

Servisní podmínky společnosti GES-ELECTRONICS a.s. (dále jen „Servisní podmínky“)

1. Základní ustanovení, definice pojmů

1.1. Servisní podmínky společnosti GES-ELECTRONICS a.s., IČ: 40524752, se sídlem: Studentská 55a, Plzeň, 32300, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 1007 (dále jen „společnost“) upravují zejména podmínky servisu, jakož i postup stran při reklamaci služeb, případně žádosti o pozáruční servis. Uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci a předáním věci/zařízení (dále jen „zařízení“) do opravy objednatel souhlasí s těmito Servisními podmínkami a výslovně je přijímá s tím, že smlouva o opravě či úpravě věci se těmito Servisními podmínkami řídí. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o opravě či úpravě věci uzavřené mezi objednatelem a společností, jako zhotovitelem, v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Smlouvou o opravě či úpravě věci dle těchto Servisních podmínek se rozumí:

- a) zhotovitelem a objednatelem podepsaný Protokol o převzetí zařízení do opravy (dále jen „Protokol“), jakož i
- b) oprava či úprava zařízení v místě umístění zařízení u objednatele, nebo
- c) doručení zařízení k opravě či úpravě společností objednatelem, přepravní službou nebo poštou na adresu servisního místa společnosti, uvedeného v čl. 2. odst. 8 těchto Servisních podmínek, spolu s objednávkou objednatele učiněnou on-line prostřednictvím e-shopu www.ges.cz, e-mailem na adresu ges@ges.cz nebo písemně (poštou, faxem), kdy objednatel vyjadřuje svoji vůli k uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci vlastní objednávkou, přičemž smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem potvrzení takovéto objednávky ze strany společnosti, k němuž společnost připojí tyto Servisní podmínky nebo odkaz na webové stránky, kde jsou uloženy.

Objednatel

- a) umožněním provedení servisního zásahu u objednatele,
- b) potvrzením Protokolu o převzetí zařízení do opravy, nebo
- c) uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci na základě potvrzení vlastní objednávky objednatele ze strany společnosti dle předchozí věty potvrzující svůj souhlas s těmito Servisními podmínkami s tím, že smlouva o opravě či úpravě věci se těmito Servisními podmínkami řídí.

Tyto Servisní podmínky platí pro servisní zásahy záručního servisu (tj. pro záruční servis zařízení dodaných společností i autorizovaný servis poskytovaný společností), jakož i pro smlouvy o opravě a úpravě věci uzavřené mezi společností a zákazníkem, jakožto objednatelem, a to na základě odkazu na tyto Servisní podmínky uvedeného zejména:

- a) v potvrzeném Protokolu o převzetí zařízení do opravy,
- b) v potvrzení objednávky,
- c) v potvrzení souhlasu s cenou servisního zásahu dle nabídky společnosti prostřednictvím e-mailové komunikace, případně
- d) v Potvrzení o provedení servisu, montáže potvrzeném ze strany objednatele, a to vždy okamžikem, kdy nastane kterákoliv z těchto právních skutečností jako první.

1.2. Tyto Servisní podmínky se řídí právním řádem České republiky. Tyto Servisní podmínky se použijí na veškeré servisní zásahy společnosti a reklamace, nestanoví-li smlouva mezi společností a objednatelem něco jiného, anebo není-li společností v záručním/dodacím listu zařízení uvedeno jinak.

1.3. Zákazníkem se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která, jakožto objednatel, uzavřela se společností smlouvu o opravě a úpravě věci, případně, jejíž jinou objednávkou servisního zásahu společnost při použití těchto Servisních podmínek potvrdila. Objednatel dle těchto Servisních podmínek je míněn vždy též zákazník. Spotřebitelem se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. Podnikatelem ve smyslu ust. § 420 občanského zákoníku je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se považuje pro účely

ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Objednatel se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí

- a) zákazník, jemuž bylo zařízení dodáno společností, nebo
- b) zákazník používající zařízení dodané třetí osobou, který
- a) předal společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu záručního servisu na zařízení dodané společností
- b) předal společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu autorizovaného servisu,
- c) uzavřel se společností smlouvu o opravě a úpravě věci,
- d) si u společnosti objednal pozáruční servis zařízení či si jinak (způsobem jak je definován v čl. I. těchto Servisních podmínek) objednal u společnosti servisní zásah.

