

Všeobecné obchodní a servisní podmínky (dále jen „Servisní podmínky“)

I. OBECNÁ USTANOVENÍ, DEFINICE POJMŮ

1. Servisní a reklamační řád společnosti SWISS CZ s.r.o., IČ: 07102097, se sídlem: Pavlovická 272/18, Bělidla, 779 00 Olomouc, zapsané v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 74283 (dále jen „společnost“) upravuje 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 mimo jiné, zejména 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“).
2. Smlouvou o opravě či úpravě věci dle těchto Servisních podmínek se rozumí:
 - (i) zhotovitelem a objednatelem podepsaný Protokol o převzetí zařízení do opravy, jakož i
 - (ii) oprava či úprava zařízení v místě umístění zařízení u objednatele, nebo
 - (iii) doručení zařízení k opravě či úpravě společnosti objednatelem, přepravní službou nebo poštou na adresu servisního místa společnosti, uvedeného v čl. V. odst. 8 těchto Servisních podmínek, spolu s objednávkou objednatele, 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.
3. Objednatel (i) umožněním provedení servisního zásahu u objednatele, (ii) potvrzením Protokolu o převzetí zařízení do opravy nebo (iii) uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci na základě potvrzení vlastní objednávky objednatele ze strany společnosti dle předchozí věty potvrzuje svůj souhlas s těmito Servisními podmínkami s tím, že smlouva o opravě či úpravě věci se těmito Servisními podmínkami řídí.
4. 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 (i) v potvrzeném Protokolu o převzetí zařízení do opravy, (ii) v potvrzení objednávky, (iii) v potvrzení souhlasu s cenou servisního zásahu dle nabídky společnosti prostřednictvím e-mailové komunikace, případně (iv) v Pracovním listu potvrzeném ze strany objednatele, a to vždy okamžikem, kdy nastane kterákoli z těchto právních skutečností jako první.
5. 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.
6. 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 objednávku servisního zásahu společnost při použití těchto Servisních podmínek potvrdila. Objednatelem 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.

7. 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.
8. Objednatelem se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí:
 - (i) zákazník, jemuž bylo zařízení dodáno společností nebo
 - (ii) zákazník používající zařízení dodané třetí osobou, který
 - a. předal společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu záručního servisu na zařízení dodaném 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
 - e. si jinak (způsobem jak je definován v čl. I. těchto Servisních podmínek) objednal u společnosti servisní zásah.
9. Zařízením se rozumí jakékoli zařízení dodané společností a (ii) jež bylo předáno společností k servisnímu zásahu.
10. Záručním servisem je oprava zařízení v rámci společností poskytnuté záruky za jakost, přesněji vymezená společností v záručním/dodacím listu, realizovaná servisem společnosti 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 výrobce.
11. Pozáručním servisem je jakákoli oprava nebo úprava zařízení vykonávaná na základě žádosti objednatele mimo nebo nad rámec záruky garantované záručním listem.
12. Swap jednotkou dle těchto servisních podmínek je výrobcem definované zařízení, které se může zákazníkovi vyměnit namísto jeho zařízení.
13. Produktem se rozumí zboží, služba, digitální obsah, nemovitost, elektřina, voda, plyn, které nejsou k prodeji v omezeném objemu nebo v určeném množství, teplo, práva a závazky. Věci s digitálními prvky je jakákoli movitá věc, která obsahuje digitální obsah nebo digitální službu nebo je s digitálním obsahem nebo digitální službou propojena takovým způsobem, že absence digitálního obsahu nebo digitální služby by bránila tomu, aby věc plnila své funkce. Digitálním obsahem jsou údaje, které se vytvářejí a dodávají v digitální formě.
14. Digitální službou je služba, která spotřebiteli umožňuje vytvářet, zpracovávat nebo uchovávat data s digitální formě nebo mít k takovým údajům přístup, nebo která umožňuje výměnu nebo jakoukoli interakci údajů v digitální formě, které nahrávají nebo vytvářejí uživatelé služby.
15. Digitálním plněním je digitální obsah a digitální služba.
16. Servisní podmínky jsou platné v aktuálním znění a jsou dostupné na webových stránkách společnosti www.swissit.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.
17. Kontaktní údaje: SWISS CZ, s.r.o., IČO: 07102097, se sídlem: Pavlovická 272/18, Bělidla, 779 00 Olomouc, tel.: +420 5816 94 000, fax: +420 5816 94 001.

