

## Servisní podmínky Comtex s.r.o.

### 1. Základní ustanovení

#### 1.1 Vázané dokumenty

1.1.1 Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále jen Smlouvy) mezi objednatelem a zhotovitelem, uzavřenou ve smyslu Zákona č.89/2012 Sb., Občanský zákoník nebo Zákona č.90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) a dále se řídí Obchodními podmínkami.

#### 1.2 Smluvní strany

1.2.1 Zhotovitel - **COMTEX s.r.o.**, T.G.Masaryka 179, Libáň 507 23, IČ: 04359038, DIČ: CZ04359038, spisová značka C35695 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové; případně zhotovitelem oslovené subdodavatelské společnosti, jejichž identita je kryta obchodním tajemstvím zhotovitele. Za takto provedené práce zodpovídá zhotovitel v plném rozsahu, jako by tyto provedl sám.

1.2.2 Objednatel (nebo také Zákazník) - registrovaný zákazník webových stránek <http://servis.comtex.cz> nebo jiná osoba, která žádá provedení servisního zásahu.

### 2.Ujednání

#### 2.1 Smluvní ustanovení

2.1.1 Smlouvu lze uzavřít písemně, nebo ústně. Písemnou Smlouvou se rozumí zhotovitelem i objednatelem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu (dokument s názvem „Přijem servisního zásahu“).

2.1.2 Servisní podmínky jsou dostupné na webových stránkách [www.comtex.cz](http://www.comtex.cz). Součástí Smlouvy jsou Servisní podmínky platné k datu přijetí zakázky zhotovitelem.

2.1.3 Za návrh na uzavření ústní Smlouvy se považuje předání zařízení třetí osobě k přepravě za účelem provedení servisního zásahu zhotovitelem dle oddílu 3.2.1 těchto podmínek. Smlouva je uzavřena okamžikem fyzického přijetí zařízení zhotovitelem k provedení servisního zásahu. Za předání zařízení třetí osobě k přepravě za účelem provedení servisního zásahu se rozumí zejména zaslání zařízení k opravě prostřednictvím přepravní služby nebo držitele poštovní licence, kde objednatel vyjadřuje svou vůli k uzavření Smlouvy o dílo buďto vyplněným a odeslaným webovým formulářem „Objednávka opravy“, anebo průvodním dopisem zasláným společně se zařízením určeným k provedení servisního zásahu, v němž o servisní zásah písemně žádá. Podpis Smlouvy na straně objednatele nahrazuje buďto podpis objednatele v průvodním dopise přiloženém k zaslánímu zařízení anebo vyjádřením souhlasu s uzavřením Smlouvy odesláním vyplněného webového formuláře „Objednávka opravy“. V případě odeslání vyplněného webového formuláře „Objednávka opravy“ je objednatel na vyjádření souhlasu s uzavřením Smlouvy před jeho odesláním upozorněn tímto textem: **„Vyplnění formuláře a jeho odeslání je považováno z právního hlediska za platnou Smlouvu o dílo uzavřenou ve smyslu Občanského zákoníku a Zákona o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích). Nedílnou součástí této Smlouvy o dílo, uzavřené mezi zákazníkem a zhotovitelem, jsou Servisní podmínky zhotovitele. Zákazník (objednatel) prohlašuje, že se před odesláním formuláře seznámil s těmito Servisními podmínkami zhotovitele, které jsou rovněž dostupné na <http://www.comtex.cz/servisnipodminky> Zákazník odesláním vyplněného formuláře prohlašuje, že se seznámil se servisními podmínkami zhotovitele a tyto bez výhrad akceptuje.“** Zároveň je objednatel před odesláním webového formuláře vyzván k udělení souhlasu se

zpracováním osobních údajů, kdy souhlas je formulován takto: „*Tímto, v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „nařízení GDPR“)* uděluji svůj souhlas se zpracováním uvedených osobních údajů společnosti COMTEX s. r. o., se sídlem T. G. Masaryka 179, 507 23 Libáň, IČO: 043 59 038, DIČ: CZ043 59 038, zapsaná: oddíl C, vložka 35695 u Krajského soudu v Hradci Králové, za účelem zpětného kontaktování žadatele a vyřízení jeho žádosti či dotazu z tohoto formuláře. S informacemi předanými tímto formulářem bude nakládáno v souladu s nařízením GDPR a zásadami zpracování osobních údajů společností dostupnými na [http://www.comtex.cz/dokumenty/Inf\\_o\\_zprc\\_os\\_ud.pdf](http://www.comtex.cz/dokumenty/Inf_o_zprc_os_ud.pdf). Odvolání souhlasu se zpracováním poskytnutých dat lze učinit e-mailem na adrese [info@comtex.cz](mailto:info@comtex.cz). V případě podezření na neoprávněné použití Vámi poskytnutých údajů máte právo předat podnět k šetření Úřadu pro ochranu osobních údajů.“

