

1. Všeobecná ustanovení

- ① Společnost VEKOBS s.r.o., IČ: 27168255, se sídlem Cílkova 11, 14200 Praha 4, zapsaná u Městského soudu v Praze, v oddílu C., vložka 101498 (dále jen „prodejce“) je servisní a obchodní organizací.
- ② SERVISNÍ PODMÍNKY PRODEJCE navazují na „Všeobecné dodací podmínky“ prodejce a jsou v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.
- ③ SERVISNÍ PODMÍNKY PRODEJCE upravují vztahy:
 - vznikající mezi prodejcem a kupujícím při poskytování bezplatných záručních oprav přístrojů, jež KUPUJÍCÍ nabyl od PRODEJCE na základě kupní smlouvy (objednávky),
 - vznikající mezi prodejcem a kupujícím i při poskytování pozáručních oprav přístrojů, jež KUPUJÍCÍ nabyl od PRODEJCE,
 - vznikající mezi PRODEJCEM a jakoukoliv TŘETÍ OSOBU, která má zájem o opravu přístrojů, včetně zařízení kancelářské a výpočetní techniky (dále jen „přístroje“) prostřednictvím servisního střediska PRODEJCE.
- ④ SERVISNÍ PODMÍNKY prodejce jsou závazné pro všechny osoby výše uvedené v odstavci 1.3 (PRODEJCE, KUPUJÍCÍHO, TŘETÍ OSOBU).
- ⑤ SERVISNÍ PODMÍNKY jsou umístěny na webových stránkách prodejce www.vekobs.cz, v sídle PRODEJCE a servisním středisku na adrese: Cílkova 11, 14200 Praha 4.
- ⑥ PRODEJCE seznámí s obsahem SERVISNÍCH PODMÍNEK KUPUJÍCÍHO nejpozději při podpisu kupní smlouvy (příp. potvrzení objednávky). TŘETÍ OSOBA, jež má zájem o placenou pozáruční opravu přístroje prostřednictvím servisního střediska prodejce je s jejím obsahem seznámena při dohodě o převzetí přístroje k opravě nebo při předání přístroje servisnímu středisku PRODEJCE.

2. Vymezení činnosti servisního střediska PRODEJCE

- ① PRODEJCE zajišťuje opravy prostřednictvím svého servisního střediska
- ② Servisní středisko PRODEJCE poskytuje tyto druhy oprav:
 - bezplatné záruční opravy přístrojů (zejména PC terminálů, monitorů a tiskáren),
 - placené pozáruční opravy přístrojů (zejména PC terminálů, monitorů a tiskáren),
 - placené zejména pozáruční opravy přístrojů, včetně zařízení kancelářské a výpočetní techniky.
- ③ Opravou přístroje se rozumí činnost, kterou se zejména odstraňují vady přístroje, následky jeho poškození nebo účinky opotřebení.
- ④ Kromě činností uvedených v bodu 2.3, poskytuje servisní středisko PRODEJCE také placené konzultační a poradenské služby. Jejich cena je stanovena vždy v aktuálním ceníku servisního střediska PRODEJCE. V některých případech může být stanovena odlišně, a to na základě písemné dohody PRODEJCE s KUPUJÍCÍM nebo s TŘETÍ OSOBU (dále jen zákazníkem).

