

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

Tyto obchodní a servisní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), vzájemná práva a povinnosti mezi společnostmi PECOM Solutions s.r.o., IČ: 09446443, se sídlem Ctiborova 1194, 430 01 Chomutov, provozovna Palackého 5599, 430 01 Chomutov (dále jen „Servis“) a zákazníkem (dále jen „Zákazník“) v souvislosti s uzavřením smlouvy o dílo.

Smlouva o dílo vzniká převzetím zařízení Servisem a vystavením předávacího protokolu. Podmínky jsou nedílnou součástí každé takto uzavřené smlouvy. Odchylná ujednání od těchto Podmínek jsou možná na základě individuální písemné dohody (za písemnou se považuje i e-mailová komunikace). Taková ujednání mají přednost před těmito Podmínkami.

Servis je oprávněn Podmínky jednostranně měnit. Práva a povinnosti vzniklá za účinnosti předchozího znění nejsou tímto dotčena.

Servis provádí opravy elektronických zařízení – zejména mobilních telefonů, tabletů, notebooků, herních konzolí, kávovarů, robotických vysavačů, elektrokoloběžek a dalšího drobného elektrika.

Servis je oprávněn k výkonu činnosti na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí příslušný živnostenský úřad. V případě stížnosti se Zákazník může obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

II. PŘEVZETÍ ZAŘÍZENÍ

Při převzetí zařízení Servis: zkontroluje a zaznamená fyzický stav zařízení, vystaví předávací protokol s popisem závady a předběžnou cenou opravy, přidělí zakázce jedinečné číslo

Zákazník je povinen: pravdivě popsat závadu, před předáním zařízení provést zálohu dat, odstranit zabezpečení zařízení (heslo, PIN, vzor, účet) v rozsahu nezbytném pro diagnostiku a testování, vyjmout SIM kartu

Servis si vyhrazuje právo odmítnout opravu zařízení, které nelze před opravou, v jejím průběhu nebo po jejím dokončení otestovat.

III. DIAGNOSTIKA

Diagnostikou se rozumí zjištění příčiny závady zařízení. Probíhá vždy před provedením opravy.

Diagnostika zdarma: Pokud diagnostika nevyžaduje náročnou demontáž zařízení a nezabere technikovi více než přibližně 15 minut, je prováděna zdarma.

Placená diagnostika: Pokud je k zjištění závady nutná náročnější demontáž zařízení, je diagnostika zpoplatněna dle platného ceníku Servisu. Poplatek za diagnostiku je Zákazníkovi účtován pouze v případě, že:

Zákazník po provedené diagnostice odmítne opravu a požaduje vrácení zařízení zpět, nebo zařízení je neopravitelné

Poplatek za diagnostiku a zpětnou montáž:

běžná elektronika (např. robotický vysavač): 300 Kč dle ceníku

kávovary: 500 Kč dle ceníku (zahrnuje diagnostiku a zpětnou montáž)

Výjimka – kávovary: Pokud Zákazník po diagnostice nechce kávovar opravit a zároveň nemá zájem o jeho vrácení, diagnostika se neúčtuje a Servis zajistí ekologickou likvidaci zdarma.

IV. CENA OPRAVY A SCHVÁLENÍ

1. Předběžná cena Předběžná cena opravy je uvedena v předávacím protokolu. Pokud konečná cena opravy nepřekročí předběžnou cenu, může být oprava provedena bez dalšího schválení Zákazníkem.

2. Schválení opravy Pokud diagnostika odhalí závadu vyžadující vyšší náklady, než odpovídá předběžné ceně, Servis Zákazníka kontaktuje a vyžádá si souhlas s pokračováním opravy. Bez souhlasu Zákazníka oprava není provedena.

3. Neurčitá závada Pokud nelze cenu opravy předem odhadnout (např. zařízení nelze zapnout), je v protokolu uvedena předběžná cena 0 Kč. Po diagnostice Servis Zákazníka kontaktuje, sdělí mu zjištěnou závadu, odhadovanou cenu a dobu opravy. Zákazník se poté rozhodne, zda opravu schválí nebo odmítne.

