VŠEOBECNÉ SERVISNÍ PODMÍNKY

společnosti ServisCare a.s.

1 ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1 Smluvní vztahy

Tyto Všeobecné servisní podmínky (dále i jen „Servisní podmínky“) upravují vztahy v oblasti poskytování služby pozáručního a mimozáručního servisu zboží ze strany společnosti ServisCare a.s., IČ: 28261127, se sídlem Ericha Roučky 1291/4, 627 00 Brno, tel. kontakt: 533 338 899 (dále také i jen „Společnost“), jejím zákazníkům, tj. spotřebitelům, kteří v souladu s těmito Servisními podmínkami se Společností uzavírají smlouvu o pozáručním a mimozáručním servisu zboží (dále jen „Zákazník“).

1.2 Účel

Účelem těchto Servisních podmínek je blíže upravit vztahy mezi Společností a Zákazníkem, jako vzájemně závazné v oblasti pozáručního a mimozáručního servisu zboží, tj. uzavření samotné smlouvy, stanovení ceny pozáručního a mimozáručního servisu, odevzdání a převzetí opraveného zboží, práva a povinnosti smluvních stran a další podmínky.

Pozáručním servisem se přitom rozumí oprava zboží, které Společnost vyrábí nebo dováží a na které již uplynula Společností daná odpovědnost z vadného plnění, případně oprava zboží vyráběného třetí osobou odlišnou od společnosti, u kterého již uplynula poskytnutá záruka. Mimozáručním servisem se dále rozumí servis zboží, na které se vztahuje odpovědnost z vadného plnění, ale při takovém poškození, na které se zákonná ani Společností daná odpovědnost z vadného plnění nevztahuje. Mimozáručním servisem se rozumí také servis zboží, u kterého Společnost není odpovědná z vadného plnění.

1.3 Platnost

Tyto Servisní podmínky jsou platné pro Smlouvy o pozáručním a mimozáručním servisu uzavírané mezi Společností a Zákazníkem ode dne jejich účinnosti, tj. od 1. 11. 2023.

1.4 Odpovědnost zákazníka

Zákazník je odpovědný za aktualizaci všech povinných údajů předaných Společností o své osobě, zejména jméno, příjmení a aktuální doručovací adresa. Společnost není odpovědná za škody způsobené uvedením nesprávných údajů ze strany Zákazníka v elektronickém formuláři.

2 PŘEDMĚT A UZAVŘENÍ SMLOUVY O POZÁRUČNÍM A MIMOZÁRUČNÍM SERVISE

2.1 Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy o pozáručním a mimozáručním servise je závazek Společnosti provést pozáruční nebo mimozáruční servisní opravu (dále i jen „servis“) zboží doručeného mu Zákazníkem a závazek Zákazníka poskytnout Společnosti potřebnou součinnost k provedení

servisu, opravené zboží od Společnosti převzít a zaplatit sjednanou cenu za provedený servis v době prosté prodlení.

2.2 Objednání pozáručního a mimozáručního servisu

Zákazník si prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách Společnosti (https://reklamace.intelek.cz) objedná pozáruční nebo mimozáruční servis zboží a toto zboží zašle na své náklady Společnosti nebo jej osobně doručí do sídla Společnosti. Společnost po doručení zboží provede bezodkladně nacenění servisu a toto sdělí obratem Zákazníkovi prostřednictvím e-mailu. Pokud Zákazník rovněž prostřednictvím e-mailu odsouhlasí cenu navrhnutou Společností, dojde k uzavření Smlouvy o pozáručním a mimozáručním servise. Pokud Zákazník cenu pozáručního nebo mimozáručního servisu neodsouhlasí, Společnost na náklady Zákazníka zašle zboží zpět Zákazníkovi.

Elektronická forma reklamačního formuláře, zaslání nacenění ceny servisu a elektronické odsouhlasení ceny jsou rovnocenné písemné formě těchto právních jednání a mají pro obě strany tutéž závaznost. Zákazník objednáním servisu od Společnosti výslovně souhlasí s platným zněním Servisních podmínek Společnosti v době objednání servisu, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Odkaz na aktuální znění Servisních podmínek je součástí e-mailu zaslaného Zákazníkovi před uzavřením smlouvy a Servisní podmínky jsou rovněž dostupné na internetových stránkách Společnosti: https://www.intelek.cz/info.jsp?name=obchodni_podminky_b2c.