Zařízením se rozumí jakékoli zařízení dodané společností a jež bylo předáno společností k servisnímu zásahu.

Záručním servisem je oprava zařízení v rámci společností poskytnuté záruky za jakost, přesněji vymezená společností v záručním/dodacím listu, realizovaná servisem společností na základě řádné reklamace zařízení zákazníkem a dle těchto Servisních podmínek. Záručním servisem dle těchto Servisních podmínek je též oprava zařízení realizovaná společností, jakožto autorizovaným servisním střediskem (autorizovaným servisem) v rámci záručního servisu výrobcem.

Pozáručním servisem je jakákoli oprava nebo úprava zařízení vykonávaná na základě žádosti objednatele mimo nebo nad rámec záruky garantované záručním listem. Jako záruční list obvykle slouží prodejní doklad.

Repase je dle těchto servisních podmínek oprava či úprava zařízení nahrazením vnitřku akubloku (sestavy akumulátorů) novými komponenty. V závislosti na technologii dojde k připojení k elektronice zákazníka a uzavření zpět do původního obalu. Záruka za jakost a práva z vadného plnění se vztahují na provedenou práci – vytvořený blok z dodaných článků. Záruka se nevztahuje na vady a chyby způsobené elektronikou zákazníka připojenou k tomuto akubloku, ani na vady a chyby způsobené věcí, již je akublok součástí.

1.4. Servisní podmínky jsou platné v aktuálním znění a jsou dostupné na webových stránkách společnosti www.ges.cz a služby jakožto nedílná součást smlouvy o opravě či úpravě věci platí Servisní podmínky aktuální (účinné) k datu uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci.

1.5. Kontaktní údaje: GES-ELECTRONICS a.s., IČ: 40524752, se sídlem: Studentská 55a, Plzeň, 32300, tel.: 377 373 111, e-mail: ges@ges.cz.

2. Servis:

2.1. Společnost poskytuje servis objednateli, který požaduje opravu nebo úpravu zařízení dodaných objednateli společností. Společnost dále poskytuje záruční servis na zařízení dodaná společností a dále též autorizovaný servis v rámci záručního servisu výrobců. V případě opravy či úpravy zařízení nebo pozáručního servisního zásahu uzavírá objednatel se společností smlouvu o opravě a úpravě věci (v textu jen „smlouva o opravě věci“); za smlouvu o opravě věci je považována též smlouva uzavřená na základě potvrzení objednávky objednatele způsobem, jak je definován v čl. I. těchto Servisních podmínek. Uzavřením smlouvy o opravě věci se má za to, že objednatel souhlasí s podmínkami, které jsou uvedeny v tomto Servisním řádu společnosti GES-ELECTRONICS, a.s. (Servisní podmínky).

Smlouva o opravě věci je uzavřena okamžikem

- a) přijetí řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného Protokolu o převzetí zařízení do opravy servisem společností s tím, že smlouva je uzavřena s výhradou, že se nezaručuje úplnost ceny, resp. i bez určení ceny a

b) doručení zařízení společností, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny obě uvedené skutečnosti.

- 2.1. Objednatel se předáním zařízení k realizaci servisního zásahu sestávajícího v poskytnutí práce (oprava či úprava zařízení) a materiálu na vstupu (k opravě či úpravě zařízení) v rámci
 - a) pozáruční opravy,
 - b) servisního zásahu v rámci záručního servisu na zařízení dodaných společností a v rámci autorizovaného servisu či
 - c) opravy či úpravy zařízení zejména dle smlouvy o opravě věci (vše dále společně jen „servisní zásah“) zavazuje plně a bez výhrad akceptovat servisní podmínky společnosti uvedené v těchto Servisních podmínkách.

