

Servisné podmienky AV Integra servis, s. r. o.

1) Všeobecné ustanovenia

1.1) Servisné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o dielo (ďalej len Zmluva) medzi zákazníkom a zhotoviteľom, uzavretej v zmysle Obchodného zákonníka alebo Občianskeho zákonníka.

1.2) Zmluvou sa rozumie zhotoviteľom i objednávateľom podpísaný doklad o prijatí zariadenia k prevedeniu servisného zásahu (dokument s názvom „**Preberací protokol**“).

1.3) Za uzavretie Zmluvy sa považuje i neosobné predanie zariadenia k prevedeniu servisného zásahu. Týmto je hlavne zaslanie zariadenia k oprave prepravnou službou alebo poštou, kde objednávateľ **vyjadruje svoju vôľu k uzavretiu Zmluvy o dielo sprievodným dopisom zaslaným spoločne so zariadením určeným k vykonaniu servisného zásahu, v ktorom o servisný zásah písomne žiada.** Podpis Zmluvy na strane objednávateľa nahradzuje buď podpis objednávateľa v sprievodnom dopise priloženom k zaslanému zariadeniu alebo vyjadrenie súhlasu prostredníctvom emailovej komunikácie, kde je objednávateľ na takéto vyjadrenie súhlasu s uzavretím Zmluvy vyzvaný a zároveň sú mu zaslané Servisné podmienky v prílohe emailu.

Vyjadrenie súhlasu so Servisnými podmienkami zhotoviteľa prostredníctvom emailu je považované z právneho hľadiska za platnú ZMLUVU O DIELO uzavretú v zmysle Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka. Neoddeliteľnou súčasťou tejto ZMLUVY O DIELO, uzavretou medzi zákazníkom a zhotoviteľom, sú SERVISNÉ PODMIENKY ZHOTOVITEĽA. Zákazník sa odoslaním súhlasu prostredníctvom emailu zaväzuje tieto servisné podmienky bez výhrad akceptovať.

1.4) Servisné podmienky sú platné v aktuálnom znení a sú dostupné na webových stránkach zhotoviteľa <https://avintegra-servis.sk/servisne-podmienky.pdf>. Ako súčasť Zmluvy platia Servisné podmienky platné k dátumu prijatia objednávky zhotoviteľom.

1.5) Zákazník (ďalej uvedený ako zákazník alebo objednávateľ) má právo vyžiadať si zdarma 1 kópiu servisných podmienok, platných ku dňu uzavretia Zmluvy, prípadne sú k dispozícii 24 hodín denne na webovej stránke www.avintegra-servis.sk.

1.6) Zákazník sa odovzdaním zariadenia k servisnému zásahu/oprave a uzatvorením Zmluvy slobodne zaväzuje plne a bez výhrad akceptovať tieto Servisné podmienky zhotoviteľa a bez námietok na ne pristupuje.

1.7) Všetky zmluvné vzťahy sú uzavreté v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahmi neupravenými obchodnými podmienkami občianskym zákonníkom (č. 40/1964 Sb) a zákonom o ochrane spotrebiteľa (č. 634/1992 Sb). Ak je zmluvnou stranou iný subjekt, riadia sa vzťahmi neupravenými obchodnými podmienkami obchodným zákonníkom (č. 513/1991 Sb), všetko v znení neskorších predpisov.

1.8) Ak sa dostane niektorý článok Zmluvy alebo Servisných podmienok zhotoviteľa vplyvom novely zákonov alebo vznikom zákonov nových do dočasného rozporu s právnym poriadkom Slovenskej republiky, potom je platnosť tohoto článku ovplyvnená aktuálnym znením príslušného zákona a prednosť má znenie zákona pred Zmluvou a Servisnými podmienkami.

Zneplatnenie časti Zmluvy podľa tohoto bodu nemá vplyv na platnosť ostatných bodov Zmluvy a Servisných podmienok.

2. Cena za objednávku

2.1) Súčasťou Zmluvy je limitná cena objednávky, vychádzajúca z predpokladanej časovej a materiálovej náročnosti objednávky, uvedená v Zmluve.

