

## **Applemistr**

### **SERVISNÍ PODMÍNKY**

#### **I. OBECNÁ USTANOVENÍ**

1. Servisní podmínky Viacheslava Ilyatova, Applemistr, se sídlem Václavská 2073/20, 120 00 Praha 2, Nové Město, IČ: 09169598, DIČ: CZ7908161448 (dále též jen „zhotovitel“) upravují zejména podmínky servisu, záruku za jakost služeb poskytnutých zhotovitelem, jakož i postup při reklamaci služeb poskytnutých zhotovitelem. 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 zhotovitelem podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Smlouvou o opravě či úpravě věci podle těchto servisních podmínek se rozumí:

(i) zhotovitelem a objednatelem potvrzený (písemně či elektronicky) zakázkový list o převzetí zařízení do opravy (dále též jen „zakázkový list“), jakož i

(ii) oprava či úprava zařízení v místě umístění zařízení u objednatele, nebo

(iii) doručení zařízení k opravě či úpravě zhotoviteli objednatelem, přepravní službou nebo poštou na adresu servisního místa zhotovitele, uvedeného v čl. V odst. 8 těchto servisních podmínek, spolu s formulářem popisu závad, kdy objednatel vyjadřuje svoji vůli k uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci, přičemž smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem potvrzení zhotovitelem vystaveného zakázkového listu objednatelem, nebo

(iv) zhotovitelem akceptovaná objednávka opravy učiněná objednatelem prostřednictvím elektronického formuláře, kdy objednatel vyjadřuje svoji vůli k uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci a souhlas s podmínkami opravy, přičemž smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem doručení zařízení k opravě či úpravě zhotoviteli objednatelem, přepravní službou nebo poštou na adresu servisního místa zhotovitele, uvedeného v čl. V odst. 8 těchto servisních podmínek.

Objednatel (i) umožněním provedení servisního zásahu u objednatele, (ii) potvrzením zakázkového listu, (iii) uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci na základě potvrzení vlastní objednávky objednatele ze strany zhotovitele, nebo (iv) prostřednictvím elektronického formuláře a odesláním zařízení potvrzuje svůj souhlas s těmito servisními podmínkami s tím, že smlouva o opravě či úpravě věci se těmito servisními podmínkami řídí.

2. Tyto servisní podmínky se řídí právním řádem České republiky. Tyto servisní podmínky se použijí na veškeré servisní zásahy zhotovitele a reklamace, nestanoví-li smlouva mezi zhotovitelem a objednatelem něco jiného.

3. Zákazníkem se pro účely těchto servisních podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která, jakožto objednatel, uzavřela se zhotovitelem smlouvu o opravě a úpravě věci, případně, jejíž jinou objednávkou servisního zásahu zhotovitel při použití těchto servisních podmínek potvrdil. Objednatelem podle 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. Objednatelem se pro účely těchto servisních podmínek rozumí osoba, která předala zhotoviteli zařízení k poskytnutí servisního zásahu a uzavřela se zhotovitelem smlouvu o opravě a úpravě věci (způsobem, jak je definován v čl. I těchto servisních podmínek). Zařízením se rozumí jakékoli IT nebo obdobné zařízení, které bylo předáno zhotoviteli k servisnímu zásahu.

4. Servisní podmínky jsou platné v aktuálním znění a jsou dostupné na webových stránkách zhotovitele <https://applemistr.cz>, jakožto nedílná součást smlouvy o opravě či úpravě věci, vždy platí servisní podmínky aktuální (účinné) k datu uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci.

5. Kontaktní údaje: Viacheslav Ilyatov, Applemistr.cz, se sídlem Václavská 2073/20, 120 00 Praha 2, Nové Město, IČ: 09169598, DIČ: CZ7908161448 Tel: +420 775 432 111, e-mail: servis@applemistr.cz.