II. SERVIS

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 a reklamačním řádu společnosti SWISS CZ, s.r.o. (Servisní podmínky). Smlouva o opravě věci je uzavřena okamžikem (i) přijetí řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného Protokolu o převzetí zařízení do opravy servisem společnosti s tím, že smlouva je uzavřena s výhradou, že se nezaručuje úplnost ceny, resp. i bez určení ceny a (ii) doručením zařízení společnosti, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny obě uvedené skutečnosti.

2. 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 (i) pozáruční opravy, (ii) servisního zásahu v rámci záručního servisu na zařízení dodaných společností a v rámci autorizovaného servisu či (iii) opravy či úpravy zařízení zejména dle smlouvy o opravě věci (vše dále společně jen „servisní zásah“) zavazuje plně a bez výhrad akceptovat servisní a reklamační podmínky společnosti uvedené v těchto Servisních podmínkách.
3. K řádnému a neprodlenému vyřízení servisního zásahu je nutná součinnost objednatele spočívající zejména v doručení (i) řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného Protokolu o převzetí zařízení do opravy včetně adresy pro zpětné doručení a (ii) 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. V. odst. 8 těchto Servisních podmínek), včetně stručného a výstižného popisu vady, jakož i informace, zda objednatel požaduje opravit veškeré diagnostikované vady, nebo provést pouze objednatelem 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.
4. Objednatel je povinen uhradit společnosti vždy skutečnou cenu servisního zásahu. Uzavřením smlouvy o opravě věci objednatel výslovně souhlasí s tím, že vždy před zahájením servisního zásahu bude zařízení podrobena diagnostice a následně bude objednateli sdělena (formou e-mailové zprávy na adresu uvedenou v Protokolu o převzetí zařízení do opravy) společností přesná 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 objednatelem či třetí osobou v neprospěch zhotovitele. Pokud objednatel po provedení diagnostiky odmítne z jakéhokoli důvodu realizaci servisního zásahu nebo bude zjištěno, že zařízení je neopravitelné, objednatel je povinen uhradit společnosti vždy částku 520,- CZK + DPH za diagnostiku plus poštovné a balné. Dojde-li ze strany objednatele k odsouhlasení ceny servisního zásahu, je objednatel povinen uhradit společnosti 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 (i) s takovýmto navýšením ceny opravy udělil souhlas již podpisem Protokolu o převzetí zařízení do opravy, (ii) bez výhrad s ním souhlasí a (iii) takto navýšenou cenu opravy vždy bez výhrad společnosti uhradí. Objednatel je povinen zaplatit společnosti za provedení servisního zásahu naučtovanou cenu servisního zásahu, nepřesáhne-li předpokládanou cenu o více než 10%, a to bez povinnosti společnosti dále účtovanou cenu s objednatelem konzultovat.

5. 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.
6. 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 společnosti uhradit.
7. 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 objednatelem po provedení servisního zásahu, není-li smluvními stranami ujednáno jinak.
8. 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.
9. Místem přijetí k opravě je adresa nejbližšího servisního nebo sběrného místa společnosti (seznam servisních a sběrných míst je uveden v čl. V. odst. 8 těchto Servisních podmínek). Náklady na předání a převzetí zařízení v souvislosti s realizací servisního zásahu nese vždy objednatel. Je-li zařízení přepravováno od objednatele do servisu společnosti a zpět objednatelem či třetí osobou, hradí přepravu do servisu i zpět objednatel. Objednatel hradí rovněž jakékoli další výdaje vyplývající z dopravy, manipulace, balení či skladování opraveného zařízení apod.
10. Náklady na dopravu zařízení k reklamačním účelům v rámci záručního servisu na zařízení dodaná společností nese objednatel. Po vybavení reklamácie (uznání/neuznání) Společnost zařízení doručí objednateli na své náklady.
11. 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 zasláným na elektronickou adresu objednatele, kterou uvedl v Protokolu o převzetí zařízení do opravy, oznámeno, že si může vyzvednout opravené zařízení.
12. Řádné provedení opravy/servisního zásahu a předání opraveného zařízení objednateli bude písemně objednatelem a společností potvrzeno, vyjma 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.
13. 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 vyrozumění o zamýšleném prodeji, je společnost oprávněna zařízení dle své úvahy prodat na účet objednatele nebo ekologicky zlikvidovat; objednatel uzavřením smlouvy s tímto postupem společností výslovně souhlasí, přičemž práva společnosti, jež vyplývají z platných právních předpisů, tímto ujednáním nejsou dotčena. Objednatel není oprávněn nárokovat vůči společnosti jakoukoli kompenzaci či náhradu škody. Společnost si vyhrazuje právo využít výtěžek za účelem kompenzace objednatelem neuhrazených nákladů vynaložených zejména v souvislosti se servisním zásahem. Od okamžiku, kdy je objednatel v prodlení 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 12 byl přiměřeně aplikován též na zařízení předané objednatelem k realizaci servisního zásahu, jež se stane opuštěnou věcí.

