uvádí, že je požadovaným řešením „ diagnostika, konzultace ceny s odběratelem a případná oprava „.

Není-li minimální limitní cena uvedena ve Smlouvě, protože ji není možné předem určit, dodavatel provede nejdříve diagnostiku zařízení a na základě diagnostiky stanoví limitní cenu zakázky. V práci na zakázce bude zhotovitel pokračovat, jakmile objednatel projeví ústně nebo písemně souhlas s minimální limitní cenou.

Dodavatel si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky sjednanou minimální limitní 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 dodavatel vyžádá ústně nebo písemně souhlas se změnou minimální limitní ceny na straně odběratel.

Odběratel je povinen zaplatit dodavateli za provedený servisní zásah vyúčtovanou částku, nepřesáhne-li naposledy sjednanou limitní cenu o více než 10%, a to bez povinnosti dodavatele dále účtovanou konečnou cenu s odběratelem konzultovat.

Dodavatel se zavazuje zdarma předložit odběrateli ke schválení limitní cenu zakázky, vycházející z výsledků odborné diagnostiky dodavatelem sdělených závad zařízení.

Před dokončením opravy zařízení může odběratel od smlouvy odstoupit (tj. objednávku zrušit) v těchto případech:

a) Když dodavatel sdělí odběrateli písemně nebo ústně svůj záměr zvýšit cenu opravy či údržby a odběratel s touto cenou nesouhlasí. V takovém případě je však odběratel povinen uhradit zhotoviteli již provedenou práci a vzniklé náklady podle původně dohodnuté ceny, bez ohledu na to, zda měl

odběratel z částečného provedení opravy prospěch (došlo-li tedy například k částečnému odstranění vady apod.). Tímto ujednáním není dotčena platnost předchozích článků těchto podmínek.

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

Odmítne-li odběratel zaplatit cenu účtovanou dle Smlouvy a Servisních podmínek, bude toto jednání považováno za porušení Smlouvy na straně odběratele. Nedojde-li k jiné dohodě dodavatele s odběratelem, je dodavatel oprávněn podle § 1395 a násl. a § 2610 a násl. Občanského zákoníku využít zadržovací právo a věc odběrateli až do zaplacení ceny nevydat. Je-li odběratel v prodlení se zaplacením ceny servisních služeb, je povinen zaplatit dodavateli rovněž zákonné úroky z prodlení za dobu, po kterou prodlení odběratele trvá, zvýšené o 5 procentních bodů.

V případě, že si odběratel nevyzvedne věc svěřenou dodavateli k opravě do 6 měsíců od zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, provede dodavatel fyzickou likvidaci zařízení bez nároku odběratele na náhradu škody. Dodavatel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace odběratelem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti s opravou zařízení. Je-li dodavateli známa adresa odběratele, je dodavatel povinen o zamýšleném prodeji nebo likvidaci věci odběratele písemně předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu ne kratší než jeden měsíc k vyzvednutí věci. Tento náklad bude naúčtován na vrub odběratele.

Podle § 2609 Občanského zákoníku je odběratel povinen vyzvednout si věc bez zbytečného odkladu poté, co dílo mělo být dokončeno, a bylo-li dokončeno později, pak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení díla. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění, který činí 10,- Kč vč. DPH 21% / den.

V době, po kterou je odběratel v prodlení s převzetím servisované věci, přechází na odběratele nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy věci (§ 1974 občanského zákoníku).

Vyžaduje-li rozsah prací práci s operačním systémem (záloha dat, instalace nových komponent apod.), je odběratel povinen dodat zařízení k opravě bez hesla anebo hesla před opravou sdělit. V případě, že bude v rámci diagnostiky anebo testování zařízení servisem nutné překonat neznámé heslo, bude odběrateli naúčtována tato práce dle platného ceníku nad rámec schváleného rozpočtu opravy.

Záruka

Délka záruky

Dodavatel poskytuje objednateli na opravy výpočetní a kancelářské techniky a spotřební elektroniky záruku 6 měsíců v souladu s § 2619 Občanského zákoníku.

Odběratel 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.

Výjimky ze záruk:

- a) Prodej repasované výpočetní techniky - 12 měsíců
- b) Instalace software, odvírování - záruka 30 dní na provedenou práci.

Záruční opravy

Dodavatel je ze zákona povinen vyřídit požadavek na záruční reklamaci do 30 dní od přijetí zařízení k záruční opravě.

Vyřízením reklamace se rozumí odstranění reklamované závady anebo vrácení peněz za předchozí provedený servisní zásah, případně uskutečnění jiného řešení dle dohody s odběratelem, např. přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy. V případě vrácení peněz jsou tyto zasílány na účet odběratele do 14 dnů od ukončení reklamace.

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

- a) Nebude-li požadavek na záruční opravu uznán dodavatelem jako oprávněný, nebude na servisní případ pohlíženo jako na záruční.
- b) Je-li porušena pečetní plomba na reklamovaném zařízení.
- c) Neprojeví-li se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani odběratel schopen závadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat.
- d) Je-li příčinou závady nedodržení pokynů v uživatelské příručce k zařízení nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v protokolu o provedeném servisním zásahu
- e) Je-li příčinou závady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby
- f) 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 dodavatele
- g) 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 vydaném Výstupním servisním protokolu.
- h) Z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto servisních podmínek dodavatele.