## II. SERVIS

1. Zhotovitel poskytuje objednateli, který požaduje opravu nebo úpravu zařízení zhotovitelem, servisní práce a uzavírá s objednatelem smlouvu o opravě a úpravě věci (dále též 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. Má se za to, že uzavřením smlouvy o opravě věci objednatel souhlasí s podmínkami, které jsou uvedeny v těchto servisních podmínkách. Smlouva o opravě věci je uzavřena okamžikem (i) přijetí řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného zakázkového listu potvrzujícího převzetí zařízení do opravy zhotovitelem s tím, že smlouva je uzavřena s výhradou, že se nezaručuje úplnost ceny, resp. i bez určení ceny, **nebo vyplněním elektronického objednávkového formuláře objednatelem** a zároveň (ii) doručením zařízení zhotoviteli s vyplněným formulářem popisu závad, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny skutečnosti skutečností uvedené výše v bodu (i) a (ii).

2. Objednatel se předáním zařízení k realizaci servisního zásahu sestávajícího v provedení práce (opravy či úpravy zařízení) a materiálu na vstupu (k opravě či úpravě zařízení) v rámci opravy či úpravy zařízení zejména podle smlouvy o opravě věci (dále též jen „servisní zásah“) zavazuje plně a bez výhrad akceptovat servisní, záruční a reklamační podmínky zhotovitele uvedené v těchto servisních podmínkách.

3. K řádnému a neprodlenému vyřízení servisního zásahu je nutná součinnost objednatele spočívající zejména v doručení (i) řádně vyplněného formuláře popisu závad, (ii) objednatelem potvrzeného zakázkového listu nebo (iii) **objednatelem potvrzeného elektronického objednávkového formuláře** a (iv) zařízení, které má být opraveno či upraveno, to vše na adresu nejbližšího servisního místa zhotoviteli (seznam servisních míst je uveden v čl. V odst. 8 těchto servisních podmínek), včetně stručné a výstižné 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 zakázkového listu, prostřednictvím kterého opravu objednával, má se za to, že si objednatel přeje provést opravu kompletní.

4. Objednatel je povinen uhradit zhotoviteli vždy skutečnou cenu servisního zásahu. Uzavřením smlouvy o opravě věci objednatel výslovně souhlasí s tím, že před zahájením servisního zásahu bude zařízení podrobena diagnostice. V případě, že cena oprav závad bude činit:

do 1200,- bez DPH

iPhone 5, iPhone SE, iPhone 6, iPhone 6+, iPhone 6S, iPhone 6S+

do 1500,- bez DPH

iPhone 7, iPhone7+, iPhone 8, iPhone8+, iPhone SE 2020

do 2000,- bez DPH

iPhone X, iPhone XR, iPhone XS, iPhone XS Max, iPhone 11, iPhone 11 Pro, iPhone 11 Pro Max

do 2500,- bez DPH

iPhone 12 mini, iPhone 12, iPhone 12 Max, iPhone12 Pro, iPhone 12 Pro Max, iPhone 13 mini, iPhone 13, iPhone 13 Pro, iPhone 13 Pro Max

**zhotovitel provede opravu zařízení bez další domluvy s objednatelem.**

V případě, že cena oprav závad bude činit:

do 1500,-Kč bez DPH

iPad, iWatch

do 2000,- Kč bez DPH

MacBook, iMac, MacMini

## **zhotovitel provede opravu zařízení bez další domluvy s objednatelem.**

Pokud cena opravy bude vyšší než uvedený limit, bude objednateli sdělena (formou e-mailové zprávy na adresu objednatele uvedenou v zakázkovém listu) zhotovitelem cena servisního zásahu (dále jen „oznámení ceny servisního zásahu“). **Pokud objednatel bezodkladně, nejdéle však do 3 dnů od doručení oznámení ceny servisního zásahu (tzv. cenová nabídka)**, prokazatelně neoznámí zhotoviteli, že odmítá poskytnutí servisního zásahu, má se za to, že objednatel s cenou servisního zásahu souhlasí a zhotovitel provede pro objednatele servisní zásah za cenu, která byla uvedena v oznámení ceny servisního zásahu, přičemž objednatel je povinen tuto cenu zhotoviteli uhradit. Zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky takto stanovenou cenu změnit, a to i vícekrát dojde-li v průběhu a realizace servisního zásahu ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu servisního zásahu. Zhotovitel si však vždy vyžádá ze strany objednatele souhlas se změnou ceny nad limit stanovený v těchto servisních podmínkách, případně v zakázkovém listu. Zhotovitel není povinen 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. 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 udělal souhlas již podpisem či elektronickým potvrzením zakázkového listu, (ii) bez výhrad s ním souhlasí a (iii) takto navýšenou cenu opravy vždy bez výhrad zhotoviteli uhradí. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli za provedený servisní zásah naúčtovanou cenu servisního zásahu, nepřesáhne-li předpokládanou cenu o **více než 10 %**, a to bez povinnosti zhotovitele dále účtovanou cenu s objednatelem konzultovat.