2.2. K řádnému a neprodlenému vyřízení Servisního zásahu je nutná součinnost objednatele spočívající zejména v doručení řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného Protokolu o převzetí zařízení do opravy včetně adresy pro zpětné doručení a zařízení, které má být opraveno či upraveno, to vše na adresu nejbližšího servisního nebo sběrného místa společnosti (seznam servisních a sběrných míst je uveden v čl. 2. odst. 8 těchto Servisních podmínek), včetně stručného a výstižného popisu vady, jakož i informace, zda objednatel požaduje opravit veškeré diagnostikované vady, nebo provést pouze objednatel specifikovanou opravu. V případě, že objednatel opomene uvést specifikaci opravy a tato není zřejmá ani ze servisního listu, prostřednictvím kterého opravu objednával, má se za to, že si objednatel přeje provést opravu kompletní. Dále zařízení musí být řádně zabaleno tak, aby nemohlo dojít k jeho následnému poškození při přepravě.

- 2.3. Objednatel je povinen uhradit společností vždy skutečnou cenu servisního zásahu. Uzavřením smlouvy o opravě věci objednatel výslovně souhlasí s tím, že vždy před zahájením servisního zásahu bude zařízení podrobeno diagnostice a následně bude objednateli sdělena (formou e-mailové zprávy na adresu uvedenou v Protokolu o převzetí zařízení do opravy) společností přibližná cena servisního zásahu (dále jen „oznámení ceny servisního zásahu“). Předpokládaná cena není stanovena na základě odborné diagnostiky požadovaného servisního zásahu, proto si společnost vyhrazuje právo stanovit po provedení diagnostiky cenu zakázky novou, která bude odpovídat zjištěnému rozsahu závad a předpokládanému rozsahu prací a materiálu potřebných k realizaci servisního zásahu. Společnost si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky takto stanovenou cenu i vícekrát změnit, dojde-li v procesu diagnostiky a realizace servisního zásahu ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu servisního zásahu. Společnost si však vždy vyžádá ze strany objednatele souhlas se změnou ceny nad limit stanovený v těchto Servisních podmínkách, případně v Protokolu o převzetí zařízení do opravy. Společnost není povinna kromě cenové nabídky sdělit objednateli výčet prací a materiálu, který povede k opravě zařízení, pokud je takovéto sdělení komerčně využitelné objednatelům či třetí osobou v neprospěch zhotovitele. Pokud objednatel po provedení diagnostiky odmítne za jakéhokoli důvodu realizaci servisního zásahu nebo bude zjištěno, že zařízení je neopravitelné, objednatel je povinen uhradit společností vždy částku 500,- Kč + DPH za diagnostiku plus poštovné a balné. Dojde-li ze strany objednatele k odsouhlasení ceny servisního zásahu, je objednatel povinen uhradit společností cenu servisního zásahu + DPH, poštovné a balné. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že konečná cena opravy se od předpokládané ceny opravy může lišit až o 10 % a uzavřením smlouvy o opravě věci prohlašuje, že
 - a) s takovýmto navýšením ceny opravy udělil souhlas již podpisem Protokolu o převzetí zařízení do opravy,
 - b) bez výhrad s ním souhlasí a
 - c) takto navýšenou cenu opravy vždy bez výhrad společností uhradí.
 Objednatel je povinen zaplatit společností za provedení servisní zásahů naučovanou cenu servisního zásahu, nepřesáhne-li předpokládanou cenu o více než 10%, a to bez povinnosti společností dále účtovanou cenu s objednatelem konzultovat.