3. Podmínky pro přijetí přístroje do servisního střediska

- ① Podmínky pro přijetí přístroje do servisního střediska PRODEJCE v rámci bezplatné záruční opravy:
 - předložení záruční listiny, daňového dokladu nebo dodacího listu,
 - sdělení aktuální adresy a kontaktního spojení,
 - stručný popis závady.
- ② Podmínky pro přijetí přístroje do servisního střediska PRODEJCE v rámci placené pozáruční opravy:
 - sdělení aktuální adresy a kontaktního spojení,
 - stručný popis závady.
- ③ Přístroje, určené k opravě, je možno dopravit do servisního střediska PRODEJCE osobně, zasilatelskou službou nebo prostřednictvím rychlého servisu, jež nabízí prodejce. Informace o rychlém servisu jsou uvedeny v příloze k těmto servisním podmínkám.
- ④ Přístroje, určené k opravě, je třeba dopravit do servisního střediska PRODEJCE v přepravních obalech (tj. v odpovídající kartónové krabici s polystyrénovými výlisky, které přístroj chrání proti otřesům) s veškerým příslušenstvím, prodejní dokumentací a dodacím listem s uvedeným výrobním číslem přístroje. U záručních oprav jsou tyto náležitosti specifikovány ve Všeobecných dodacích podmínkách. V ostatních případech lze použít jiný vhodný (přiměřený) způsob zajištění přístroje k přepravě. Pokud nebyl přístroj zabalen v bezpečném přepravním obalu, neodpovídá servisní středisko za škody, k nimž došlo v průběhu přepravy. Zaslání přístroje z opravy zpět v neoriginálním obalu je možné jen na základě písemného pokynu objednatele opravy s tím, že takovou přepravu vyžaduje na své vlastní riziko. V ostatních případech je nutný osobní odběr přístroje, nebo jeho odeslání v bezpečném náhradním přepravním obalu, který však bude naúčtován.
- ⑤ Pro všechny výše uvedené druhy oprav platí, že spolu s přístrojem je nutno předat i popis závady, který bude dostatečně

určitý a je-li přístroj doručen prostřednictvím zasilatelské služby nebo rychlého servisu, musí být současně s ním zaslán i písemný požadavek na opravu popsané závady (objednávka odstranění závady).

- ⑥ Servisní technik na základě předložených dokladů a předběžné prohlídky přístroje posoudí, zejména o jaký druh opravy jde a zda se na reklamovaný přístroj vztahují podmínky záručních oprav.
- ⑦ V případě, že zákazník nepředloží doklad pro uznání záruční opravy (záruční list, fakturu, dodací list), může servisní technik v odůvodněných případech provést ověření záruční doby přístroje vyhledáním v databázi přístrojů firmy VEKOBS s.r.o. Za tento úkon je zákazníkovi účtován poplatek podle platného ceníku služeb, splatný při výdeji přístroje.
- ⑧ V případě, že servisní technik při příjmu přístroje zjistí:
 - a) poškození přepravního obalu takového rozsahu, že je pravděpodobné poškození přístroje:
servisní technik zajistí fotodokumentaci obalu a přístroje,
vyplní Protokol o opravě, informuje zákazníka o vzniklé situaci a přístroj předá servisu ke zjištění škod,
zajistí sepsání Zápisu o škodě s příslušným přepravcem,
v odůvodněných případech a je-li to v možnostech servisního střediska je zákazníkovi zapůjčen náhradní monitor s obdobnými technickými parametry,
servisní středisko projedná škodní případ s pojišťovnou,
monitor je zákazníkovi opraven nebo vyměněn (podle rozsahu poškození).
 - b) nevhodné uložení přístroje v obalu, nezajišťujícím jeho ochranu při přepravě, nebo mechanické poškození přístroje, nespécifikované v objednávce opravy:
servisní technik zajistí fotodokumentaci obalu a přístroje,
informuje zákazníka o tom, že opravu lze provést pouze jako placenou pozáruční opravu,
pokud zákazník trvá na provedení opravy, je přístroj na náklady zákazníka opraven,
pokud zákazník nesouhlasí s provedením placené pozáruční opravy, je vyžádán jeho písemný souhlas s vrácením přístroje v obalu, ve kterém byl do servisního střediska dopraven a přístroj je zákazníkovi vrácen na jeho náklady (na dobírku), nebo je uložen v servisním středisku a zákazník si jej vyzvedne osobně.