2.2) Ak nie je možné dopredu v okamihu uzavretia Zmluvy limitnú cenu stanoviť, potom sa limitná cena objednávky stanoví ako predbežná cena v minimálnej výške 30 EUR/hod bez DPH. Požiadavka objednávateľa na prijatie veci k oprave bez stanovenia predbežnej ceny je neoprávnená, keďže je v rozpore s § 636 odst. 1 občianskeho zákonníka.

2.3) Predbežná cena nie je stanovená na základe odbornej diagnostiky požadovaného servisného zásahu technikom, preto si zhotoviteľ vyhradzuje právo stanoviť po prevedení odbornej diagnostiky limitnú cenu objednávky novú, ktorá bude zodpovedať zistenému rozsahu porúch a predpokladanému rozsahu práce a materiálu potrebných k realizácii servisného zásahu. Ak prekročí novo stanovená limitná cena predbežnú cenu o viac než 10%, potom zhotoviteľ prácu na objednávke preruší až do doby, kým objednávateľ prejaví súhlas s novou limitnou cenou.

2.4) Objednávateľ si vyhradzuje právo v priebehu realizácie objednávky zjednanú limitnú cenu i viackrát zmeniť, ak dojde v procese diagnostiky a realizácie objednávky k zisteniu skôr neznámych skutočností, ktoré majú vplyv na cenu objednávky. Vždy si však zhotoviteľ vyžiada súhlas so zmenou limitnej ceny na strane objednávateľa.

2.5) Ak neuvedie objednávateľ v objednávke inú maximálnu cenu, považuje vždy zhotoviteľ za zjednanú limitnú cenu 75 EUR s DPH.

2.6) Zákazník je povinný zaplatiť zhotoviteľovi za prevedený servisný zásah naúčtovaných čiastku, ak nepresiahne naposledy dohodnutú limitnú cenu o viac než 10%, a to bez povinnosti zhotoviteľa ďalej účtovanú cenu so zákazníkom konzultovať.

2.7) Zhotoviteľ sa zaväzuje ZDARMA predložiť objednávateľovi cenovú ponuku ku schváleniu limitnej ceny objednávky, vychádzajúcej z výsledkov odbornej diagnostiky objednávateľom nájdených porúch zariadenia. Nie je však povinnosťou zhotoviteľa účtovať objednávateľovi ZDARMA spoločne s cenovou ponukou taktiež prácu a materiál, potrebné ku zisteniu poruchy zariadenia.

2.8) Ak bude objednávateľ ešte pred odsúhlasením ceny objednávky požadovať po zhotoviteľovi vyúčtovanie práce a materiálu, potrebných k oprave zariadenia, potom ide o požiadavku na dodanie produktu „diagnostika zariadenia“, zhotoviteľom poskytovaného za poplatok. **Cena produktu „diagnostika zariadenia“ je 30 EUR s DPH. Táto cena bude objednávateľovi, ktorý si produkt vyžiadal, účtovaná aj v prípade následného odmietnutia realizácie objednávky zhotoviteľom, keďže diagnostika príčin závady a zhotovenie cenovej ponuky je výsledkom časovo i odborne náročnej práce technika a ďalších pracovníkov zhotoviteľa.**

2.9) Pred dokončením opravy zariadenia môže objednávateľ od Zmluvy odstúpiť (tj. objednávku zrušiť) v týchto prípadoch :

-2.9.1) Ak zhotoviteľ udelí objednávateľovi svoj zámer zvýšiť cenu opravy či údržby a objednávateľ s touto cenou nesúhlasí. V takom prípade je však objednávateľ povinný uhradiť zhotoviteľovi už prevedenú prácu a vzniknuté náklady podľa pôvodne dohodnutej ceny, keby mal objednávateľ z čiastočného prevedenia opravy prospech (ak došlo teda napríklad k

čiasťočnému odstráneniu vady apod)