Ve spojení s diagnostikou je společnost oprávněna provést na zařízení veškeré úkony, které jsou nezbytně nutné k určení technických parametrů zařízení, jakož i stanovení finančních nákladů servisního zásahu, bez nároku objednatele na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z jakýchkoli důvodů k realizaci či dokončení servisního zásahu. Objednatel souhlasí s rozebráním zařízení, v případě nerozebratelných (lepených) zařízení

- bere na vědomí možnost vzniku estetických vad ve spojení s diagnostikou a servisním zásahem. Objednatel nebude požadovat náhradu škody.
- 2.1. Pokud objednatel bezodkladně, nejdéle však do 10 dnů od doručení oznámení ceny servisního zásahu, prokazatelně neoznámí společnosti, že odmítá poskytnutí servisního zásahu, má se za to, že objednatel s cenou servisního zásahu nesouhlasí a společnost objednateli ukončí servisní zásah bez opravy za cenu, diagnostiky a dopravních nákladů, které byly uvedeny v oznámení ceny servisního zásahu, přičemž objednatel je povinen tuto cenu spolu s DPH společností uhradit.
 - 2.2. Společnost je oprávněna vystavit fakturu s vyúčtováním ceny servisního zásahu v okamžiku dokončení servisního zásahu, přičemž k ceně servisního zásahu bude společností účtována vždy DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy. Splatnost faktury je při převzetí zařízení objednatelům po provedení servisního zásahu, není-li smluvními stranami ujednáno jinak.
 - 2.3. Společnost má právo zadržet zařízení či jeho část(i) k zajištění úhrady dlužné ceny servisního zásahu (či její části) včetně příslušenství a nákladů se servisním zásahem souvisejících. Práva a povinnosti stran v případě uplatnění zadržovacího práva společností se řídí platnou právní úpravou. Vyměněné vadné součástky u záručních oprav se vždy stávají vlastnictvím společnosti; společnost tyto vadné součástky nevrací, neposkytuje za ně žádné plnění a objednatel není oprávněn uplatňovat ve vztahu k vyměněným vadným součástkám žádné nároky, není-li smluvními stranami ujednáno jinak.
 - 2.4. Místem přijetí k opravě je adresa nejbližšího servisního nebo sběrného místa společnosti (seznam servisních a sběrných míst [uveden na www.ges.cz/kontakt/](http://www.ges.cz/kontakt/)). Náklady na předání a převezetí zařízení v souvislosti s realizací servisního zásahu nese vždy objednatel. Je-li zařízení přepravováno od objednatele do servisu společností a zpět objednatel či třetí osobou, hradí přepravu do servisu i zpět objednatel. Objednatel hradí rovněž jakékoliv další výdaje vyplývající z dopravy, manipulace, balení či skladování opravovaného zařízení apod.
 - 2.5. Oprava/servisní zásah je považován za dokončený (v závislosti na požadavcích uvedených v Protokolu o převzetí zařízení do opravy) dnem předání zařízení k přepravě objednateli (způsob doručení: na dobírku), nebo dnem provedení servisního zásahu u objednatele, anebo dnem, kdy bylo objednateli e-mailem zasláno na elektronickou adresu objednatele, kterou uvedl v Protokolu o převzetí zařízení do opravy, oznámeno, že si může vyzvednout opravené zařízení.
 - 2.6. Řádné provedení opravy/ servisního zásahu a předání opraveného zařízení objednateli bude písemně objednatelům a společností potvrzeno, výjma situace, kdy dochází k předání zařízení k přepravě objednateli. V případě, kdy dochází k předání zařízení k přepravě, bude objednateli zasláno sdělení (potvrzení) o provedení opravy.
