

1. Obecná ustanovení

1.1. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o dílo (dále jen "Smlouvy") mezi zákazníkem (dále též „zákazník“ nebo „objednatel“) a zhotovitelem, uzavřenou ve smyslu Obchodního zákoníku nebo Občanského zákoníku.

1.2. Smlouvu lze uzavřít písemně, nebo ústně. Písemnou Smlouvou se rozumí zhotovitelem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu („Zakázkový list“).

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.

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. 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 349 Kč vč. DPH, respektive 650 Kč vč. DPH u vytopeného zařízení (dále jen „minimální cena“ nebo minimální limitní cena”). 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. 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 349 Kč vč. DPH, respektive 650 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. 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.

2.5. 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 úplat. Cena produktu „diagnostika“ je 349 Kč vč. DPH. Cena produktu „diagnostika vytopeného zařízení“ je 650 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 náročné práce technika a dalších pracovníků zhotovitele.

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

2.6.1. 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.

2.6.2. 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 subdodatelům apod.)

2.7. 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 § 175 a násl. občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo a věc objednateli až do zaplacení ceny nevydat. Je-li objednatel v prodlení se

zaplacením ceny servisních služeb, je povinen zaplatit zhotoviteli rovněž zákonné úroky z prodlení za dobu, po kterou prodlení objednatele trvá.

2.8. V případě, že si zákazník nevyzvedne věc svěřenou zhotoviteli k opravě do 6-ti měsíců od zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, provede zhotovitel fyzickou likvidací zařízení bez nároku zákazníka na náhradu škody. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti s opravou zařízení. 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 vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu dva týdny k vyzvednutí věci.

2.9. 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 povinen zaplatit poplatek za uskladnění, který činí 10 Kč vč. DPH za 1 den.

2.10. V době, po kterou je objednatel v prodlení s převzetím servisované věci, přechází na objednatele nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy věci (§ 520 a § 522 občanského zákoníku).

3. Záruky

3.1. Zhotovitel poskytuje objednateli na opravy zařízení záruku 6 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 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.

4. Záruční opravy

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

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. Neprojevili-li se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani zákazník 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.

4.3.10. Záruka je neplatná v případě, že k závadě došlo mechanickým poškozením výrobku, přepětím v síti, silném elektrickém nebo magnetickém poli či jde-li o poškození způsobená běžným opotřebením nebo jinak běžným stárnutím zařízení.

4.3.11. Nesouvisí-li příčina reklamované vady přímo s prací provedenou společností na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu, a to zejména dle výkazu provedené práce a účtovaných položek na Servisním listu o provedení opravy,

4.3.12. Jde-li o poškození způsobená používáním zařízení s jiným produktem,

4.3.13. Jde-li o poškození způsobená zásahem/servisem prováděným osobou, která není zástupcem společnosti Karnobat Trade s.r.o. ani poskytovatelem servisu.

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

5.1. Zhotovitel z principu nemůže ručit a neručí za data uložená na datových médiích a zařízeních zákazníka a tato data je oprávněn v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit. Na požadavek zákazníka 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. Zákazník by tedy měl data před předáním zařízení k servisnímu zásahu

i v běžném provozu průběžně zálohovat. Pokud tuto možnost sám nemá, může zálohu dat na vyžádání zajistit zhotovitel na náklady zákazníka.

5.2. Zhotovitel neručí za skryté vady výrobku, na něž nebyl zákazníkem prokazatelně upozorněn, za případná zhoršení již existujících vad výrobku, které existovaly před přijetím zakázky (např. praskliny, poruchy funkčnosti zařízení, které se nepodaří opravit apod.)

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 zákazník od Smlouvy, bude zařízení uvedeno do původního stavu jen je-li to technicky možné a zaplatí-li zákazník 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 zákazníka 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.

5.8. 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. nafocení poškozených míst, viditelného mechanického opotřebení dílů apod. Zhotovitel nenes zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelem 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 nepochybnitelně popsat.

5.9. U zakázek předávaných objednatelem zhotoviteli nepřímo (tj. odesláním zařízení zhotoviteli zákazníkem prostřednictvím třetí osoby) nemá zhotovitel možnost ovlivnit text, který uvádí zákazník v 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 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 objednatelem 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 zákazníka 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 zjištěných 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.

6.3. Objednatel 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 nedejde 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 zákazník v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si zhotovitel odstoupit od nabídky opravy za odsouhlasených cenových podmínek.

7. Doprava zařízení k opravě

7.1. Zákazníci 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 Českobrodská 7/34, Praha 9 (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

zákazníkovi

8.1. Zjistí-li zákazník 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. +420 605 589 758) a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na adresu info@miphone.cz. Ve zprávě uvede číslo balíku a podrobný slovní popis poškození balíku a jeho obsahu.

8.2. Má-li zákazník 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 zákazník umožnit vyšetření škody reklamačním pracovníkem přepravní služby na místě, kde byla škoda příjemcem balíku zjištěná.