2.1.4 V případě, že je zařízení předáno osobně objednatelem zhotoviteli k provedení servisního zásahu/opravě, platí, že zákazník plně a bez výhrad akceptuje tyto Servisní podmínky.

## 2.2 Cena za zakázku

2.2.1 Součástí Smlouvy je limitní cena zakázky, vycházející z předpokládané časové a materiálové náročnosti zakázky, uvedená ve Smlouvě.

2.2.2 Není-li možné dopředu v okamžiku uzavření Smlouvy limitní cenu stanovit, pak se má za to, že limitní cena zakázky je stanovena jako předběžná cena v minimální výši 290 Kč vč. DPH 21% (dále též „minimální limitní cena“). Požadavek objednatele na přijetí věci k opravě bez stanovení předběžné ceny bude považován stanovený na minimální limitní cenu, jelikož jinak by byl tento v rozporu s § 2586 odst. 2 Občanského zákoníku.

2.2.3 Není-li minimální limitní cena stanovena na základě odborné diagnostiky požadovaného servisního zásahu technikem, vyhrazuje si zhotovitel právo stanovit po provedení odborné diagnostiky minimální limitní cenu zakázky novou, která bude odpovídat zjištěnému rozsahu závad a předpokládanému rozsahu prací a materiálu potřebných k realizaci servisního zásahu. Překročí-li nově stanovená minimální limitní cena předběžnou cenu o více než 10%, pak zhotovitel práci na zakázce přeruší a ústně nebo písemně objednatele na nutnost překročení minimální limitní ceny upozorní. V práci na zakázce bude zhotovitel pokračovat, jakmile objednatel projeví souhlas s novou minimální limitní cenou. Pokud objednatel nebude souhlasit s nově stanovenou minimální limitní cenou, je povinen zhotoviteli zaplatit částku připadající na dosud provedené práce, minimálně však 290,- Kč vč. DPH 21%. (uvedená částka odpovídá nákladům na diagnostiku příčin závady). Pokud nově stanovená minimální limitní cena nepřekročí předběžnou cenu o více než 10%, zavazuje se objednatel uhradit takto nově stanovenou minimální limitní cenu, přičemž platí, že s takto nově stanovenou minimální limitní cenou souhlasí, aniž by jej bylo nutno o této vyrozumívát. V takovém případě postačí vyrozumět objednatele o nově stanovené minimální limitní ceně v rámci konečného vyúčtování za provedené práce (provedený servisní zásah).

2.2.4 Zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky sjednanou minimální limitní cenu i vícekrát změnit, dojde-li v procesu diagnostiky a realizace zakázky ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu zakázky. Vždy si však zhotovitel vyžádá ústně nebo písemně souhlas se změnou minimální limitní ceny na straně objednatele.

2.2.5 Neuvede-li objednatel v objednávce zakázky jinou maximální cenu, považuje vždy zhotovitel za sjednanou maximální limitní cenu 1.500,- Kč vč. DPH 21% (dále též „maximální limitní cena“) s připočtením nákladů na potřebné náhradní díly.

2.2.6 Zákazník je povinen zaplatit zhotoviteli za provedený servisní zásah vyúčtovanou částku, nepřesáhne-li naposledy sjednanou limitní cenu o více než 10%, a to bez povinnosti zhotovitele dále účtovanou konečnou cenu se zákazníkem konzultovat.

2.2.7 Zhotovitel se zavazuje zdarma předložit objednateli ke schválení limitní cenu zakázky, vycházející z výsledků odborné diagnostiky objednatelem sdělených závad zařízení. Není však povinností zhotovitele sdělit objednateli zdarma společně s cenovou nabídkou také výčet prací a materiálu, který povede k opravě zařízení.