III. (i) ZÁRUKA, (ii) REKLAMACE

A.

Uplatnění reklamace:

1. Společnost poskytuje na práci na opravě záruku 90 dní (včetně opravy formou Exchange systému). Záruční doba počíná běžet dnem předání zařízení objednateli po realizaci servisního zásahu, případně dnem, kdy byl objednatel povinen si zařízení po realizaci servisního zásahu převzít.
2. Objednatel je povinen překontrolovat si plnou funkčnost zařízení bezprostředně při převzetí od společnosti. Objednatel nemá práva ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na objednatele vnější událost. Vady kryté zárukou je objednatel povinen písemně uplatnit u společnosti bezodkladně po jejich zjištění, nejpozději do uplynutí záruční doby.
3. Při uplatnění nároku ze záručních vad (reklamaci) je objednatel povinen sepsat se společností reklamační protokol/Protokol o opravě a předložit společnosti řádně vyplněný
 - (i) záruční list,
 - (ii) smlouvu o opravě věci nebo
 - (iii) jiný dokument prokazující uzavření smlouvy o opravě věci ve smyslu těchto Servisních podmínek; pro případ, že objednatel nepředloží žádný z uvedených dokumentů, může společnost na základě vlastního uvážení ověřit zařízení v databázi výrobce. Bez předložení řádně vyplněného reklamačního protokolu/Protokolu o opravě a záručního listu, resp. dalších dokumentů dle předchozí věty nebo při předložení záručního listu, resp. dalších dokumentů dle předchozí věty s nečitelnými, prepisovanými či jinak pozměňovanými údaji anebo v případě změny, odstranění či poškození identifikačních údajů uvedených na zařízení, nemůže být reklamáce uznána.
4. Rozsah nároků objednatele z vad podléhajících záruce je upraven výlučně těmito Servisními podmínkami, jakékoli jiné nároky objednatele jsou vyloučeny.
5. Běh záruční doby se staví od data uplatnění reklamace do data, kdy si objednatel zařízení po skončení opravy převzal, resp. kdy objednatel byl vyzván si po skončení opravy zařízení převzít.
6. Záruka na provedený servisní úkon je v rozsahu tři měsíce na provedenou práci. Záruka začíná běžet dnem převzetí zákazníkem.
7. Záruční doba zboží opraveného případně vyměněného na základě uplatněné reklamace dobíhá dle záruky původního zboží a to i v případě, kdy došlo v rámci reklamačního řádu k vyřízení reklamace výměnou zboží s jiným sériovým číslem.
8. Při reklamaci příslušenství je VŽDY nutné do servisu zaslat i samotný zařízení (mobilní telefon/tablet/notebook/tiskárnu). Veškeré samostatně zaslané příslušenství bude obratem vráceno zpět bez opravy na náklady objednatele reklamace. Za data uložená v zařízení Společnost neručí. Před odesláním výrobku na reklamaci je objednatel povinen se ujistit, že má svá uživatelská data zálohovaná.
9. Ochranná skla a fólie displeje nejsou standardní součástí zařízení, jedná se o volitelné příslušenství a v případě nutnosti ověření stavu zařízení, demontáže zařízení vzhledem k technickému řešení zařízení, výměny dotykového panelu nebo swap jednotky, servisní středisko ochranné sklo ani fólii displeje nenahrazuje, neboť je určena pro jednorázové použití. Pouzdra, ochranné kryty, a pod.: Objednatel není oprávněn zasílat do reklamace nebo opravy zařízení s ochrannými pouzdry, kryty a jiným příslušenstvím. Společnost nemůže ručit za příslušenství, které není součástí obchodního balení zařízení.