5. Ve spojení s diagnostikou je zhotovitel oprávněn 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. Zhotovitel je oprávněn realizovat servisní zásah tak, že zhotovitel vedle odstranění vady výměnou vadné součástky poskytne objednateli slevu z ceny za realizovaný servisní mimozáruční zásah oproti ceně vyměněné vadné součástky, kterou zákazník současně převede na zhotovitel protihodnotou. Cena převáděné vadné součástky bude zhotovitelem započtena oproti ceně servisního zásahu. Objednatel bere na vědomí, že u zařízení opravovaných v „Exchange systému“ (vadný díl se u zhotovitele mění celý za nový nebo repasovaný díl se zárukou) není možné požadovat vrácení vadného dílu po opravě zařízení, jelikož vadný díl se výměnou stal majetkem zhotovitele, který v Exchange systému poskytl za takto vyměněný díl výhodnější cenu, než je cena běžného objednaného dílu u výrobce. Jestliže by objednatel v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si zhotovitel právo odstoupit od nabídky opravy v „Exchange systému“ za cenových podmínek ceny servisního zásahu.

7. Pokud objednatel bezodkladně, nejdéle však **do 3 dnů od doručení oznámení** ceny servisního zásahu, prokazatelně neoznámí zhotoviteli, že odmítá poskytnutí servisního zásahu, má se za to, že objednatel s cenou servisního zásahu souhlasí a zhotovitel provede pro objednatele servisní zásah za cenu, která byla uvedena v oznámení ceny servisního zásahu, přičemž objednatel je povinen tuto cenu zhotoviteli uhradit.

8. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu s vyúčtováním ceny servisního zásahu v okamžiku dokončení servisního zásahu. Faktura je splatná při převzetí zařízení objednatelem po provedení servisního zásahu, není-li smluvními stranami ujednáno jinak.

9. Zhotovitel si vyhrazuje 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 zhotovitelem se řídí platnou právní úpravou.

10. Místem přijetí k opravě je adresa nejbližšího servisního místa zhotovitele (seznam servisních míst je uveden v čl. V odst. 8 těchto servisních podmínek). Náklady na předání a převzetí zařízení v souvislosti s realizací servisního zásahu nese v případě odmítnutí opravy objednatel, nejde-li o opravu záruční. Je-li zařízení přepravováno od objednatele do servisu zhotoviteli a zpět objednatelem či třetí osobou, hradí přepravu do servisu i zpět zhotovitel. Zhotovitel hradí rovněž jakékoliv další výdaje vyplývající z dopravy, manipulace, balení či skladování opravovaného zařízení apod. Náklady na dopravu zařízení k reklamačním účelům v rámci záručního servisu na servis provedený zhotovitelem nese zhotovitel.

11. Servisní zásah/Oprava je považován/a za dokončený/ou (v závislosti na požadavcích uvedených v zakázkovém listu či objednávkovém formuláři) 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 zakázkovém listu 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 zhotovitelem 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 a dodací list.

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 zhotovitel oprávněn zařízení podle své úvahy prodat na účet objednatele nebo ekologicky zlikvidovat; objednatel uzavřením smlouvy s tímto postupem zhotovitele výslovně souhlasí, přičemž práva zhotovitele, jež vyplývají z platných právních předpisů, tímto ujednáním nejsou dotčena. Objednatel není v tomto případě oprávněn nárokovat vůči

zhotoviteli jakoukoli kompenzaci či náhradu škody. Zhotovitel si vyhrazuje právo využít výtěžek z prodeje zařízení za účelem kompenzace objednatelům 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 (zařízení). Objednatel akceptací těchto servisních podmínek výslovně souhlasí s tím, aby postup podle tohoto čl. II bodu 13 byl přiměřeně aplikován též na zařízení předané objednatelům k realizaci servisního zásahu, jež se stane opuštěnou věcí.