2.2.8 Bude-li objednatel ještě před odsouhlasením ceny zakázky požadovat po zhotoviteli sdělení výčtu prací a materiálu, který povede k opravě zařízení, pak se jedná o požadavek na dodání produktu „diagnostika zařízení“, zhotovitelem poskytovaného za úplatu. Cena služby „diagnostika zařízení“ je 290,- Kč vč. DPH 21%. Tato cena bude objednateli, který si produkt vyžádal, účtována pouze v případě následného odmítnutí realizace zakázky, jelikož diagnostika příčin závady a zhotovení cenové nabídky je výsledkem časově i odborně náročné práce technika a dalších pracovníků zhotovitele.

2.2.9 Před dokončením opravy zařízení může objednatel od smlouvy odstoupit (tj. objednávku zrušit) v těchto případech:

a) Když zhotovitel sdělí objednateli písemně nebo ústně svůj záměr zvýšit cenu opravy či údržby a objednatel s touto cenou nesouhlasí. V takovém případě je však objednatel povinen uhradit zhotoviteli již provedenou práci a vzniklé náklady podle původně dohodnuté ceny, bez ohledu na to, zda měl objednatel z částečného provedení opravy prospěch (došlo-li tedy například k částečnému odstranění vady apod.). Tímto ujednáním není dotčena platnost předchozích článků těchto podmínek.

b) Až do dokončení opravy či údržby může objednatel od smlouvy odstoupit (zrušit objednávku) i bez jakéhokoli důvodu, avšak v takovém případě je povinen objednatel zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na již vykonané práce a objednaný či dodaný materiál. Zároveň má zhotovitel právo na objednateli požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů souvisejících s odstoupením od smlouvy (doprava materiálu od objednatele, odstupné subdodavatelům apod.)

2.2.10 Odmítne-li objednatel zaplatit cenu účtovanou dle Smlouvy a Servisních podmínek, bude toto jednání považováno za porušení Smlouvy na straně objednatele. Nedojde-li k jiné dohodě zhotovitele s objednatelem, je zhotovitel oprávněn podle § 1395 a násl. a § 2610 a násl. Občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo a věc objednateli až do zaplacení ceny nevydat. Je-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny servisních služeb, je povinen zaplatit zhotoviteli rovněž zákonné úroky z prodlení za dobu, po kterou prodlení objednatele trvá, zvýšené o 5 procentních bodů.

2.2.11 V případě, že si zákazník nevyzvedne věc svěřenou zhotoviteli k opravě do 6 měsíců od zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, provede zhotovitel fyzickou likvidaci zařízení bez nároku zákazníka na náhradu škody. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti s opravou zařízení. Je-li zhotoviteli známa adresa objednatele, je zhotovitel povinen o zamýšleném prodeji nebo likvidaci věci objednatele předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu ne kratší než jeden měsíc k vyzvednutí věci. Tento náklad bude naúčtován na vrub objednatele.

2.2.12 Podle § 2609 Občanského zákoníku je objednatel povinen vyzvednout si věc bez zbytečného odkladu poté, co dílo mělo být dokončeno, a bylo-li dokončeno později, pak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení díla. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění, který činí 10,- Kč vč. DPH 21% / den.

2.2.13 V době, po kterou je objednatel v prodlení s převzetím servisované věci, přechází na objednatele nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy věci (§ 1974 občanského zákoníku).

2.2.14 Vyžaduje-li rozsah prací práci s operačním systémem (záloha dat, instalace nových komponent apod.), je zákazník povinen dodat zařízení k opravě bez hesla anebo hesla před opravou sdělit. V případě, že bude v rámci diagnostiky anebo testování zařízení servisem nutné překonat neznámé heslo, bude zákazníkovi naúčtována tato práce dle platného ceníku nad rámec schváleného rozpočtu opravy.

## **3. Doprava zařízení k opravě**

### **3.1 Osobní předání**

3.1.1 Servisované zboží může předat pouze Objednatel proti podpisu dokladu o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu (dokument s názvem „Přijem servisního zásahu“).

## 3.2 Přepravní služba

3.2.1 Objednatel může využít služeb PPL CZ s.r.o. či využít služeb jiného držitele poštovní licence (dále též Třetí osoba) k zaslání zařízení k provedení servisního zásahu na adresu provozovny COMTEX s.r.o., T.G.Masaryka 179, 507 23 Libáň, (dále jen „Servis“).