4. Protokol o opravě

- ① Servisní technik, který zajišťuje příjem přístroje, je povinen vystavit vždy Protokol o opravě (dále jen „protokol“), který obsahuje:
 - identifikaci zákazníka (jméno, firma, adresa, telefon)
 - specifikaci přístroje: značka, typ, výrobní číslo (S/N),
 - stav a úplnost přístroje (včetně obalu),
 - dodací list resp. záruční list,
 - popis závady,
 - datum přijetí přístroje k opravě,
 - předpokládaný termín dokončení opravy,
 - podpisy zákazníka a servisního technika.
- ② V případě placené pozáruční opravy je třeba v protokolu uvést i předpokládanou (tj. základní) cenu opravy.
- ③ Po podepsání protokolu zákazníkem se protokol stává závazným smluvním ujednáním a každá strana obdrží jedno jeho vyhotovení.
- ④ U přístrojů, které byly k pozáruční opravě zaslány prostřednictvím zasilatelské služby nebo rychlého servisu PRODEJCE, musí zákazník na objednávce kromě náležitostí výše uvedených uvést, že souhlasí se základní cenou opravy. Základní ceny služeb oprav jsou uvedeny v příloze těchto servisních podmínek a jsou přístupné v servisním středisku Prodejce. Pokud tato skutečnost nebude na objednávce uvedena, není servisní středisko PRODEJCE povinno opravu provést. V takovém případě však požádá zákazníka o doplnění souhlasu se základní cenou opravy, nebo o podepsání protokolu k opravě přístroje. Stálí zákazníci mohou udělit též trvalý souhlas. Oprava může být zahájena teprve po obdržení uvedeného souhlasu.

5. Ceny oprav

- ① Při příjmu přístroje do opravy stanovuje servisní technik na základě popisu závady a vstupní orientační prohlídky základní cenu opravy, která musí být uvedena v protokolu. Pokud při příjmu přístroje není uvedena závada nebo ji nelze přesně specifikovat, uvede servisní technik v protokolu základní cenu opravy podle platného ceníku služeb.
- ② Pokud zákazník nesouhlasí se základní cenou, je přístroj přijat do servisu pro vyhledání a identifikaci závady. Po identifikaci závady je stanovena cena opravy dle platného ceníku a sdělena zákazníkovi. Servisní středisko provede opravu až na základě písemného souhlasu zákazníka, nebo v případě jeho nesouhlasu přístroj vrátí bez opravy. Za vyhledání a identifikaci závady je zákazníkovi účtována cena dle platného ceníku služeb.

- ③ Pokud v průběhu opravy servisní technik zjistí, že náklady na opravu převýší nebo má zato, že by mohly převýšit dohodnutou základní cenu o více než 20% z dohodnuté částky, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat vedoucího servisního střediska a do doby, než obdrží písemný souhlas s navýšením ceny, není oprávněn v opravě pokračovat. Vedoucí servisního střediska projedná cenu opravy se zákazníkem a vyžádá si jeho písemný souhlas s cenou opravy. O tuto dobu se zároveň prodlužuje i dohodnutá doba opravy.
- ④ V případě, že zákazník nesouhlasí se zvýšením ceny, zjištěné při opravě, nebo z jiných důvodů žádá vrácení neopraveného přístroje, servisní středisko v opravě dále nepokračuje. Přístroj je zákazníkovi vrácen bez dokončení opravy a je mu náúčtována náhrada skutečně vynaložených výdajů, tj. odměna za vykonanou práci a cena náhradních dílů, vše včetně DPH.
- ⑤ Ceny za provedené opravy jsou smluvní a stanovují se dle platného ceníku, který je zveřejněn na stránkách www.vekobs.cz. Konečná cena opravy se skládá z ceny za práci servisního technika a z ceny náhradních dílů použitých k opravě přístroje, jejichž jednotková cena převyšuje 100,-Kč. Opravy jsou účtovány s příslušnou DPH. U přístrojů, zasílaných do opravy, je účtována též doprava, s výjimkou záručních oprav.