B.
Záruční opravy:

1. V případech poskytnutí servisního zásahu (i) v rámci autorizovaného servisu a/nebo (ii) 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 (i) reklamačního protokolu nebo (ii) požadavku na reklamaci servisního zásahu společností a (iii) dokumentů dle čl. III část A bod 3, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny všechny uvedené skutečnosti.
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 (i) reklamačního protokolu nebo (ii) požadavky na reklamaci servisního zásahu společností a (iii) smlouvy o opravě věci, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny všechny uvedené skutečnosti.
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.
4. Společnost si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu vyřízení reklamace 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. Vyřízením reklamace se rozumí odstranění reklamované vady (opravou nebo výměnou zařízení nebo jeho části) nebo poskytnutí slevy z ceny provedeného servisního zásahu, vždy dle dohody s objednatelem.
5. Společnost může též vždy namísto opravy zařízení vyměnit vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástí (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 součástí (díl) vyměnit za bezvadné.
6. Reklamace může být společností zamítnuta zejména v těchto případech:
 - (i) neprojeví-li se reklamovaná vada během vstupních testů a objednatel nebude bezprostředně schopen vadu viditelně před společností demonstrovat,
 - (ii) je-li příčinou vady nedodržení pokynů v dokumentaci k zařízení nebo pokynů, které společnost uvedla v Protokolu o provedeném servisním zásahu,
 - (iii) je-li příčinou vady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby zařízení,
 - (iv) bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny společnosti a/nebo výrobce a není uveden jako originální příslušenství,
 - (v) došlo-li k užívání zařízení v době mezi uplatněním reklamace a provedenou diagnostikou u reklamací vad,
 - (vi) nespojivá-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,
 - (vii) bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce
 - (viii) jde-li o poškození způsobené zásahem/servisem prováděným osobou, která není autorizována pro danou úroveň opravy,
 - (ix) jde-li o zařízení, které bylo upraveno za účelem změny funkčnosti nebo technických možností bez předchozího písemného souhlasu společnosti,
 - (x) jde-li o poškození způsobené běžným opotřebením nebo jinak běžným stárnutím zařízení,
 - (xi) jde-li o zařízení, ze kterých bylo odstraněno nebo smazáno sériové číslo,

- (xii) pokud se závada projevuje pouze u software, u kterého není zákazník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
 - (xiii) z dalších důvodů vyplývajících z těchto Servisních podmínek či platných právních předpisů.
7. 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.
8. Dojde-li k výměně zařízení či jeho součásti nebo vrácení ceny servisního zásahu, stává se jakékoli vyměněné zařízení či jeho součást majetkem objednatele a zařízení nebo jeho část vyměněné nebo vrácené společnosti se stávají majetkem společnosti. Společnost nezaručuje, nedává příslib a nepřijímá odpovědnost za to, že bude schopná opravit či nahradit zařízení výrobců zařízení v rámci této záruky bez rizika ztráty informací či dat, které jsou v něm uloženy.

C.

Omezení odpovědnosti společnosti za zařízení dodaná objednatelem k provedení servisního zásahu:

1. Společnost neručí a neodpovídá za data uložená na datových médiích a zařízeních objednatele, 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 reinstalace 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, (i) že byl společností předem upozorněn na nezbytnost vynětí SIM karty ze zařízení, a (ii) 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 nenesе žádnou odpovědnost.
2. Společnost neručí a neodpovídá zejména (i) za skryté vady zařízení, na něž nebyla objednatelem prokazatelně upozorněna, (ii) za případná zhoršení již existujících vad zařízení, které existovaly před přijetím zařízení k servisnímu zásahu (např. poruchy funkčnosti zařízení, které se nepodaří opravit apod.), (iii) za závady vzniklé opotřebením během provádění nutné diagnostiky (např. spotřebovaný spotřební materiál, toner, inkoustové náplně apod.), (iv) za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (opotřebením mechanických částí, apod.). Společnost dále neručí a neodpovídá za (i) ztráty, ke kterým nedošlo v důsledku porušení této záruky, (ii) ztráty související s podnikáním, ušlým ziskem, ztrátou dat či obchodních příležitostí; ustanovení čl. III. část C bod 6 těchto Servisních podmínek není tímto ustanovením dotčeno.
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 reklamace nebudou uznány jako záruční závada.
4. 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.