3.2.2 Objednatel je povinen seznámit se před odesláním zařízení v případě využití Servisu s přepravními podmínkami příslušné Třetí osoby, zvláště co se týká hmotnosti a způsobu balení zásilek, a tyto podmínky dodržet.

3.2.3 Zhotovitel neručí za způsob zabalení zasílané techniky objednatelem a za případné škody vzniklé na zásilce v důsledku přepravy, jelikož nemá možnost způsob balení zásilky ovlivnit.

3.2.4 Ze svozu jsou vyloučeny balíky s hmotností nad 20 kg, nebo s více než jedním rozměrem přesahujícím 100 cm.

## 4.Přeprava zboží k zákazníkovi

### 4.1 Osobní odběr

4.1.1 Servisované zboží může převzít pouze Objednatel proti podpisu dokladu o vydání zařízení po provedení servisního zásahu (dokument s názvem „Výdej servisního zásahu“). Tato osoba musí předložit dokument „Přijem servisního zásahu“. V případě, že byl servisní zásah vyžádán elektronicky, musí se tato osoba prokázat platným dokladem totožnosti.

### 4.2 Přepravní služba

4.2.1 Zhotovitel může využít služeb Třetí osoby k zaslání zařízení po provedení servisního zásahu, pouze pokud je toto výslovně uvedeno ve Smlouvě. Objednateli bude účtován poplatek dle platného ceníku Třetí osoby, kterého si objednatel sám zvolí. Ne zvolí-li, bude využito služeb smluvního dopravce Zhotovitele.

4.2.2 Zhotovitel ručí za způsob zabalení zasílané techniky.

4.2.3 Z tohoto způsobu odeslání jsou vyloučeny balíky s hmotností nad 20 kg, nebo s více než jedním rozměrem přesahujícím 100 cm.

### 4.3 Postup reklamace zařízení poškozeného při přepravě zákazníkovi

4.3.1 Objednatel je povinen bezprostředně při dodání přezkontrolovat spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíčků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Pokud je zásilka neúplná nebo poškozená, je nutno tento fakt neprodleně oznámit na telefonním čísle společnosti COMTEX s.r.o. (+420 491 110 858), sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem na adresu info@comtex.cz, nebo poštou Zhotoviteli. Má-li objednatel možnost škodu nafotit, doporučujeme poslat e-mailem i tyto podklady pro uplatnění reklamace škody. Ve zprávě je třeba uvést číslo balíku, číslo zakázky, podrobný slovní popis poškození balíku a jeho obsahu.

4.3.2 Dojde-li k prodlení od doručení balíku po nahlášení škody delšímu než je 1 pracovní den, zaniká nárok příjemce balíku na uznání reklamace a náhradu škody.

4.3.3 S balíkem a jeho obsahem nesmí příjemce manipulovat do té doby, dokud neobdrží pokyny reklamačního pracovníka zhotovitele, jak má dále s reklamací postupovat. V žádném případě nesmí příjemce odeslat poškozený balík ihned zpět odesílateli bez toho, že by dodržel výše předepsaný postup.

4.3.4 V případě pochybností o zavinění škody na straně přepravní služby musí objednatel umožnit vyšetření škody reklamačním pracovníkem přepravní služby na místě, kde byla škoda příjemcem balíku zjištěná.

## 5. Záruka

### 5.1 Délka záruky

5.1.1 Zhotovitel poskytuje objednateli na opravy a prodej repasované výpočetní a kancelářské techniky a spotřební elektroniky záruku 12 měsíců v souladu s § 2619 Občanského zákoníku.

5.1.2 Objednatel je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat 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. Tento odstavec se netýká záruky na opravenou závadu, jež byla předmětem servisních služeb.

### 5.2 Záruční opravy

5.2.1 Zhotovitel je ze zákona povinen vyřídit požadavek na záruční reklamaci do 30 dnů od přijetí zařízení k záruční opravě.

5.2.2 Vyřízením reklamace se rozumí odstranění reklamované závady anebo vrácení peněz za předchozí provedený servisní zásah, případně uskutečnění jiného řešení dle dohody s objednatelem – např. přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy.

