

Servisní a obchodní podmínky

platné od 1.1.2019

Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo mezi zákazníkem a zhotovitelem. Smlouvou o dílo se rozumí zhotovitelem i objednatelem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu. Za uzavření smlouvy o dílo se považuje i neosobní předání zařízení k provedení servisního zásahu, např. zaslání zařízení přepravní službou nebo poštou. Servisní podmínky jsou platné od data vydání do další změny. Jako součást smlouvy o dílo jsou platné servisní podmínky s textem platným k datu přijetí zakázky zhotovitelem. Zákazník (dále uveden jako zákazník nebo objednatel) má právo vyžádat si zdarma 1 výtisk servisních podmínek, platných ke dni uzavření smlouvy o dílo. Zákazník se předáním zařízení k servisnímu zásahu/opravě zavazuje plně a bez výhrad akceptovat následující servisní podmínky zhotovitele:

Cena za zakázku:

Součástí smlouvy o dílo je sjednaná cena vycházející z předpokládané časové a materiálové náročnosti opravy. Neuvede-li zákazník maximální cenu, kterou je za zakázku ochoten zaplatit, považuje zhotovitel za sjednanou cenu částku za diagnostiku, která je uvedena v ceníku. Ceník je možné vyžádat u zhotovitele nebo je zveřejněn na webové stránce firmy <http://r4you.cz>. Zákazník je povinen zaplatit zhotoviteli za provedený servisní zásah naúčtovanou částku, nepřesáhne-li sjednaný finanční limit o více než 10%, a to bez povinnosti zhotovitele dále účtovanou cenu se zákazníkem konzultovat. Přesáhne-li cena servisního zásahu stanovený finanční limit o více než 10%, nabídne zhotovitel zákazníkovi cenu jinou. Bez jeho souhlasu nebude v takovém případě servisní zásah proveden a naúčtován. V případě souhlasu s navýšením ceny se tato cena stává novou limitní cenou. Pokud objednatel odmítne z jakéhokoli důvodu opravu zakázky na které se již začalo pracovat, bude objednateli účtována částka diagnostiky. Odmítne-li zákazník zaplatit cenu účtovanou ve sjednaném cenovém limitu, bude toto jednání považováno za porušení smlouvy o dílo, následně bude tento poplatek zhotovitelem vymáhán soudní cestou a do vyřešení soudního případu mu nebude vydáno jeho zařízení. 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.

Záruky:

Veškeré opravy mají záruku na provedenou práci 3 měsíce, na materiál je záruka 6 měsíců. Všechny náhradní díly prodáváme se zárukou 6 měsíců. Na prodej repasované výpočetní techniky poskytujeme záruku 6 měsíců.

Objednatel je povinen ve vlastním zájmu přezkontrolovat 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.

Požadavky na záruční opravy:

Zhotovitel je ze zákona povinen vyřídit požadavek na záruční reklamaci do 30 dní od přijetí zařízení k záruční opravě. Vyřízením reklamace se rozumí odstranění reklamované závady anebo vrácení peněz za předchozí provedený servisní zásah, případně uskutečnění jiného řešení dle dohody s objednatelem. Nebude-li požadavek na záruční opravu uznán zhotovitelem jako oprávněný, nebude na servisní případ pohlíženo jako na záruční.

Omezení ručení zhotovitele za zařízení dodaná zákazníkem k provedení servisního zásahu:

1. Zhotovitel neručí za data uložená na datových médiích a zařízeních zákazníka a tato data může v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit. Zákazník by tedy měl data před předáním zařízení k servisnímu zásahu ve vlastním zájmu sám zálohovat. Pokud tuto možnost sám nemá, může tuto zálohu na vyžádání zajistit zhotovitel na náklady zákazníka.
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.), za závady vzniklé opotřebením během nutných vstupních a výstupních testů (např. spotřebovaný inkoust, toner, páska apod.), za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (selhání datových a tiskových médií, ztráta kapacity akumulátorů, opotřebování nebo zlomení jehly či ucpání trysky tisk. hlavy apod.) .
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.
4. Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah/opravu z důvodů technických nebo finančních, nebo odstoupí-li zákazník od opravy, 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.

Reklamační omezení:

Požadavky na záruční opravy nebudou uznány jako oprávněné v těchto případech:

1. Je-li porušena pečetní plomba
2. Neprojeví-li se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani zákazník schopen závadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat.
3. Je-li příčinou závady nedodržení pokynů v uživatelské příručce k zařízení nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v protokolu o provedeném servisním zásahu.
4. Je-li příčinou závady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby.
5. Bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce.
6. Došlo-li k prodlení delšímu než 7 dní od výskytu závady a její reklamace (fyzickému doručení zařízení k reklamaci ke zhotoviteli).

7. 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.
8. Z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto servisních podmínek zhotovitele.

Nebude-li reklamace z výše uvedených důvodů uznána jako oprávněná, budou zákazníkovi naúčtovány náklady vzniklé s nutným otestováním zařízení a detekováním příčiny závady ve výši 750,- Kč bez DPH + náklady na přepravné.

Náklady na přepravu záruční opravy, a to jak směrem od zákazníka k zhotoviteli tak od zhotovitele zpět k zákazníkovi, hradí vždy zákazník.

Vadné díly:

1. Zhotovitel se v rámci opravy zařízení zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly na vlastní náklady.
2. Vyžaduje-li objednatel vrácení vadných dílů po provedené opravě, je povinen uvést tento požadavek ve smlouvě o dílo při přijetí zakázky. V opačném případě bude s vadnými díly naloženo dle bodu 1.