5. 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.
6. Společnost odpovídá pouze za skutečnou škodu způsobenou objednateli/zákazníkovi 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 obrátu, přerušeni podnikání, ztráty důvěryhodnosti, poškození dobrého jména, ztráty informací o podnikání nebo jakékoli další finanční ztráty či újmy apod.). 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..
7. Společnost nenese odpovědnost zejména za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelem 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 nepochybnitelně popsat.
8. U zakázek předávaných objednatelem zhotoviteli nepřímo (tj. např. odesláním zařízení objednatelem) nemá společnost možnost ovlivnit text, který uvádí objednatel v objednávce servisního zásahu. Na veškeré texty uvedené objednatelem v takto realizované objednávce (smlouvě) je nahlíženo jako na jednostranná prohlášení objednatele a nejsou pro společnost právně závazná. 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 (objednatelem bez jakýchkoli obsahových změn, dodatků či odchylek, případně pak výslovným potvrzením vlastní objednávky objednatele ze strany společnosti ve smyslu čl. I. těchto Servisních podmínek.
9. 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.
10. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním těchto Servisních podmínek přednost.

IV. NÁHRADA ŠKODY A NEOPRÁVNĚNÁ REKLAMACE

1. Objednatel je povinen se seznámit s konkrétními záručními podmínkami výrobce reklamovaného zboží, případně s návodem k použití, nejpozději při převzetí zboží. V případě, že objednatel poruší povinnost seznámit se se záručními podmínkami výrobce, případně s návodem k použití a v důsledku toho dojde k poškození zboží (zakoupeného u společnosti jako příslušenství), jeho částečnému nebo úplnému zničení, zejména pokud v důsledku nesprávné manipulace se zbožím nebo v důsledku nesprávného používání zboží se vyskytne vada, která by při obvyklém a řádném užívání nebyla vznikla, společnost za vznik takové vady neodpovídá. Tím není dotčeno právo na náhradu škody, která tím společnosti vznikla.
2. Prokáže-li se, že reklamovaná vada byla způsobena jednáním objednatele - poškozením zboží nesprávným používáním, nebo nevhodnou manipulací (zatečením) a objednatel přesto, že o této skutečnosti věděl, nebo vědět mohl, vadu reklamoval, může společnost od objednatele požadovat náhradu škody, kterou mu tím způsobil.
3. V případě neoprávněné reklamace je Odběratel povinen uhradit manipulační poplatek za každou neuznanou reklamaci ve výši 166,- Kč + DPH.
4. V případě skryté vady, například zatečená klávesnice, spálená grafická karta pod chladičem, přetaktování, kterou nelze zjistit při přebírání reklamace si společnost vyhrazuje nárok na náhradu škody u objednatele, pokud reklamace nebude uznána výrobcem.
5. Pokud společnost s vynaložením odborné péče nemůže dostatečně identifikovat reklamované zboží (tzv. alternativní tonery), z důvodu ztráty sériového čísla, a navzdory této skutečnosti dojde ze strany společnosti k řádnému vyřízení reklamace, odpovídá objednatel za škodu, kterou tímto jednáním způsobil a to v případě, že distributor společnosti uzná takovou reklamaci za neoprávněnou. Objednatel je povinen na úhradu dostatečně prokázaných nákladů, které společnost na vyřízení takové reklamace vynaložila.

V. ZÁSADY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DALŠÍCH ZPRACOVÁVANÝCH ÚDAJŮ

1. Jsme společnost **SWISS CZ, s.r.o.**, IČO: 07102097, se sídlem: Pavlovická 272/18, Bělidla, 779 00 Olomouc, zapsané v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 74283, kontaktní údaje: e-mail: olomouc@swissit.cz, tel.: +420 5816 94 000, fax: +420 5816 94 001, www.swissit.cz, která provozuje opravárenské a servisní aktivity informačních a komunikačních zařízení (reverzně-logistické služby) **a jako správce budeme zpracovávat Vaše osobní údaje dle níže uvedených podmínek.**
2. Společnost zpracovává pouze osobní údaje, které jí poskytne zákazník pro realizaci opravy (servisního zásahu) a to nejčastěji v rozsahu:
 - a) Jméno a příjmení (případně jméno firmy, IČO a jméno a příjmení kontaktní osoby), adresa (fakturační/kontaktní a/nebo doručovací adresa), telefonní a mailový kontakt a podpis, který je součástí předávacího protokolu k dané zakázce.
 - b) Číslo zakázky (námi přidělený identifikátor Vašeho zařízení v opravárenském procesu).
 - c) V případě Vašeho požadavku na zálohu dat Vašeho zařízení v servisu, jedná se o soubor všech data uložených ve Vašem zařízení.
 - d) A dále údaje, které od Vás získáme tím, že navštívíte naše webové stránky nebo vyplníte dotazník zákaznické spokojenosti: IP adresa, soubory cookies.