### **III. ZÁRUKY A REKLAMACE**

1. Zhotovitel poskytuje následující záruky za jakost: (i) záruku na práci na opravě zařízení v délce 6 měsíců, s výjimkou záruk dále uvedených, (ii) záruku na práci na opravě mobilních telefonních přístrojů v délce 3 měsíců od vystavené faktury, (iii) záruku na nové náhradní díly použité na opravu notebooků v délce 24 měsíců, (iv) záruku na OEM LCD displeje iPhone a iPad v délce 12 měsíců, (v) záruku na neoriginální LCD displeje iPhone, iPad a MacBook v délce 6 měsíců. 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 zhotovitele.
3. Objednatel nemá práva ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na objednatele vnější událost.
4. Vady, na které se vztahuje záruka, je objednatel povinen písemně uplatnit u zhotovitele bez odkladu po jejich zjištění, jinak jeho nároky vůči zhotoviteli zanikají. Při uplatnění nároku ze záručních vad (reklamaci) je objednatel povinen sepsat se zhotovitelem reklamační protokol/protokol o reklamační opravě a předložit zhotoviteli řádně vyplněný (i) smlouvu o opravě věci nebo (ii) jiný dokument prokazující uzavření smlouvy o opravě věci ve smyslu těchto servisních podmínek; pro případ, že objednatel nepředloží žádný z uvedených dokumentů, může zhotovitel na základě vlastního uvážení ověřit zařízení a nároky zákazníka ve vlastní databázi. Bez předložení řádně vyplněného reklamačního protokolu/protokolu o opravě a záručního listu, resp. dalších dokumentů podle předchozího ustanovení nebo při předložení záručního listu, resp. dalších dokumentů podle předchozí věty s nečitelnými, přepisovanými či jinak pozměňovanými údaji anebo v případě změny, odstranění či poškození identifikačních údajů uvedených na zařízení, nemůže být reklamace uznána.
5. Rozsah nároků objednatele z vad podléhajících záruce je upraven výlučně těmito servisními podmínkami, jakékoli jiné nároky objednatele jsou vyloučeny.

6. Běh záruční doby se staví od data uplatnění reklamace do data, kdy si objednatel zařízení po skončení opravy převzal, resp. kdy objednatel byl povinen si po skončení opravy zařízení převzít.

7. Před odesláním zařízení zhotoviteli k provedení servisního zásahu se objednateli důrazně doporučuje, 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.

8. Zhotovitel si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu vyřízení reklamace dle svého uvážení, vždy však při zohlednění platných záručních podmínek výrobců 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 volby zhotovitele, případně uskutečnění jiného řešení dle dohody s objednatelem.

9. Zhotovitel 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 zhotovitele. V případě neodstranitelné vady zařízení, resp. jeho součástky (dílu) může zhotovitel vždy vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástku (díl) vyměnit za bezvadné.

10. Reklamace může být zhotovitelem zamítnuta zejména v těchto případech:

(i) neprojeví-li se reklamovaná vada během vstupních testů a objednatel nebude bezprostředně schopen vadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat,

(ii) je-li příčinou vady nedodržení pokynů v dokumentaci k zařízení nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v zakázkovém listu nebo 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 zhotovitele anebo výrobce,

(v) došlo-li k užívání zařízení zákazníkem (objednatelem) v době mezi uplatněním reklamace a provedenou diagnostikou,

(vi) nesouvisí-li příčina reklamované vady přímo s prací provedenou zhotovitelem na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu, a to zejména podle výkazu

provedené práce a účtovaných položek na zakázkovém listu/protokolu o provedení opravy,

(vii) jde-li o poškození způsobená používáním zařízení s jiným produktem,

(viii) jde-li o poškození způsobená zásahem/servisem prováděným osobou, která není zástupcem zhotovitele ani poskytovatelem servisu autorizovaným výrobcí zařízení,

(ix) jde-li o zařízení, které bylo upraveno za účelem změny funkčnosti nebo technických možností bez předchozího písemného souhlasu zhotovitele,

(x) jde-li o poškození způsobené(á) běžným opotřebením nebo jinak běžným stárnutím zařízení,

(xi) jde-li o zařízení, ze kterých bylo odstraněno nebo smazáno sériové číslo,

(xii) z dalších důvodů vyplývajících z těchto servisních podmínek či platných právních předpisů.