2.3 Likvidace vadných dílů

Vyměněné vadné díly se Společnost zavazuje ekologicky zlikvidovat na vlastní náklady v souladu se zákonnou úpravou o dopadech. Vyžaduje-li Zákazník vrácení vadných dílů spolu s opraveným zařízením, je povinen uvést tento požadavek při uzavírání servisní smlouvy.

2.4 Data zákazníka

Společnost neručí za data na opravovaném zařízení. Společnost doporučuje Zákazníkům zálohovat data před předáním zařízení do opravy. Na reklamace z důvodu ztráty dat nebude brán zřetel.

Společnost ServisCare a.s. tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ust. § 48 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, provede výmaz osobních údajů (dat z mobilního telefonu) jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány, tedy po dokončení servisního úkonu a předání mobilního telefonu zpět objednateli. Výjimkou jsou ty servisní úkony, jejichž součástí je záloha dat za účelem jejich obnovení z poškozeného mobilního telefonu, přičemž v těchto případech objednatel prohlašuje, že souhlasí s tím, že ServisCare a.s. uchová data pro účely opravy, nejdéle však po dobu 24 měsíců.

Současně společnost ServisCare a.s. prohlašuje, že v souladu s ust. § 46 téhož zákona činí příslušná technická opatření k zabezpečení osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněnému přenosu nebo jinému neoprávněnému zpracování nebo zneužití.

3 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Ceník placených oprav

Ceník pozáručního a mimozáručního servisu jednotlivého zboží je dostupný na internetových stránkách Společnosti www.servis4you.cz. S ohledem na rozmanitost vad, které může zboží vykazovat, navrhne Společnost cenu servisu konkrétního zboží Zákazníkovi po prohlédnutí doručeného zboží a Zákazník tuto cenu odsouhlasí. Cena tak bude stanovena vždy vzájemnou dohodou Společnosti a Zákazníka v každém jednotlivém případě. Cena přitom bude zahrnovat nejen provedení samotného servisu, ale i náklady na zabalení zboží a jeho vrácení Zákazníkovi ve formě, které Zákazník zvolil v elektronickém formuláři.

3.2 Platba

Po stanovení ceny bude Zákazníkovi vystavena zálohová faktura, přičemž s opravou zboží bude započato až poté, co bude připsána cena opravy a cena dopravy na účet uvedený v zálohové faktuře.

3.3 Navýšení ceny pozáručního a mimozáručního servisu

V případě, že během provádění servisu bude ze strany Společnosti zjištěno, že náklady na opravu přesáhnou původně sjednanou cenu servisu (bude zjištěna další závada, dojde ke změně cen dílů apod.), Společnost provádění servisu pozastaví a zašle Zákazníkovi k odsouhlasení novou cenu servisu. Po odsouhlasení bude servis proveden za nově odsouhlasenou cenu. Pokud souhlas ze strany Zákazníka udělen nebude, bude zboží vráceno Zákazníkovi na jeho náklad a bude provedeno vyúčtování doposud provedených úkonů ze strany Společnosti. Úhrada pak bude Zákazníkem provedena způsobem dle bodu 3.5. níže.

3.4 Doba trvání servisu

Součástí nacenění servisu je i stanovení předpokládaného termínu provedení servisu, způsob platby a způsob dopravy. Společnost se však zavazuje provést servisní služby do 30 dnů ode dne připsání ceny opravy a ceny dopravy na účet Společnosti dle bodu 3.5., v odůvodněných případech se může termín provedení servisu změnit – o čemž bude zákazník s předstihem informován.

3.5 Úhrada

Vystavení zálohové faktury je výzvou k zaplacení. Částka uvedená v zálohové faktuře musí být zaplacena do data splatnosti uvedeného tamtéž.

Nebude-li Společností v konkrétní faktuře stanoveno jinak, je platebním místem pro veškeré platby Zákazníka vůči Společnosti bankovní účet Společnosti uvedený na příslušné faktuře. Jakákoliv bezhotovostní úhrada dle této smlouvy je splněna dnem jejího připsání na příslušný bankovní účet Společnosti.

3.6 Zásah třetí moci

V případě, že dojde z důvodu zásahu vyšší moci ke znemožnění nebo omezení provedení servisu ze strany Společnosti, je Společnost povinna o tom Zákazníka neprodleně telefonicky, e-mailem nebo písemně informovat. V takovém případě nemá Zákazník právo na náhradu škod vzniklých z prodlení s provedením servisu (za zásah vyšší moci se uznávají zejména takové případy, jako jsou přírodní a železniční katastrofy, požár, exploze, válka apod., tzn. takové události, které se obvykle za vyšší moc považují).