3. Vaše osobní údaje zpracováváme za účelem poskytnutí bezplatných nebo placených servisních služeb (reverzně-logistické služby), o které jste projevili zájem, tzn. realizace opravy (servisního zásahu) Vašeho zařízení nebo příslušenství a možnosti Vás kontaktovat ve spojitosti s touto opravou (např. upřesnění symptomu závady, odsouhlasení cenové nabídky apod.). Vaše údaje dále zpracováváme za účelem:
 - a) zálohy Vašich dat servisovaného zařízení, pokud jste nás o to požádali,
 - b) zlepšování kvality reverzně-logistických služeb a zákaznické spokojenosti,
 - c) provádění analýz a měření s cílem zjistit, jak jsou naše služby využívány.
4. Naše společnost vytvořila taková technická a organizační zabezpečení Vašich dat, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Vaším údajům neoprávněnou osobou nebo k jejich jinému zneužití. Stejný přístup vyžadujeme u našich partnerů, kterým Vaše data svěřujeme. Všichni naši partneři jsou vázáni povinností mlčenlivosti a nesmějí využít poskytnuté údaje k žádným jiným účelům, než ke kterým jsme jim je zpřístupnili.
5. Třetími stranami, které mohou mít přístup k Vaším osobním údajům v případě námi poskytovaných reverzně-logistických služeb jsou:
 - a) osoby, které pro nás zabezpečují přepravu Vašich zařízení,
 - b) osoby, které Vaše zařízení vyrobily (výrobce) a/nebo uvedly na trh (např. výrobce, prodejce, operátor nebo distributor),
 - c) osoby, které pro nás zabezpečují servis u zákazníka, tedy u Vás (tzv. on-site servis),
 - d) osoby, kterým jsme povinni na základě platných právních předpisů a na základě jejich vyžádání Vaše osobní údaje předat, jako např. Policii ČR, státní správa apod.
6. Vaše údaje, v případě servisních služeb, budeme zpracovávat po nezbytně dlouhou dobu, kterou nám stanovují příslušné právní předpisy. Maximálně však po dobu 10 let.
7. V případě požadavku na zálohu Vašich dat budeme zálohu Vašich dat zpracovávat (uchovávat) po dobu 30 dní od doručení/předání Vašeho zařízení zpět.
8. Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat na základě Vámi uděleného souhlasu – To se týká obsahu našich webových stránek (např. dotazník zákaznické spokojenosti) V případě servisní činnosti je možné Vaše osobní údaje zpracovávat i bez Vašeho souhlasu, ale pouze za účelem:
 - a) poskytnutí servisní služby (tzn. splnění smlouvy uzavřené mezi Vámi a námi, přičemž smlouvu představuje i faktické využívání servisní služby, aniž by bylo potřeba cokoli podepsat),
 - b) splnění právních povinností, které pro nás vyplývají z obecně závazných právních předpisů.
9. Možnost a zákonnost takového zpracování vyplývá přímo z platných právních předpisů a Váš souhlas k tomuto zpracování není potřeba.
10. Naší trvalou snahou je neustále udržovat a pravidelně vylepšovat technická a organizační zabezpečení Vašich dat, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Vaším údajům a datům, nebo k jejich jinému zneužití (zkopírováním, zveřejněním, pozměněním, zničením apod.).
11. Váš dobrovolně udělený souhlas se zpracováním osobních údajů můžete kdykoli bezplatně odvolat, a to prostřednictvím zaslání emailové zprávy na adresu: olomouc@swissit.cz.
12. Odvoláním souhlasu není dotčena možnost i nadále zpracovávat Vaše osobní údaje, které zpracováváme na jiném právním základu, než je souhlas (tj. zejména je-li zpracování nezbytné pro splnění smlouvy, právní povinnosti či z jiných důvodů uvedených v platných právních předpisech), viz bod výše.