–2.9.2) Až do skončenia opravy či údržby môže objednávateľ od Zmluvy odstúpiť (zrušiť objednávku) i bez akéhokoľvek dôvodu, avšak v takom prípade je povinný objednávateľ zaplatiť zhotoviteľovi čiastku, ktorá pripadá na už vykonané práce a objednaný či dodaný materiál. Zároveň má zhotoviteľ právo od objednávateľa požadovať náhradu účelne vynaložených nákladov súvisiacich s odstúpením od Zmluvy (doprava materiálu od objednávateľa, odstúpné subdodávateľom apod)

2.10) Ak odmietne objednávateľ zaplatiť cenu účtovanú podľa Zmluvy a Servisných podmienok, bude toto jednanie považované za porušenie Zmluvy na strane objednávateľa. Ak nedôjde k inej dohode zhotoviteľa s objednávateľom, je zhotoviteľ oprávnený podľa § 151 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov využiť zadržovacie (záložné) právo a vec objednávateľovi až do zaplatenia ceny nevydať.

2.11) V prípade, že si zákazník nevyzdvihne vec zverenú zhotoviteľovi k oprave do 6-tich mesiacov od ukončenia opravy a následnej výzvy k jeho vyzdvihnutiu, vykoná zhotoviteľ fyzickú likvidáciu zariadenia bez nároku zákazníka na náhradu škody. Zhotoviteľ si taktiež vyhradzuje právo takto nevyzdvihnutú vec predať či inak využiť za účelom kompenzácie zákazníkom neuhradených nákladov vynaložených v súvislosti s opravou zariadenia. Ak je zhotoviteľovi známa adresa objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty (vecou väčšej hodnoty sa rozumie vec presahujúca hodnotu 200,-EUR), je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji alebo likvidácii veci objednávateľa vopred vyrozumieť a poskytnúť mu primerenú dodatočnú lehotu dva týždne k vyzdvihnutiu veci.

2.12) Podľa § 656 ods. 2 občianskeho zákonníka je objednávateľ povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutí doby, keď oprava alebo úprava mala byť prevedená, a ak bola prevedená neskôr, do jedného mesiaca od doručenia vyrozumenia o jej prevedení. Ak tak neučiní, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie vo výške 5,-EUR z DPH za každý začatý deň uskladnenia.

2.13) V dobe, po ktorú je objednávateľ v omeškaní (teda počínajúc uplynutím jedného mesiaca od zjednaného termínu prevedenia opravy, prípadne od doručenia informácií o jej omeškanom prevedení), prechádza na objednávateľa nebezpečie ztraty, zničenia, poškodenia a náhodnej zkazy veci (§ 520 a § 522 občianskeho zákonníka).

3. Záruky

3.1) Zhotoviteľ poskytuje objednávateľovi na opravy výpočtovej a kancelárskej techniky a spotrebnej elektroniky na prevedenú prácu záruku 3 mesiace a ďalšie 3 mesiace bezplatný servis (zákazník v prípade bezplatného servisu platí iba materiál)

3.2) Objávateľ je povinný vo vlastnom záujme prekontrolovať plnú funkčnosť zariadení do 24 hodín po prevzatí od zhotoviteľa. Neskoršia reklamácia závad, ktoré priamo nesúvisia s prevedenou prácou, nebude uznaná ako záručná. Tento odstavec sa netýka záruky na opravenú poruchu.

3.3) Výnimky zo záruk :

–3.3.1) Opravy optických a zálohovacích mechaník ... záruka 3 mesiace na vykonanú prácu.

–3.3.2) Repasácia akumulátorov a nové batérie ... záruka 6 mesiacov na články proti prebitiu, výraznú stratu kapacity jednotlivých článkov v batérii. Záruka sa nevzťahuje na rovnomerný úbytok kapacity všetkých článkov batérie v dôsledku jej používania, čo je obvyklý jav bežný u

všetkých akumulátorových batérií.

4. Záručné opravy

4.1) Zhotoviteľ je zo zákona povinný vyriešiť požiadavku na záručnú reklamáciu do 30 dní od prijatia zariadenia k záručnej oprave.