11. 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 zhotoviteli se stávají majetkem zhotovitele.

12. Zhotovitel nezaručuje, nedává příslib a nepřijímá odpovědnost za to, že bude schopen opravit či nahradit zařízení bez rizika ztráty informací či dat, které jsou v něm uloženy.

13. Zhotovitel neručí a neodpovídá za data uložená na datových médiích a zařízeních objednatele, přičemž tato data je zhotovitel oprávněn 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 programového 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 zhotovitelem 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 zhotovitel za případné poškození anebo ztrátu SIM karty, jakož i dat, nenese žádnou odpovědnost.

14. Zhotovitel neručí a neodpovídá zejména (i) za skryté vady zařízení, na něž nebyl objednatelem prokazatelně upozorněn, (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 izolační



materiál, těsnění apod.), (iv) za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (opotřebením mechanických částí, apod.).

15. Zhotovitel dále neručí a neodpovídá za (i) ztráty, ke kterým nedošlo v důsledku porušení záruky, (ii) ztráty související s podnikáním, ušlým ziskem, ztrátou dat či obchodních příležitostí.

16. Objednatel byl upozorněn a bere na vědomí, že funkčnost zařízení po servisním zásahu koresponduje v rozsahu odpovídajícím obvyklým výstupním testům zařízení prováděných podle směrnic výrobce zařízení nebo zhotovitele. Všechny závady nevyhovující těmto kritériím nebudou v případě pozdější reklamace uznány jakožto záruční vada.

17. Zhotovitel je oprávněn 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, pokud pak z technických či finančních nedojde důvodů k dokončení zakázky.

18. Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah/opravu z důvodů technických nebo finančních (tzn. nesouhlasu objednatele s cenou opravy), nebo odstoupí-li objednatel od smlouvy anebo servisní zásah nebude realizován z jakéhokoli jiného důvodu, není povinen zhotovitel uvést zařízení do původního stavu.

19. Zhotovitel odpovídá pouze za skutečnou škodu způsobenou objednateli/zákazníkovi prokázaným a zaviněným porušením svých povinností; zhotovitel neodpovídá za nepřímou škodu ani za ušlý zisk. Záleží-li skutečná škoda ve vzniku dluhu, nemá objednatel/zákazník právo, aby ho zhotovitel dluhu zprostil ani aby mu poskytl náhradu. Odpovědnost zhotovitele za škodu dle smlouvy je na základě dohody stran omezena maximální částkou ve výši 100 % obvyklé ceny servisovaného hmotného zařízení (hardware) v době trvání smlouvy. Zhotovitel nenese v žádném případě odpovědnost za následné škody. Objednatel/zákazník není oprávněn vůči zhotoviteli 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, přerušování podnikání, ztráty důvěryhodnosti, poškození dobrého jména, ztráty informací o podnikání nebo jakékoli další finanční ztráty či újmy apod.).

20. Objednatel není oprávněn uplatňovat vůči zhotoviteli jakékoli náklady, které vzniknou objednateli v souvislosti s opravou zařízení, tj. zejména ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.

21. Zhotovitel nenese odpovědnost zejména za taková opotřebením 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 formuláři popisu závad anebo v objednávce či ve smlouvě o stavu předávaného zařízení; zhotovitel provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních

použitých a verbálně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

22. U zakázek předávaných objednatelem zhotoviteli nepřímo (tj. např. odesláním zařízení objednatelem) nemá zhotovitel 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 zhotovitele právně závazná. Zhotovitel není povinen provést v okamžiku přijetí zařízení k opravě a uzavření smlouvy kompletní testy zařízení, kterými by prověřil všechna tvrzení objednatele uváděná ve smlouvě. Jestliže zhotovitel kdykoli v průběhu realizace servisního zásahu zjistí nesoulad či rozpor mezi tvrzeními objednatele a skutečností, pak za takovýto nesoulad či rozpor není zhotovitel odpovědný a smluvní strany se zavazují vycházet ze skutkového stavu zjištěného zhotovitelem. Zároveň tento nesoulad či rozpor zhotovitel oznámí objednateli. Pro účely vyloučení jakýchkoli pochybností platí, že nabídka zhotovitele 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 zhotovitele ve smyslu čl. I těchto servisních podmínek.