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

- a) Nebude-li požadavek na záruční opravu uznán zhotovitelem jako oprávněný, nebude na servisní případ pohlíženo jako na záruční.
- b) Je-li porušena pečetní plomba na reklamovaném zařízení.
- c) Neprojeví-li se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani zákazník schopen závadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat.
- d) Je-li příčinou závady nedodržení pokynů v uživatelské příručce k zařízení nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v protokolu o provedeném servisním zásahu.
- e) Je-li příčinou závady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby.
- f) Bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce nebo pokyny zhotovitele.
- g) Došlo-li k prodloužení delšímu než 7 dnů od výskytu závady a její reklamace (fyzického doručení zařízení k reklamaci ke zhotoviteli) u reklamací závad, kde používání zařízení bez ohledu na závadu může mít vliv na zhoršení reklamované závady anebo může způsobit jiné škody na zařízení.
- h) 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.
- i) Z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto servisních podmínek zhotovitele.

### 5.3 Omezení ručení zhotovitele za zařízení dodaná zákazníkem k provedení servisního zásahu

5.3.1 Není-li přímo objednatelem zadáno při objednávce, neručí zhotovitel za data uložená na datových médiích a zařízeních zákazníka a tato data je oprávněn v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit. K požadavku zákazníka k zachování / záchraně dat ve svěřených zařízeních bude přihlédnuto a technikem bude sděleno, zda je toto technicky

možné. Nebude-li tak, nebude zhotovitelem na tento požadavek brán zřetel. Zákazník by měl data před předáním zařízení k servisnímu zásahu i v běžném provozu průběžně zálohovat svépomocně. Pokud tuto možnost sám nemá, může zálohu dat na vyžádání zajistit zhotovitel na náklady zákazníka.

5.3.2 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 tiskové hlavy apod.).

5.3.3 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.

5.3.4 Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah / opravu z důvodů technických nebo finančních, nebo odstoupí-li objednatel od Smlouvy, bude zařízení uvedeno do původního stavu, je-li to technicky možné a zaplatí-li objednatel náklady na práci s tímto spojenou dle sazebníku zásahů zhotovitele.

5.3.5 Zhotovitel je oprávněn provést na zařízení technické úkony, které jsou nutné ke zjištění finanční náročnosti celkového servisního zásahu / opravy, bez nároku zákazníka na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky.

5.3.6 Zhotovitel odpovídá za škodu na zařízení svěřené mu objednatelem k provedení servisního zásahu, a to od okamžiku jeho fyzického převzetí. V případě ztráty svěřeného zařízení nebo poškození svěřeného zařízení z jiných důvodů než jsou vyjmenovány v Servisních podmínkách, nahradí objednateli škodu na zařízení do výše skutečné hodnoty zařízení odpovídající typu zařízení, jeho stáří a druhu poškození, s nímž bylo prokazatelně fyzicky předáno zhotoviteli k opravě. Jestliže nedojde ke shodě zhotovitele a objednatele ve výši náhrady škody, pak může objednatel požádat zhotovitele, aby na společné náklady (každý uhradí 50% skutečných nákladů) nechal výši škody stanovit certifikovaným soudním znalcem v oboru výpočetní techniky. Takto stanovená výše škody bude oběma stranami považována za konečnou a nezpochybnitelnou. Zhotovitel má právo vyžádat si předem zálohu na zaplacení nákladů znalce. Zhotovitel neodpovídá za škodu na zařízení, která vznikla v době od předání zařízení třetí osobě přepravě dle oddílu 3.2 těchto podmínek do jeho fyzického předání zhotoviteli. Okamžik přechodu odpovědnosti za škodu na věci je tak fyzické předání zařízení k provedení servisního zásahu zhotoviteli objednatelem, nebo třetí osobou.

5.3.7 Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel neodpovídá a neručí za jakékoli náklady, které vyvstanou objednateli v souvislosti s opravou zařízení, tj. například ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.

5.3.8 Pro případ sporů ve věci závad nebo poškození zařízení předaných zhotoviteli k provedení servisního zásahu je v zájmu objednatele zdokumentovat nezpochybnitelným způsobem stav zařízení, a to před jeho předáním třetí osobě k přepravě nebo zhotoviteli, např. nafocením poškozených míst, viditelného mechanického opotřebením dílů apod. Zhotovitel nenese zodpovědnost za taková opotřebením nebo mechanická poškození objednatelem předaných zařízení, která není objednatel schopen prokazatelně deklarovat jako vzniklá u zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení objednatele ve Smlouvě o stavu předávaného zařízení – zhotovitel provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a slovně nelze stupeň opotřebením jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