4.2) Vyriešením reklamácie sa rozumie odstránenie reklamovanej poruchy alebo vrátenie peňazí za predchádzajúci prevedený servisný zásah, prípadne uskutočnenie iného riešenia podľa dohody s objednávateľom – primerané zníženie ceny opravy alebo úpravy

4.3) Požiadavky na záručné opravy nebudú uznané ako oprávnené v týchto prípadoch :

–**4.3.1)** Ak nebude požiadavka na záručnú opravu uznaná zhotoviteľom ako oprávnená, nebude na servisný prípad brať ohľad ako na záručnú opravu.

–**4.3.2)** Ak je porušená pečatná plomba na reklamovanom zariadení

–**4.3.3)** Neprejaví sa reklamovaná porucha počas vstupných testov a nebude ani zákazník schopný závalu vidieť ne pred zhotoviteľom demonštrovať.

–**4.3.4)** Ak je príčinou poruchy nedodržanie pokynov v používateľskej príručke k zariadeniu alebo pokynov, ktoré zhotoviteľ uviedol v protokole o vykonanom servisnom zásahu.

–**4.3.5)** Ak je príčinou poruchy znečistenie zariadenia alebo zanedbanie periodickej údržby.

–**4.3.6)** Ak bolo zariadenie použité v spojení s takým prídavným zariadením, spotrebným materiálom, príslušenstvom alebo takým spôsobom, ktorý je v rozpore s pokynmi jeho výrobcu.

–**4.3.7)** Ak došlo k predĺženiu dlhšiemu než 7 dní od výskytu poruchy a jej reklamácie (fyzického doručenia zariadenia k reklamácie k zhotoviteľovi) u reklamácie porúch, kde používanie zariadenia bez ohľadu na poruchu môže mať vplyv na zhoršenie reklamovanej závady alebo môže spôsobiť iné škody na zariadení.

–**4.3.8)** Ak nesúvisí príčina reklamovanej poruchy priamo s prácou vykonanou na zariadení v rámci reklamovaného servisného zásahu, a to podľa textu vykonanej práce a výkazu účtovaných položiek na odovzdávacom servisnom protokole.

–**4.3.9)** Z dôvodov ďalších vyplývajúcich z platného znenia týchto servisných podmienok zhotoviteľ.

4.4) Ak nebude reklamácia z vyššie uvedených dôvodov uznaná ako oprávnená, reklamácia bude vyriešená ako neoprávnená a objednávka bude braná ako mimozáručná s predbežnou cenou opravy 40EUR + DPH bez nároku zákazníka na bezplatné odstránenie reklamovanej závady zhotoviteľom. **Zákazníkovi budú náúčtované náklady vzniknuté s nutným otestovaním zariadení a zisťovaním príčiny poruchy až do výšky 40EUR + DPH + náklady na prepravné.**

5. Obmedzenie ručenia zhotoviteľa za zariadenie dodané zákazníkom k prevedeniu servisného zásahu

5.1) Zhotoviteľ z princípu nemôže ručiť a neručí za dáta uložené na dátových médiách a zariadeniach zákazníka a tieto dáta je oprávnený v priebehu servisného zásahu zmazať alebo pozmeniť. Žiadosť zákazníka k zachovaniu dát vo zverených zariadeniach je teda braná ako neoprávnená a nebude na ňu zhotoviteľ brať ohľad – **táto žiadosť je neplatná i v prípade, keď je v Zmluve výslovne uvedená.** Zákazník by teda mal dáta pred predaním zariadenia k servisnému zásahu priebežne zálohovať. Pokiaľ túto možnosť sám nemá, môže zálohu dať na vyžiadanie zaistiť zhotoviteľ na náklady zákazníka.