 - 2.7. Objednatel je povinen zařízení bezodkladně po provedení servisního zásahu převzít. Pokud si objednatel nepřevzme zařízení ani do 1 měsíce od doručení výzvy k převzetí obsahující vyzkoušení o zamýšleném prodeji, je společnost oprávněna zařízení dle své úvahy prodat na účet objednatele nebo ekologicky zlikvidovat; objednatel uzavřením smlouvy s tímto postupem společnosti výslovně souhlasí, přičemž práva společností, jež vyplývají z platných právních předpisů, tímto ujednáním nejsou dotčena. Objednatel není oprávněn nárokovat vůči společnosti jakoukoliv kompenzaci či náhradu škody. Společnost si vyhrazuje právo využít výměnek za účelem kompenzace objednatelům neuhrazených nákladů vynaložených zejména v souvislosti se servisním zásahem. Od okamžiku, kdy je objednatel v prodlužení s převzetím zařízení po provedení servisního zásahu, přechází na objednatele nebezpečí škody na věci. Objednatel akceptací těchto Servisních podmínek výslovně souhlasí s tím, aby postup dle tohoto čl. II. bod 11 byl přiměřeně aplikován též na zařízení předané objednatelům k realizaci servisního zásahu, jež se stane opuštěnou věcí.
3. **Záruční opravy:**
 - 3.1. V případech poskytnutí servisního zásahu
 - a) v rámci autorizovaného servisu a/nebo
 - b) v rámci záručního servisu na zařízení dodaná společností, společnost reklamaci vyřídí nejpozději do 30 dnů od dne následujícího po přijetí zařízení k záruční opravě a doručení
 - a) reklamačního protokolu nebo
 - b) požadavku na reklamaci servisního zásahu společností.
 - 3.2. V případech poskytnutí servisního zásahu dle smlouvy o opravě věci společnost vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dnů od dne následujícího po přijetí zařízení k záruční opravě a doručení
 - a) reklamačního protokolu nebo
 - b) požadavku na reklamaci servisního zásahu společností a
 - c) smlouvy o opravě věci,
 - a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny všechny uvedené skutečnosti.
 - 3.3. Před odesláním zařízení společností k provedení servisního zásahu v rámci záruky, se důrazně doporučuje objednateli, aby si pořídil záložní kopii obsahu jeho úložných médií, odstranil osobní údaje a deaktivoval všechna zabezpečovací hesla. Obsah úložných médií zařízení může být během servisního zásahu vymazán, nahrazen, přeformátován apod.
 - 3.4. Společnost si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu vyřízení reklamacie dle svého uvážení, vždy však při zohlednění platných záručních podmínek výrobce zařízení, není-li platnými právními předpisy stanoveno jinak. Při splnění záručních podmínek budou veškeré vady podléhající záruce přednostně vyřízeny opravou. Vyřízení reklamacie se rozumí odstranění reklamované vady (opravu nebo výměnou zařízení nebo jeho části) nebo poskytnutí slevy z ceny provedeného servisního zásahu, vždy dle volby společností, případně uskutečnění jiného řešení dle dohody s objednatelům.
 - 3.5. Společnost může též vždy namísto opravy zařízení vyměnit vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástku (díl) za bezvadné. V tomto případě se stává vyměněné zařízení, resp. jeho součástka (díl) vlastnictvím společnosti. V případě neodstranitelné vady zařízení, resp. jeho součástky (dílu) může společnost vždy vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástku (díl) vyměnit za bezvadné.
 - 3.6. Reklamacie může být společností zamítnuta zejména v těchto případech:
 - a) neprojeví-li se reklamovaná vada během vstupních testů a objednatel nebude bezprostředně schopen vadu viditelně před společností demonstrovat,
 - b) je-li příčinou vady nedodržení pokynů v dokumentaci k zařízení nebo pokynů, které společnost uvedla v Protokolu,
 - c) je-li příčinou vady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby zařízení,
 - d) bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny společností a/nebo výrobce a není uveden jako originální příslušenství,