6. Výdej opravených přístrojů a způsob úhrady oprav

- ① Zákazník si vyzvedne opravený přístroj osobně s platným protokolem v termínu, dohodnutém při příjmu opravy. Od servisního technika obdrží kopii protokolu s popisem závady a s uvedením množství použitého materiálu, zejména náhradních dílů. Pokud zákazník požádá, je mu u pozáručních oprav vrácen vyměněný vadný materiál. Tento požadavek však musí sdělit při příjmu přístroje do opravy (u přístrojů zasílaných do opravy nutno uvést na objednávce), jinak se vadné vyměněné náhradní díly nevracejí.
- ② U pozáručních oprav je před výdejem přístroje vystaven daňový doklad (faktura), který zákazník uhradí v hotovosti v pokladně servisního střediska, pokud nebude dohodnut jiný způsob úhrady.
- ③ K přístrojům, opraveným v záruční době, které jsou po opravě zasílány zákazníkovi, je přiložen protokol, doplněný o specifikaci odstraněné závady.
- ④ K přístrojům, opravovaným po záruční době, které jsou po opravě zasílány zákazníkovi dopravní službou, je k přístroji přiložen protokol, doplněný o specifikaci odstraněné závady a daňový doklad a přístroj je zaslán na dobírku.
- ⑤ Pokud zákazník nevyzvedne opravený přístroj do 30 dnů od doby, kdy mu bylo oznámeno, že je přístroj opraven, je servisní středisko oprávněno účtovat náklady na skladné opraveného přístroje podle platného ceníku služeb.
- ⑥ Pokud zákazník nevyzvedne opravený přístroj do šesti měsíců od dohodnutého termínu opravy, je firma VEKOBS s.r.o. oprávněna přístroj prodat a dále postupovat podle ustanovení § 656 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

7. Záruční podmínky oprav

- ① Záruční doba provedené opravy činí tři měsíce, pokud není v jednotlivých případech stanovena jinak. V protokolu určí servisní středisko Prodejce podmínky a rozsah poskytované záruky.
- ② Je-li přístroj opraven vadně, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
- ③ Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u PRODEJCE v záruční době, jinak zaniknou. Doba od uplatnění práva až do provedení opravy se do záruční lhůty nezapočítává.
- ④ Je-li opravený přístroj zaslán přepravní službou, je zákazník povinen přístroj při převzetí prohlédnout (uvést do provozu) a případnou reklamaci uplatnit písemně na výše uvedenou adresu prodejce (nebo na e-mail: servis@vekobs.cz) do 3 (tří) pracovních dnů od převzetí. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
- ⑤ Opravené přístroje jsou seřizeny podle technických norem stanovených příslušnými výrobci. Technické normy s požadovanými parametry (včetně povolených tolerancí) jsou k nahlédnutí v servisním středisku Prodejce.
- ⑥ VEKOBS s.r.o. si vyhrazuje právo nahradit v záruční době vadný nebo neopravitelný přístroj jiným přístrojem se srovnatelnými technickými parametry.
- ⑦ Nárok na bezplatnou záruční opravu přístroje zaniká zejména:
 - jestliže k přístroji, předávanému do opravy, nebyl přiložen doklad opravňující k provedení záruční opravy (záruční list nebo daňový doklad, příp. dodací list), nebo údaje na těchto dokladech neodpovídají údajům uvedeným na přístroji, reklamace mechanické závady byla uplatněna po uplynutí 3 (tří) dnů od převzetí opraveného přístroje zákazníkem, pokud byl přístroj mechanicky poškozen (vč. kabelů a konektorů), ať již nehodou, vodou, bleskem, ohněm, nevhodným větráním, nebo jinou příčinou mimo vliv prodejce,
 - jestliže byl při opravě zjištěn zásah do přístroje, provedený neoprávněnou osobou,
 - jestliže přístroj byl instalován nebo používán v rozporu s pravidly, uvedenými v dokumentaci k němu dodávané,
 - přístroj nebyl k opravě doručen v bezpečném přepravním obalu viz bod 3.4. servisních pravidel,
 - pokud technické parametry přístroje odpovídají tolerančnímu pásmu, udávanému příslušným výrobcem.
- ⑧ Bezplatná záruční oprava se nevztahuje na opotřebení přístroje, provedení běžné údržby, čištění nebo kontrolu technických parametrů.