5.2) Zhotoviteľ neručí za skryté vady výrobku, ak na ne nebol zákazníkom preukázané

upozornený, za prípadné zhoršenia už existujúcich väd výrobku, ktoré existovali pred prijatím zákazky (napr. praskliny, poruchy funkčnosti zariadenia, ktoré sa nepodarí opraviť a pod), za poruchy vzniknuté opotrebovaním behom nutných vstupných a výstupných testov, za poruchy ku ktorým dochádza samovoľne behom prevádzky bez vnútorných príčin (zlyhanie dátových a tlačových médií, strata kapacity akumulátorov, opotrebovanie alebo zlomene ihly či upchatie trysky tlač. hlavy a pod).

5.3) Zhotoviteľ ručí za funkčnosť zariadenie po servisnom zásahu v rozsahu dojednaného v objednávke zákazky alebo v rozsahu odpovedajúcim bežným výstupným testom zariadenia, vykonaných podľa vnútorných smerníc zhotoviteľa. Všetky poruchy nevyhovujúce týmto kritériám v prípade neskoršej reklamácie budú považované za mimozáručnú záležitosť.

5.4) Ak sa nepodarí zhotoviteľovi vykonať objednaný servisný zásah/opravu z technických, alebo iných dôvodov, alebo ak odstúpi zákazník od Zmluvy, bude zariadenie uvedené do pôvodného stavu iba ak je to technicky možné a zákazník zaplatí náklady s tým spojené podľa cenníka zhotoviteľa.

5.5) Zhotoviteľ je oprávnený vykonať na zariadení technické úkony, ktoré sú nutné k zisteniu finančnej náročnosti celkovej opravy / servisného zásahu, bez nároku zákazníka na bezplatné uvedenie zariadenia do pôvodného stavu, ak nedôjde z technických či finančných dôvodov k dokončeniu zákazky.

5.6) Zhotoviteľ preberá hmotnú zodpovednosť za zariadenie, ktoré mu bolo zverené objednávateľom k vykonaniu servisného zásahu. V prípade straty zvereného zariadenia alebo poškodenia zvereného zariadenia z iných dôvodov než sú vymenované v Servisných podmienkach, nahradí objednávateľovi škodu na zariadení do výšky skutočnej hodnoty zariadenia odpovedajúcej typu zariadenia, jeho veku a druhu poškodenia, s ktorým bolo odovzdané zhotoviteľovi ku oprave. Ak nedôjde k zhode zhotoviteľa a objednávateľa vo výške náhrady škody, potom zhotoviteľ na svoje náklady nechá výšku škody stanoviť certifikovaným súdnym znalcom v obore výpočtovej alebo inej techniky a takto stanovená výška škody bude oboma stranami považovaná za konečnú a nespochybniteľnú.

5.7) Zhotoviteľ neručí za akékoľvek náklady, ktoré vzniknú objednávateľovi v súvislosti s opravou zariadenia, tj. napríklad ušlý zisk, náklady na telefónne poplatky, internetové pripojenie, dopravné a pod.

5.8) Pre prípad sporu vo veci porušenia, alebo poškodenia zariadení zverených zhotoviteľovi k oprave je v záujme objednávateľa zdokumentovať pred odovzdaním zariadení, nespochybniteľným spôsobom – nafotením poškodených miest, viditeľného mechanického opotrebovania a pod. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za také opotrebovania alebo mechanické poškodenia objednávateľom zverených zariadení, ktoré nie je objednávateľ schopný preukázať alebo deklarováť ako vzniknuté u zhotoviteľa. Za preukázateľnú dokumentáciu stavu zariadenia pred opravou sa nepovažuje jednostranné prehlásenie objednávateľa v Zmluve o stave predávaného zariadenia – zhotoviteľ vykonáva servisné zásahy na zariadeniach použitých a slovné sa nedá stupeň opotrebovania jednoznačne a nespochybniteľne popísať.