4 DOPRAVNÍ A EXPEDIČNÍ PODMÍNKY

4.1 Způsob dopravy

Zákazník zašle Společnosti zboží vhodným typem dopravy dle svého uvážení a na své náklady. Zákazník zároveň v elektronickém formuláři specifikuje svůj výběr dopravy zboží po provedení servisu zboží, přičemž jsou možné následující způsoby dopravy:

- osobní odběr v sídle Společnosti, případně u smluvních partnerů Společnosti,
- doprava tuzemskou spediční firmou na adresu udanou Zákazníkem

Zvolené dopravné ze strany Zákazníka bude součástí návrhu ceny za servis zboží.

4.2 Opakované doručování zákazníkovi

V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v elektronickém formuláři, je Zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

5 REKLAMACE A PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

5.1 Práva a povinnosti smluvních stran

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku.

Společnost nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží (přirozeným opotřebením zboží), funkčních vlastností a škod z neodborného používání zboží, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací popř. nepovolenou úpravou zboží - tj. není možné reklamovat vady servisu v případě škod vzniklých na zboží jednáním popsaným v tomto odstavci. Zákazník tímto bere dále na vědomí, že odpovědnost za vady se nevztahuje na vady servisu vzniklé:

- použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- počítačovými viry,
- používáním zboží v pracovních podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pracovním podmínkám kancelářského prostředí, s výjimkou zařízení disponující zvýšenou odolností dle specifikace výrobcem (splňující mimo jiné normu/y IPXy, ...)
- používáním zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami,
- neautorizovanými zásahy do přístrojů,
- v případě poškození nebo ztráty pečetě,
- neodbornou instalací, neodborným obsluhováním či zanedbanou péčí o zboží,
- zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN,
- poškozením zboží v důsledku poruchy elektrické sítě,
- v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se Kupující seznámil s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží,

– na mechanicky poškozené zboží.

Zařízení může být opatřeno záruční pečetí výrobce/servisu. Její neporušený stav značí, že do zařízení nebylo neautorizovaně zasahováno.

Zákazník tímto bere na vědomí, že v případě, že na základě předchozí dohody se Společností dojde k servisu použitím repasovaného náhradního dílu, zkracuje se lhůta k vytknutí vady provedeného servisu na 1 rok v souladu s § 2168 občanského zákoníku.

5.2 Postup při reklamaci provedeného servisu:

Za reklamaci je považováno sdělení, kdy Zákazník reklamuje kvalitu provedeného servisu.

Zákazník je povinen bezodkladně po zjištění vady nebo nekvality servisu zboží tuto skutečnost oznámit Společnosti. Za oznámení Společnost považuje přidělení evidenčního reklamačního čísla, tzv. RMA čísla, které je Zákazníkovi vygenerováno po zadání sériového čísla zboží, u něhož provedený servis reklamuje, na internetových stránkách Společnosti, v sekci „Nová reklamace zboží“ (https://reklamace.intelek.cz), a dále je Zákazník povinen v co nejkratší době od tohoto oznámení doručit zboží, u něhož provedený servis reklamuje, Společnosti.

Adresa servisního střediska: ServisCare a.s., 627 00 Brno, Ericha Roučky 1291/4, Česká republika.

Zákazník je povinen RMA číslo uvádět při komunikaci s reklamačním oddělením Společnosti při vyřizování reklamace zboží, u něhož provedený servis reklamuje.

Práva z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněna (tj. vady reklamovány) bez zbytečného odkladu poté, co byla vada při včasné prohlídce a dostatečné péči zjištěna.

Zákazník má možnost provedený servis reklamovat i osobně, vždy v pracovní dny v době od 8.00 do 16.30 hodin na obchodním oddělení Společnosti na adrese: Ericha Roučky 1291/4, Černovice, 627 00 Brno, Česká republika.

Zákazník je rovněž oprávněn zaslat zboží, u něhož provedený servis reklamuje, prostřednictvím zasilatelských společností. Adresa pro doručování reklamací je ServisCare a.s., Ericha Roučky 1291/4, Černovice, 627 00 Brno, Česká republika.

Zásilku s reklamací je zákazník povinen viditelně označit přiděleným evidenčním číslem RMA, a to výhradně na adresním štítku umístněném na obalu zásilky.

5.3 Písemné potvrzení reklamace

Společnost vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje, pokud jej uvedl, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

5.4 Lhůta pro vyřízení reklamace

V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele Společnost reklamaci vyřídí nejdéle do 30-ti dnů, pokud se Společnost se Zákazníkem nedohodne na lhůtě delší. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet ode dne doručení zařízení do servisu.