 - e) došlo-li k užívání zařízení v době mezi uplatněním reklamacie a provedenou diagnostikou u reklamaci vad,
 - f) 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 Předávacím protokolu/protokolu o provedení opravy,
 - g) jde-li o poškození způsobené používáním zařízení s jiným produktem,
- h) jde-li o poškození způsobené zásahem/servisem prováděným osobou, která není autorizována pro danou úroveň opravy,
- i) jde-li o zařízení, které bylo upraveno za účelem změny funkčnosti nebo technických možností bez předchozího písemného souhlasu společností,
- j) jde-li o poškození způsobené běžným opotřebením nebo jinak běžným stárnutím zařízení,
- k) jde-li o zařízení, ze kterých bylo odstraněno nebo smazáno sériové číslo,
- l) pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- m) z dalších důvodů vyplývajících z těchto Servisních podmínek či platných právních předpisů.
- 2.1. Záruka nemůže být uplatněna v případě, je-li vyžadována modifikace nebo adaptace k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení, nebo možnost jeho provozu v jiné zemi, než pro jakou bylo navrženo, vyrobeno a schváleno. Pokud bude během opravy zjištěno, že závada není v souladu se záručními podmínkami, hradí náklady na opravu objednatel opravy. Dále se záruční oprava nevztahuje na speciální úpravy vzhledu a odblokování bezpečnostního kódu.
 - 2.2. Dojde-li k výměně zařízení či jeho součástí nebo vrácení ceny servisního zásahu, stává se jakékoli vyměněné zařízení či jeho součást majetkem objednatele a zařízení nebo jeho část vyměněné nebo vrácené společností se stávají majetkem společnosti.
 - 2.3. Společnost nezaručuje, nedává příslib a nepřijímá odpovědnost za to, že bude schopna opravit či nahradit zařízení v rámci této záruky výrobců zařízení bez rizika ztráty informací či dat, které jsou v něm uloženy.
3. **Omezení odpovědnosti společnosti za zařízení dodaná objednatelům k provedení servisního zásahu:**
 - 3.1. Společnost neručí a neodpovídá za data uložená na datových médiích a zařízeních objednatelů, přičemž tato data je společnost oprávněna v průběhu servisního zásahu kdykoli smazat nebo pozměnit. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že data mohou být v důsledku servisního zásahu smazána či poškozena. Zejména pak objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci realizace servisního zásahu či v souvislosti s ním, mohou být data ztracena též v důsledku přeinstalace SW vybavení do továrního nastavení nebo výměnou datového nosiče. Objednatel taktéž bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě závažného poškození může zařízení být po servisním zásahu zcela nefunkční, bez možnosti uvedení do původního stavu. Objednatel potvrzuje,
 - a) že byl společností předem upozorněn na nezbytnost vnitřní SIM karty ze zařízení, a
 - b) že předem vyjmul SIM kartu ze zařízení předávaného k servisnímu zásahu. Zároveň objednatel bere na vědomí, že společnost za případné poškození a/nebo ztrátu SIM karty, jakož i dat nenesie žádnou odpovědnost.
 - 3.2. Společnost neručí a neodpovídá zejména
 - a) za skryté vady zařízení, na něž nebyla objednatelům prokazatelně upozorněna,
 - b) za případná zhoršení již existujících vad zařízení, které existovaly před přijetím zařízení k servisnímu zásahu (např. poruchy funkčnosti zařízení, které se nepodaří opravit apod.),
 - c) za závady vzniklé opotřebením během provádění nutné diagnostiky (např. spotřebovaný spotřební materiál apod.),
 - c) za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (opotřebením mechanických částí, apod.).