4. Ceny jsou informativní Ceny uvedené na webových stránkách Servisu jsou orientační. Servis není povinen uzavřít smlouvu za cenu uvedenou na webu, pokud skutečný rozsah závady odpovídá jiné ceně.

5. Termín opravy Uvedený termín opravy je orientační a nezávazný. Není fixním termínem ve smyslu § 1980 OZ, ledaže je jako fixní výslovně sjednán. Servis si vyhrazuje právo termín prodloužit, zejména z důvodu čekání na náhradní díly nebo složitosti zásahu.

V. PRŮBĚH OPRAVY

Servis provede opravu v rozsahu sjednaném v předávacím protokolu, případně rozšířeném na základě schválení Zákazníka.

Zákazník bere na vědomí, že:

u složitých oprav (zejména zásahů do základní desky, pájení součástek apod.) nelze předem garantovat úspěšnost opravy

při demontáži, diagnostice nebo výměně vadných součástek může v technicky odůvodněných případech dojít k nevratnému poškození těchto součástek – pokud oprava nebude úspěšně dokončena, nemusí být technicky možné uvést zařízení do přesně původního stavu

Zákazník je na tato rizika upozorněn před zahájením opravy a svým souhlasem s opravou tato rizika bere na vědomí

VI. ZÁLOHA

Servis může v odůvodněných případech (zejména při objednání dražších náhradních dílů) požadovat složení zálohy. O výši a podmínkách zálohy bude Zákazník informován předem.

Zálohu lze uhradit: hotově na provozovně, platební kartou, bankovním převodem na účet Servisu

VII. NÁHRADNÍ ZAŘÍZENÍ

Servis může Zákazníkovi po dobu opravy zapůjčit náhradní zařízení. Zapůjčení probíhá na základě samostatného protokolu o zapůjčení, který obsahuje:

popis a stav zapůjčeného zařízení, podmínky užívání, výši vratné kauce

Zákazník nesmí na zapůjčeném zařízení provádět žádné technické ani softwarové úpravy. Zákazník odpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení zapůjčeného zařízení a je povinen nahradit vzniklou škodu. Servis je oprávněn zapůjčení odmítnout.

VIII. NÁHRADNÍ DÍLY

Servis standardně neprovádí opravy s použitím dílů dodaných Zákazníkem. Pokud je takový postup výslovně dohodnut, Servis: neposkytuje na díl dodaný

Zákazníkem žádnou záruku, nenese odpovědnost za případné poškození zařízení tímto dílem způsobené Vyměněné vadné díly jsou standardně ekologicky likvidovány. Pokud Zákazník požaduje jejich vrácení, uvede to v předávacím protokolu – díly mu budou vydány při převzetí opravené zakázky.

Servis upozorňuje, že náhradní díly použité při opravě mohou mít mírně odlišný vzhled nebo odstín oproti původním dílům, zejména v důsledku opotřebení a vyblednutí stávajících dílů.

IX. DATA V ZAŘÍZENÍ

Zákazník je povinen před předáním zařízení provést zálohu dat. Servis doporučuje zálohovat veškerá data uložená v zařízení.

Servis nenese odpovědnost za ztrátu dat, ke které dojde v přímé souvislosti s prováděným servisním zásahem, zejména při opravách základní desky nebo po kontaktu zařízení s kapalinou.

X. VODĚODOLNOST

Servis může v rámci opravy aplikovat těsnící a voděodolné prvky dle dostupných technologických postupů. Voděodolnost zařízení po opravě však není garantována. Poškození zařízení kapalinou není kryto zárukou na provedenou opravu.

XI. ZÁRUKA NA OPRAVU

Na provedenou opravu a použité náhradní díly poskytuje Servis záruku 24 měsíců od převzetí zařízení Zákazníkem, v souladu s § 2615 OZ.

Záruka na kapacitu baterie (přirozený pokles kapacity vlivem používání) je 6 měsíců. Na funkčnost baterie jako takovou se vztahuje standardní záruční doba 24 měsíců.