SWISS CZ, s.r.o., se sídlem: Pavlovická 272/18, Bělidla, 779 00 Olomouc, IČO: 07102097, zapsané v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 74283

13. Ve vztahu k Vaším osobním údajům máte zejména následující práva: právo svůj souhlas kdykoli odvolat; právo osobní údaje opravit či doplnit; právo požadovat omezení zpracování; právo vznést námitku či stížnost proti zpracování v určitých případech; právo požadovat přenesení údajů; právo na přístup k osobním údajům; právo být informován o porušení zabezpečení osobních údajů v určitých případech; právo na výmaz osobních údajů (právo být „zapomenut“) v určitých případech; a další práva stanovená v zákoně o ochraně osobních údajů a v obecném nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679 po nabytí jeho účinnosti.
14. V případě jakéhokoli dotazu na ochranu osobních údajů či odvolání souhlasu s dalším zpracováním Vašich osobních údajů prosím využijte e-mail: olomouc@swissit.cz.

VI. POZÁRUČNÍ SERVIS

1. Obchodní společnost SWISS CZ poskytuje pozáruční servis na široký sortiment dodávaného zboží. U monitorů a zdrojů je společnost schopna zajistit pozáruční servis i pro výrobky zakoupené u jiných dodavatelů. Na pozáručně opravené výrobky poskytuje společnost 3 měsíce záruční dobu. Dopravní náklady spojené s výkonem pozáručního servisu hradí objednatel. Objednatel je povinen u zboží, které zasílá k opravě, si na vlastní riziko uschovat a zazálohovat data, která chce zachovat. Společnost nenese zodpovědnost za ztracená data a neodpovídá za škodu tím vzniklou.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Servisní podmínky nabývají účinnosti dne 1.10.2024. Změny Servisních podmínek vyhrazeny.
2. Všeobecné obchodní podmínky objednatele/zákazníka se tímto výslovně vylučují.
3. Objednatel/zákazník přebírá podle § 2620 odst. 2. občanského zákoníku nebezpečí změny okolností.
4. Na smluvní vztah založený mezi objednatelem/zákazníkem a společností se neaplikují ust. § 2101 odst. 1 věta druhá a věta třetí a dále ust. § 2108 občanského zákoníku.
5. V případě zákazníka (objednatele) spotřebitele, je tento v případě nespokojenosti vyřízení jeho reklamace, oprávněn uplatnit postup dle § 20n zákona o ochraně spotřebitele, jako mimosoudní řešení sporu.
6. 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 (i) ceny servisního zásahu či její části, (ii) souvisejících poplatků, (iii) úroků z prodlení, (iv) náhrady škody, (v) smluvních pokut a jakýchkoli sankcí. Tato ustanovení zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále po ukončení účinnosti smlouvy.
7. Ust. § 1764 věta druhá, ust. § 1765 a ust. § 1766 občanského zákoníku se na smlouvu nepoužijí.
8. Objednatel/zákazník uzavřením smlouvy výslovně potvrzuje, že se se zněním těchto Servisních podmínek seznámil, že si je přečetl, že s nima souhlasí, a že žádné z jejich ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně očekávat.
9. Objednatel/zákazník, který je podnikatelem, prohlašuje, že se v případě této smlouvy nejedná o tzv. smlouvu uzavíranou adhezním způsobem; smluvní strany pro odstranění pochybností v souladu s ustanoveními § 1801 občanského zákoníku sjednávají, že ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se na tuto smlouvu nepoužijí.

SWISS CZ, s.r.o., se sídlem: Pavlovická 272/18, Bělidla, 779 00 Olomouc, IČO: 07102097, zapsané v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 74283

10. Seznam servisních míst společnosti:

SWISS CZ, s.r.o.
Pavlovická 272/18, Bělidla
779 00 Olomouc

SWISS CZ, s.r.o.
Slavíkova 6142/18d
708 00 Ostrava – Poruba

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto Servisní podmínky nabývají účinnosti dne 1.10.2024. Změny Servisních podmínek vyhrazeny.

V Olomouci, dne: 1.10.2024

SWISS CZ, s.r.o.
Radovan Pivovarčí
Jednatel společnosti