Společnost dále neručí a neodpovídá za

 - a) ztráty, ke kterým nedošlo v důsledku porušení této záruky,
 - b) ztráty související s podnikáním, ušlým ziskem, ztrátou dat či obchodních příležitostí; ustanovení čl. 5 bod 6 těchto Servisních podmínek není tímto ustanovením dotčeno.
 - 3.3. Funkčnost zařízení po servisním zásahu koresponduje v rozsahu odpovídajícímu obvyklým výstupním testům zařízení prováděných dle vnitřních směrnic společnosti/výrobce. Všechny závady nevyhovující těmto kritériím v případě pozdější reklamacie nebudou uznány jako záruční závada.
3. **Práva a povinnosti z vadného plnění:**
 - 3.1. Záruka za jakost a práva z vadného plnění se řídí platnou legislativou a [Reklamačním řádem](#).

- 2.1. 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.
 - 2.2. 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.
 - 2.3. Společnost odpovídá pouze za skutečnou škodu způsobenou objednateli/zákazníkoví prokázaným a zaviněným porušením svých povinností; společnost neodpovídá za nepřímou škodu ani za ušlý zisk. Záleží-li skutečná škoda ve vzniku dluhu, nemá objednatel/zákazník žádná práva, zejména objednatel/zákazník nemá právo, aby ho společnost dluhu zprostila ani, aby mu poskytla náhradu. Zavinění společnosti v případech sporu je povinen prokázat objednatel/zákazník. Odpovědnost společnosti 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. Společnost nenese v žádném případě odpovědnost za následné škody. Objednatel/zákazník 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.).
 - 2.4. Objednatel není oprávněn uplatňovat vůči společnosti jakékoli náklady, které vzniknou objednateli v souvislosti s opravou zařízení, tj. zejména ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.
 - 2.5. Společnost nenese odpovědnost zejména za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelům svěřených zařízení, která není objednatel schopen prokazatelně deklarovat (prokázat) jako vzniklá u zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení objednatele ve smlouvě o stavu předávaného zařízení; společnost provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a verbálně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.
 - 2.6. U zakázek předávaných objednatelům zhotoviteli nepřímo (tj. např. odesláním zařízení objednatelům) nemá společnost možnost ovlivnit text, který uvádí objednatel v objednávce servisního zásahu. Na veškeré texty uvedené objednatelům v takto realizované objednávce (smlouvě) je nahlíženo jako na jednostranné prohlášení objednatele a nejsou pro společnost právně závazné. Společnost není povinna provést v okamžiku přijetí zařízení k opravě a uzavření smlouvy kompletní testy zařízení, kterými by prověřila všechna tvrzení objednatele uváděná ve smlouvě. Jestliže společnost kdykoli v průběhu realizace servisního zásahu zjistí nesoulad či rozpor mezi tvrzeními objednatele a skutečností, pak za takovýto nesoulad či rozpor není společnost odpovědná a smluvní strany se zavazují vycházet ze skutkového stavu zjištěného společností. Zároveň tento nesoulad či rozpor společnost oznámí objednateli. Pro účely vyloučení jakýchkoli pochybností platí, že nabídka společnosti se nestane závaznou jinak, než přijetím celého obsahu nabídky (objednatelům bez jakýchkoli obsahových změn, dodatků či odchylek, případně pak výslovným potvrzením vlastní objednávky objednatele ze strany společnosti ve smyslu čl. I. těchto Servisních podmínek.
 - 2.7. 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 součástí a u takovýchto případů není technicky možné uvést zařízení do stavu přesně odpovídajícího stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných důvodů.
- 3. Další ustanovení:**
- 3.1. Objednatel/zákazník uzavřením smlouvy výslovně potvrzuje, že se se zněním těchto Servisních podmínek seznámil, že si je přečetl, a že žádné z jejich ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně očekávat.

- 2.1. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním těchto Servisních podmínek přednost.
- 2.2. Ukončení smlouvy nemá vliv na již vzniklé finanční závazky objednatele/zákazníka. Ukončení smlouvy jakýmkoli se zákonem či smlouvou předpokládaných způsobů nemá vliv zejména na platnost a účinnost veškerých ustanovení zakotvujících povinnost objednatele/ zákazníka k úhradě
 - a) ceny servisního zásahu či její části,
 - b) souvisejících poplatků,
 - c) úroků z prodlení,
 - d) náhrady škody,
 - e) smluvních pokut a jakýchkoli sankcí.
 Tato ustanovení zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále po ukončení účinnosti smlouvy.
- 2.3. Související dokumenty:
 - a) Všeobecné obchodní podmínky
 - b) Reklamační řád
 - c) Zásady ochrany osobních údajů a dalších zpracovávaných údajů