5.3.9 U zakázek předávaných objednatelem zhotoviteli nepřímou (tj. webovou objednávkou opravy nebo odesláním zařízení zhotoviteli zákazníkem prostřednictvím třetí osoby) nemá objednatel možnost ovlivnit text, který uvádí zákazník v Objednávce opravy nebo průvodním dopise zařízení. Na veškeré texty uvedené objednatelem v takto provedené objednávce (Smlouvě) je nahlíženo jako na jednostranná prohlášení objednatele a nejsou pro zhotovitele právně závazná, protože se tyto texty přenášejí bez zásahu zhotovitele automaticky do textu Smlouvy a tato je na straně zhotovitele takto vytištěná v souladu s oddílem 2.1.3 těchto servisních podmínek. Dále nemá zhotovitel za povinnost v okamžiku převzetí

věci k opravě provést komplexní testy zařízení, kterými by prověřil všechna tvrzení objednatele uváděná ve Smlouvě - zvláště ta, která nejsou na první pohled zřejmá, a to jak u osobního předání věci k opravě tak u zařízení předávaných k opravě prostřednictvím třetí osoby. Jestliže zhotovitel v průběhu zakázky zjistí nesoulad mezi tvrzeními uvedenými objednatelem a skutečností, pak za nesoulad není zodpovědný a má právo uvést text Smlouvy do souladu se skutečností. Zároveň na tento nesoulad upozorní objednatele. Zjištění nesouladu tvrzení zákazníka se skutečností je zhotovitel oprávněn provést kdykoli, nikoli jen ve chvíli přijetí zařízení do opravy. Tento odstavec se týká především popisu stavu zařízení, výčtu dodaného příslušenství a objektivně těžko zjistitelných údajů o zařízení na první pohled neviditelných, jako je přítomnost, kapacita a stav datových nosičů, funkčnost zařízení, kvalita zobrazení nebo tisku, hlučnost, mechanické opotřebení dílů, kapacita akumulátorů, obsah tiskových náplní, konfigurace zařízení apod.

## **5.4 Vadné díly a jejich výměna**

5.4.1 Zhotovitel se v rámci opravy zařízení zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly na vlastní náklady, nepožaduje-li objednatel ve Smlouvě vrácení vadných dílů po provedené opravě.

5.4.2 Zhotovitel si vyhrazuje v případech, kdy je možnost sehnání servisních dílů omezená anebo nerentabilní, právo v servisních zakázkách nahradit originální vadné díly odpovídajícími ekvivalentními náhradními díly a součástkami, které zajistí u opravovaného zařízení požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

5.4.3 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 těchto součástí a v těchto případech není technicky možné uvést zařízení do stavu přesně odpovídajícího stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných objektivních nebo subjektivních důvodů.

5.4.4 Objednatel bere na vědomí, že u zařízení opravovaných v „exchange systému“ (vadný blok se u dodavatele mění celý za nový nebo repasovaný blok se zárukou), není možné požadovat vrácení vadného bloku po opravě zařízení, jelikož vadný díl se výměnou stal majetkem subdodavatele zhotovitele, který v exchange systému poskytl za takto vyměněný díl výhodnější cenu než je cena běžného objednání dílu u výrobce. Jestliže by zákazník v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si zhotovitel odstoupit od nabídky opravy za odsouhlasených cenových podmínek.

## **6. Speciální servisní podmínky platné pro servis PC sestav (opravy, úpravy, upgrade, přestavby)**

### **6.1 Pro servis PC sestav platí výše uvedené Servisní podmínky, které jsou doplněny následujícími body**

6.1.1 Opravou, úpravou, upgrade PC sestavy se rozumí výměna vadných nebo zákazníkem určených komponentů za dobré nebo dodání komponentů nových, které prošly samostatně bez problémů hardwarovými testy, nebo oprava poškozených komponent stávajících.

6.1.2 Zhotovitel ručí za hardwarovou funkčnost jednotlivých fakturovaných dílů, které byly v PC sestavě vyměněny nebo do ní dodány na základě nabídky zhotovitele odsouhlasené zákazníkem a na tyto se vztahuje výrobcem poskytnutá záruka.

6.1.3 Zhotovitel není zodpovědný a neručí za jakékoli problémy, zaviněné vzájemnou nekompatibilitou mezi hardwarovými komponenty, mezi instalovaným hardwarem a softwarem ani mezi softwarovými produkty.