5.9) Pri zákazkách predávaných objednávateľom zhotoviteľovi nepriamo (tj. webovou objednávkou opravy alebo odoslaním zariadenia zhotoviteľovi zákazníkom) nemá objednávateľ možnosť ovplyvniť text, ktorý uvádza zákazník v Objedávke opravy alebo sprievodnom liste zariadenia. Všetky texty uvedené objednávateľom v takto prevedenej objednávke (Zmluve) sa berú ako jednostranné prehlásenia objednávateľa a nie sú pre zhotoviteľa právne záväzné, aj keď sa tieto texty prenášajú bez zásahu zhotoviteľa automaticky

do textu Zmluvy a táto je na strane zhotoviteľa takto vytlačená v súlade s bodom 1.3. servisných podmienok. Ďalej nemá zhotoviteľ za povinnosť v okamihu prijatia veci na opravu a uzavretí Zmluvy vykonať komplexné testy zariadenia, ktorými by preveril všetky tvrdenia objednávateľa uvádzané v Zmluve – zvlášť tie, ktoré nie sú na prvý pohľad viditeľné, a to ako pri osobnom odovzdaní veci k oprave, tak aj pri zariadeniach odovzdávaných k oprave neosobne. Ak zhotoviteľ v priebehu zákazky zistí nesúlad medzi tvrdeniami uvedenými objednávateľom a skutočnosťou, potom za nesúlad neje zodpovedný a má právo uviesť texty Zmluvy do súladu so skutočnosťou. Zároveň na tento nesúlad upozorní objednávateľa. Zistenie nesúladu tvrdení zákazníka so skutočnosťou je zhotoviteľ oprávnený vykonať kedykoľvek v priebehu riadenia zákazky, aj vo chvíli prijatia zariadenia do opravy. Odstavec sa týka predovšetkým popisu stavu zariadenia, počtu dodaného príslušenstva a objektívne ťažko zistiteľných údajov o zariadení na prvý pohľad neviditeľných, ako je prítomnosť, kapacita a stav dátových nosičov, funkčnosť zariadenia, kvalita zobrazenia alebo tlače, hlučnosť, mechanické opotrebovanie dielov, kapacita akumulátorov, obsah tlačiarenských náplní, konfigurácia zariadenia a pod.

6. Chybné diely a ich výmena

6.1) Zhotoviteľ sa v rámci opravy zariadenia zaväzuje ekologicky zlikvidovať vymenené chybné diely na vlastné náklady, ak nepožaduje objednávateľ v Zmluve vrátenie chybných dielov po prevedenej oprave.

6.2) Zhotoviteľ si vyhradzuje v prípadoch, keď je možnosť nakúpiť servisné diely omedzená alebo nerentabilná, právo v servisných zákazkách nahradiť originálne chybné diely odpovedajúcimi ekvivalentnými náhradnými dielmi a súčiastkami, ktoré zabezpečia u opravovaného zariadenia požadované funkcie rovnako kvalitne ako diel originálny.

6.3) Objednávateľ berie na vedomie, že u niektorých druhov opráv zariadenia dochádza pri demontáži, diagnostike alebo výmene chybných súčiastok k nevratnému mechanickému, tepelnému, elektrickému alebo chemickému poškodeniu týchto súčiastok a pri takýchto prípadoch nie je technicky možné uviesť zariadenie do stavu presne zodpovedajúcemu stavu pred servisným zásahom, čiže nedôjde k úspešnému dokončeniu opravy z technických, ekonomických alebo iných objektívnych alebo subjektívnych dôvodov.

6.4) Objednávateľ berie na vedomie, že pri zariadeniach opravovaných v „exchange systéme“ (chybný blok sa u dodávateľa mení celý za nový alebo repasovaný blok so zárukou) nie je možné požadovať vrátenie chybného bloku po oprave zariadenia, keďže chybný diel sa výmenou stal majetkom dodávateľa, ktorý v exchange systéme poskytol za takto vymenený diel výhodnejšiu cenu než je cena bežného objednania dielu u výrobcu. Keby zákazník v takom prípade na vrátení chybného dielu trval, vyhradzuje si zhotoviteľ právo odstúpiť od Zmluvy za odsúhlasených cenových podmienok.

V Bratislave dňa 1.1.2017

Peter Vodička, konateľ AV Integra servis s.r.o.