6 USTANOVENÍ SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ

6.1 Řešení sporu

Smluvní vztah mezi stranami se řídí právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem. Případné rozpory, které by mezi smluvními stranami vznikly, budou přednostně řešeny vzájemným smírčím jednáním. Zákazník má možnost sdělit Společnosti případné stížnosti v písemné formě nebo prostřednictvím e-mailu na adresu rma@serviscare.cz . Společnost si však vyhrazuje právo nereagovat na stížnosti třetích osob, které neuzavřely se Společností smlouvu.

6.2 Subjekt pro řešení mimosoudního sporu

Zákazník má jako spotřebitel rovněž právo řešit spor mimosoudně u subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je pro daný typ nabízené služby Česká obchodní inspekce. Internetová adresa tohoto subjektu je www.coi.cz.

6.3 Doručování dokumentů zákazníkovi

Zákazníkovi bude doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho elektronickém formuláři, případně písemně na adresu bydliště uvedenou obdobným způsobem.

6.4 Závěrečná ustanovení

Tyto Servisní podmínky se řídí zákony České republiky a jsou sepsány v souladu s nimi.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Servisních podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Servisních podmínek, která zůstávají platná a účinná. Společnost se v tomto případě zavazuje nahradit ustanovení neplatné / neúčinné novým ustanovením platným / účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného / neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

Smlouva o pozáručním a mimozáručním servise se uzavírá na dobu určitou – na dobu provedení pozáruční nebo mimozáruční opravy a může být ukončena:

a) písemnou dohodou smluvních stran,

b) naplněním účelu smlouvy – provedením opravy a úhradou ceny za opravu,

c) odstoupením v případě podstatného porušení této smlouvy, za což se považují zejména následující případy:

- Zákazník je v prodlení s placením kteréhokoliv závazku vůči Společnosti více než 10 dní,
- Společnost ani po dodatečné výzvě Zákazníkovi nezašle opravené zboží.

Zákazník má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník *(dále jen „občanský zákoník“)* právo od Smlouvy o pozáručním a mimozáručním servisu zboží odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od uzavření této smlouvy (tedy od potvrzení návrhu Společnosti). Odstoupení od smlouvy musí být Společnosti v této lhůtě odesláno. Odstoupení od smlouvy Zákazník zašle písemně na adresu sídla Společnosti či na elektronickou adresu Společnosti rma@serviscare.cz . Formulář pro odstoupení od smlouvy tvoří přílohu těchto Servisních podmínek.

Zákazník nemůže v souladu s ustanovením § 1837 písm. a) občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy o pozáručním a mimozáručním servisu zboží, která je smlouvou o poskytování služeb, jestliže učinil výslovnou žádost, aby bylo se servisem zboží započato před uplynutím 14 denní

lhůty pro odstoupení od této smlouvy. V případě, kdy právo na odstoupení od smlouvy Zákazníkovi vznikne a Zákazník odstoupí od smlouvy v době, kdy již Společnost s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začala před uplynutím lhůty pro odstoupení, uhradí Zákazník Společnosti poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Za výslovnou žádost Zákazníka se v této souvislosti považuje zaškrtnutí příslušného políčka v elektronickém formuláři na stránce https://reklamace.intelek.cz nebo emailovým souhlasem, kterým Zákazník požaduje, aby se se servisem zboží započalo ihned po uzavření smlouvy před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, vrátí mu Společnost zboží, které jí bylo od Zákazníka doručeno na jeho náklady nebo mu na jeho žádost umožní osobní vyzvednutí zboží. Odstoupí-li od smlouvy Společnost, zašle zboží Zákazníkovi zpět na jeho náklady, a pokud již započala s prováděním servisu, vydá zboží Zákazníkovi jen proti úhradě již vynaložených nákladů.

Objednatel svým souhlasem s placenou opravou stvrzuje, že:

- se s ustanoveními Všeobecných servisních podmínek řádně seznámil,

- těmto rozumí a jsou pro něj dostatečně srozumitelná,

- že mu byla dána možnost vnést dotazy k objasnění případných nejasností

- že všem ustanovením zcela rozumí.

Toto prohlášení je činěno v souladu s ust. § 4 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dle kterého se má za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat.

Objednatel má možnost v případě dotazů ve vztahu k těmto VSP obrátit se na emailovou adresu rma@serviscare.cz.

6.5 Účinnost dokumentu

Tyto Servisní podmínky jsou účinné od 1. 1. 2023.