6.1.4 Zhotovitel není rovněž zodpovědný za funkčnost jakéhokoli software včetně operačních systémů provozovaných objednatelem na servisované PC sestavě, není-li toto předmětem objednávky.

6.1.5 V případě požadavku zákazníka na záruční opravu servisované PC sestavy platí následující podmínky:

6.1.6 Při jakémkoli požadavku objednatele na záruční servisní zásah bude provedena pouze úplná hardwarová kontrola a testy funkčnosti jednotlivých hardwarových komponent fakturovaných při reklamované opravě. Testy budou provedeny na referenčním testovacím zařízení zhotovitele.

6.1.7 Zjistí-li zhotovitel na základě těchto testů, že jednotlivé komponenty vykazují problémy, bude požadavek na záruční opravu uznán jako oprávněný.

6.1.8 V opačném případě zhotovitel reklamaci neuzná jako oprávněnou a objednatel zaplatí za práci spojenou s provedením testů za produkt „diagnostika zařízení“. Cena produktu „diagnostika zařízení“ je 290 Kč vč. DPH 21%. Tato cena bude objednateli, který si produkt vyžádal, účtována pouze v případě následného odmítnutí realizace zakázky zhotovitelem, jelikož diagnostika příčin závady a zhotovení cenové nabídky je výsledkem časově i odborně náročné práce technika a dalších pracovníků zhotovitele.

## **7.Závěrečná a přechodná ustanovení**

### **7.1 Doručování oznámení objednateli**

7.1.1 Oznámení (včetně vyřizování reklamací) Zhotovitel zasílá Objednateli prostřednictvím poskytovatele telefonních služeb na telefon, který objednatel uvede do dokumentu “Příjem servisního zásahu”, jinak na uvedenou adresu trvalého bydliště/místa podnikání či sídla. Pokud se nepodaří odeslané oznámení doručit, považuje se za doručené dodáním na výše uvedenou adresu nebo marným uplynutím lhůty pro vyzvednutí oznámení, případně dnem vrácení zaslaného oznámení, a to podle toho, co nastane dříve. Korespondenční adresou může být i e-mail (elektronická adresa), který objednatel za účelem doručování oznámení sdělí zhotoviteli, a jestliže o tento způsob doručování požádá nebo s ním vysloví souhlas. Za okamžik doručení oznámení se pak považuje okamžik jeho přijetí serverem příjemce.

7.1.2 V případě doručování oznámení prostřednictvím SMS je oznámení považováno za doručené okamžikem jeho doručení do našeho SMS centra.

7.1.3 Je-li Objednatel zároveň registrován v Klientské sekci na <http://servis.comtex.cz>, budou se za doručená považovat i oznámení, která zpřístupníme prostřednictvím Klientské sekce, a to okamžikem zpřístupnění. Vezměte v této souvislosti prosím na vědomí, že v případě doručení prostřednictvím Klientské sekce nemusíme zasílat písemné oznámení specifikované v odstavci 7.1.1 výše, a proto prosím provádějte časté kontroly oznámení doručených do vaší Klientské sekce.

### **7.2 Právní předpisy**

7.2.1 Na tyto Servisní podmínky se vztahují příslušná ustanovení Zákona č.89/2012 Sb., Občanský zákoník, Zákona č.90/2012 o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) a Zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a Zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

7.2.2 Dostane-li se některý článek Smlouvy nebo Servisních podmínek zhotovitele vlivem novelizací právních předpisů, anebo přijetím nových právních předpisů do rozporu s právním řádem České republiky, pak je platnost příslušného článku ovlivněna aktuálním zněním právního předpisu a v rozsahu neplatnosti příslušného ustanovení má přednost znění aktuálního právního předpisu před Smlouvou a Servisními podmínkami. Zneplatnění části smlouvy dle tohoto bodu nemá vliv na platnost zbývajících bodů Smlouvy a Servisních podmínek.



## 7.3 Účinnost

7.3.1 Servisní podmínky jsou účinné od 25.5.2018. Zhotovitel si vyhrazuje právo změnit tyto Servisní podmínky bez předchozího upozornění. O takovémto kroku bude Zákazník vyzooměn na webových stránkách [www.comtex.cz](http://www.comtex.cz).



.....  
Za společnost Comtex s.r.o. schválil Bc. David Holman.