Omezení ručení dodavatele za zařízení dodaná odběratelem k provedení servisního zásahu

Není-li přímo odběratelem zadáno při objednávce, neručí dodavatel za data uložená na datových médiích a zařízeních odběratele a tato data je oprávněn v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit. K požadavku odběratele k zachování / záchraně dat ve svěřených zařízeních bude přihlédnuto a technikem bude sděleno, zda je toto technicky možné. Nebude-li tak, nebude

dodavatelem na tento požadavek brán zřetel. Odběratel by měl data před předáním zařízení k servisnímu zásahu i v běžném provozu průběžně zálohovat svépomocně. Pokud tuto možnost sám nemá, může zálohu dat na vyžádání zajistit dodavatel na náklady odběratele.

Dodavatel neručí za skryté vady výrobku, na něž nebyl odběratelem 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 vzniklé opotřebením během nutných vstupních a výstupních testů (např. poškozený a opotřebovaný pevný disk, který přestane zcela fungovat apod.), za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (selhání datových médií, ztráta kapacity akumulátorů apod.).

Dodavatel nezodpovídá za zhoršení nebo plné projevení závady základní desky, pokud je odběrateli tento úkon naceněn. V případě schválení opravy základní desky existuje riziko, že oprava nebude úspěšná, či po pokusu o opravu bude zařízení zcela nefunkční. Jedná se o specifickou servisní část, na kterou je odběratel vždy upozorněn ústně (osobně při příjmu či následně telefonicky), i písemně v přijímacím servisním protokolu. V případech výše popsaných nevzniká nárok odběrateli na náhradu škody, ani nelze věc řešit jako pojistnou událost, neboť se jednalo o skrytou či počínající závadu, která se plně projevila při diagnostice či při pokusu o opravu, kdy pochopitelně dochází k různým druhům zatížení základní desky. Pokud dojde při diagnostice závady základní desky či při pokusu o opravu základní desky k plnému projevení závady, může dojít k poškození i dalších částí notebooku, jako jsou porty (USB atd.), LCD, klávesnice, touchpad, pevný disk atd.

Dodavatel 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 dodavatele. Všechny závady nevyhovující těmto kritériím v případě pozdější reklamace budou považovány za mimozáruční záležitost.

Nepodaří-li se dodavateli provést objednaný servisní zásah / opravu z důvodů technických nebo finančních, nebo odstoupí-li odběratel od Smlouvy, bude zařízení uvedeno do původního stavu, je-li to technicky možné a zaplatí-li odběratel náklady na práci s tímto spojenou dle ceníku servisních úkonů dodavatele.

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

Dodavatel odpovídá za škodu na zařízení svěřené mu odběratelem 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 odběrateli škodu na zařízení do výše skutečné hodnoty zařízení odpovídající typu zařízení, jeho stáří a druhu poškození, s nímž bylo prokazatelně fyzicky předáno dodavateli k opravě. Jestliže nedojde ke shodě dodavatele a odběratele ve výši náhrady škody, pak může odběratel požádat dodavatele, aby na společné náklady (každý uhradí 50% 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. Dodavatel má právo vyžádat si předem zálohu na zaplacení nákladů znalce. Dodavatel neodpovídá za škodu na zařízení, která vznikla v době od předání zařízení třetí osobě přepravě do jeho fyzického předání dodavateli. Okamžik přechodu odpovědnosti za škodu na věci je tak fyzické předání zařízení k provedení servisního zásahu dodavateli odběratelem, nebo třetí osobou.

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

Pro případ sporů ve věci závad nebo poškození zařízení předaných dodavateli k provedení servisního zásahu je v zájmu odběratele 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. Dodavatel nenese zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození odběratelem předaných zařízení, která není odběratel schopen prokazatelně deklarovat jako vzniklá u dodavatele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení odběratele ve Smlouvě o stavu předávaného zařízení – zhotovitel provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a slovně nelze stupeň opotřebení či míru závad jednoznačně a nezpochybnitelně popsát.

Vadné díly a jejich výměna

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

Dodavatel 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.

Odběratel bere na vědomí, že u některých druhů oprav zařízení 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 zařízení do stavu přesně odpovídajícího stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných objektivních nebo subjektivních důvodů.

Právní předpisy

Na tyto Servisní podmínky se vztahují příslušná ustanovení Zákona č.89/2012 Sb., Občanský zákoník, Zákona č.90/2012 o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) a Zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a Zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Dostane-li se některý článek Smlouvy nebo Servisních podmínek dodavatele 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.

Platnost

Servisní podmínky jsou platné od 01.12.2022. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit tyto Servisní podmínky bez předchozího upozornění. Aktuálně platné podmínky jsou vždy uvedeny na webových stránkách www.elpegit.cz a na provozovně Elpeg IT s.r.o., kde jsou Servisní podmínky k nahlédnutí.