Záruka se nevztahuje na: závady nesouvisející s provedenou opravou, mechanické poškození vzniklé po převzetí zařízení, poškození způsobené kapalinou po provedené opravě, závady vzniklé zásahem jiného servisu po provedené opravě, běžné opotřebení (např. přirozený pokles kapacity baterie), závady způsobené nesprávným používáním zařízení v rozporu s návodem výrobce. Servis není povinen uznat reklamaci, pokud prokáže, že vadu způsobil sám Zákazník.

XII. REKLAMACE

Zákazník může reklamaci uplatnit:

osobně na provozovně Servisu: Palackého 5599, 430 01 Chomutov (Po–Pá 9:00–17:00), zasláním zařízení na adresu provozovny prostřednictvím dopravce (dobírky nejsou přijímány)

Reklamacie musí obsahovat: popis reklamované závady, číslo zakázky (uvedeno na předávacím protokolu), kontaktní údaje Zákazníka. Reklamacie bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění. O výsledku bude Zákazník informován.

Mimosoudní řešení sporů: V případě sporu má Zákazník – spotřebitel právo na mimosoudní řešení prostřednictvím České obchodní inspekce: www.coi.cz, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.

XIII. SVOZ ZAKÁZEK

Servis umožňuje zaslání zařízení k opravě prostřednictvím kurýrní služby. Zákazník zajišťuje dopravu zařízení k Servisu na vlastní náklady. Za poškození zařízení při přepravě odpovídá příslušný dopravce. Servis přijímá zařízení a posuzuje jeho stav při převzetí.

Servis nenese odpovědnost za závady, které nejsou uvedeny v předávacím protokolu nebo objednávkovém formuláři. Při zjištění jiných závad Servis Zákazníka neprodleně kontaktuje.

XIV. NEVYZVEDNUTÍ ZAŘÍZENÍ A SKLADOVNĚ

Zákazník je povinen vyzvednout zařízení bez zbytečného odkladu po obdržení informace o dokončení zakázky.

Pokud si Zákazník zařízení nevyzvedne ve stanovené lhůtě, je Servis oprávněn účtovat skladovné dle platného ceníku:

14.–30. den od výzvy k vyzvednutí: 250 Kč

2.–3. měsíc od výzvy: 500 Kč (fixní sazba za celé období)

od prvního dne po uplynutí 3 měsíců: 30 Kč za každý započatý den

Výzva k vyzvednutí je Zákazníkovi zaslána formou SMS, e-mailu nebo telefonického hovoru na kontaktní údaje uvedené v předávacím protokolu.

Pokud si Zákazník zařízení nevyzvedne ani po opakované výzvě a uplynutí 3 měsíců od první výzvy, je Servis oprávněn zařízení prodat nebo jinak využít za účelem úhrady vzniklých nákladů. Před prodejem bude Zákazník o tomto záměru předem informován s poskytnutím přiměřené lhůty k vyzvednutí. Jde-li o zařízení v hodnotě nad 3 000 Kč, bude Zákazník informován písemně (dopis, e-mail nebo SMS). Případný rozdíl mezi výtěžkem z prodeje a náklady Servisu bude Zákazníkovi vydán na vyžádání.

Neuhradí-li Zákazník cenu opravy, je Servis oprávněn uplatnit zadržovací (retenční) právo dle § 1395 OZ a zařízení nevydat až do úplného zaplacení. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit rovněž zákonné úroky z prodlení a náklady na skladování.

XV. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Servis zpracovává osobní údaje Zákazníka (jméno, adresa, kontaktní údaje) výhradně za účelem plnění smlouvy o dílo a vedení servisní evidence, v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR). Osobní údaje nejsou předávány třetím stranám s výjimkou případů vyžadovaných zákonem.

XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto Podmínky se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Podmínek neplatným nebo neúčinným, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti. Namísto neplatného ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se mu nejvíce přibližuje.

Veškerá komunikace související se smlouvou o dílo probíhá písemně – e-mailem, SMS nebo osobně na provozovně. E-mailová zpráva se považuje za doručenou okamžikem přijetí na server příchozí pošty.

Tyto Podmínky jsou k dispozici na provozovně Servisu a na webových stránkách www.servis-chomutov.cz.