23. Zhotovitel si v rámci servisního zásahu vyhrazuje právo nahradit originální vadné díly odpovídajícími ekvivalentními náhradními díly a součástkami, které zajistí u opravovaného zařízení požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

24. Objednatel bere na vědomí, že u některých druhů oprav zařízení dochází při demontáži, diagnostice nebo výměně vadných součástek k nevratnému mechanickému, tepelnému, elektrickému nebo chemickému poškození součástek 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.

25. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním těchto servisních podmínek přednost.

#### **IV. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ TÝKAJÍCÍ SE SPOTŘEBITELŮ**

1. Tato část servisních podmínek (čl. IV) platí pouze pro smlouvy uzavřené se spotřebitelem (čl. I bod 3).

2. Bez ohledu na shora uvedené platí, že pokud tato část servisních podmínek výslovně nestanoví jinak, platí ustanovení servisních podmínek podle čl. I, II, III, V a VI také pro tuto část, která upravuje zvláštní podmínky pro smlouvy uzavřené se spotřebiteli.

3. Lhůty pro vyřízení reklamace běží od přijetí příslušných dokladů a zařízení k záruční opravě, resp. od přijetí požadavku na reklamaci servisního zásahu včetně zařízení a příslušných dokladů, pokud se spotřebitelem nebude písemně dohodnuta

lhůta delší. Počátek běhu uvedené lhůty je podmíněn předložením dokumentace jako dle čl. III bod 1 až 6 těchto servisních podmínek.

4. Je-li objednatelem spotřebitel, o oprávněnosti reklamace zhotovitel rozhodne ihned, ve složitých případech do pěti pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zařízení potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací včetně odstranění vady zhotovitel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po dohodě se spotřebitelem.

5. Zhotovitel vydá objednateli – spotřebiteli písemné potvrzení obsahující údaje o tom, (i) kdy byla reklamace uplatněna, (ii) co je jejím obsahem, (iii) jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; toto potvrzení zašle zhotovitel objednateli – spotřebiteli e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno při převzetí zařízení k servisnímu zásahu). Dále zhotovitel vydá objednateli – spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Spotřebitel doručí zařízení k servisnímu zásahu na své náklady. V rámci oprávněné záruční reklamace zašle zhotovitel po realizaci servisního zásahu zařízení spotřebiteli zpět na své náklady; jinak je objednatel povinen převzít zařízení vždy na své náklady.

7. Po vyřízení reklamace zhotovitel upozorní o ukončení reklamace objednatele – spotřebitele e-mailem.

8. Těmito servisními podmínkami nejsou dotčena práva spotřebitele, jež jsou stanovena platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

9. Zákazníci v postavení spotřebitele mohou dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, spory vyplývající ze smlouvy o opravě věci, které se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, řešit mimosoudně. Spotřebitel může v takovém případě podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

## V. DALŠÍ USTANOVENÍ

1. Uplatnění všeobecných obchodních podmínek objednatele/zákazníka se těmito servisními podmínkami výslovně vylučují.
2. Objednatel/zákazník přebírá podle § 2620 odst. 2 občanského zákoníku nebezpečí změny okolností.
3. Na smluvní vztah založený mezi objednatelem a zhotovitelem se neaplikují ust. § 2108 občanského zákoníku.
4. 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.
5. Ustanovení § 1764 věta druhá, ustanovení § 1765 a § 1766 občanského zákoníku se na smlouvu mezi objednatelem/zákazníkem a zhotovitelem nepoužijí.
6. 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.
7. 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.
8. Seznam servisních míst zhotovitele:  
  
Applemistr.cz, Václavská 2073/20, (místnost č. 410), 120 00 Praha 2, Nové Město
9. Tyto servisní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 9. 2021. Zhotovitel si vyhrazuje právo na změny těchto servisních podmínek.

Viacheslav Ilyatov

Applemistr.cz