

Servisní podmínky Blackwheel Tech s.r.o.

I. Úvodní ustanovení

1. Servisní podmínky (dále jen „**SP**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 občanského zákoníku vzájemná práva a povinnosti zhotovitele - společnosti Blackwheel Tech s.r.o., IČO: 23055341, se sídlem Masarykova třída 875/26, 779 00 Olomouc – Hodolany, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 99033 (dále jen „**servis**“) a objednatele v souvislosti nebo na základě smlouvy o dílo na servis zařízení (dále jen „**smlouva**“) uzavírané mezi servisem a jinou fyzickou osobou (dále jen „**objednatel**“) prostřednictvím na provozovnách servisu nebo poštou na základě objednávky objednatele.
2. OP se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nechat si od servisu servisovat zařízení, jedná při objednávání servisu v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
3. Ustanovení odchylná od OP je možné sjednat ve smlouvě. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními OP.
4. Ustanovení OP jsou nedílnou součástí smlouvy.
5. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi servisem a objednatelem ze smlouvy.
6. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
7. Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není veřejně přístupná.

II. Servisní podmínky

1. Smlouvu lze uzavřít písemně nebo ústně, či zasláním zařízení k servisu (testování, oprava apod.). Písemnou formou se rozumí servisem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního úkonu na základě objednávky objednatele („**Objednávka servisu**“), nebo předáním zařízení třetí osobě k přepravě za účelem provedení servisního zásahu. V případě Objednávky servisu bez osobní návštěvy provozovny servisu je zapotřebí, aby objednatel předem vyplnil formulář uvedený pro tyto případy na internetových stránkách servisu: www.applezona.cz a zařízení odeslal do servisu až po schválení Objednávky servisu. V případě odeslání zařízení do servisu bez splnění požadavků dle předchozí věty bude zařízení bez dalšího objednateli vráceno, a to na jeho náklady.
2. V případě, že je zařízení předáno servisu k provedení servisního zásahu, platí, že objednatel plně a bez výhrad akceptuje tyto SP.

3. Servis neodpovídá za data uložená na datových médiích a zařízení objednatele; objednatel bere na vědomí, že v souvislosti s opravou zařízení nelze vyloučit jejich ztrátu.
4. Při provádění servisních úkonů na zboží objednatele je nutné, aby objednatel na zařízení odblokoval zámek obrazovky, kód, heslo, gesto, otisk prstu, Apple ID/TouchID kód atd., případně předal tyto informace prokazatelnou formou servisu. V případě blokování zařízení není možné provést plnohodnotné testování zařízení objednatele a jeho oprava může být zdržena, pozastavena nebo zrušena. Servis neodpovídá za škodu objednateli s nemožností provést dohodnutou opravu v příčinné souvislosti s blokáží zařízení.
5. Uzavřenou smlouvou souhlasí objednatel s provedením servisního úkonu na svém zařízení a bere na vědomí a v plném rozsahu akceptuje, že závažnější servisní zásahy do hardware i software jsou nevratné, nelze je obnovit, vrátit zpět ani uvést do původního stavu bez ohledu na funkčnost/nefunkčnost zařízení jako celku.
6. Při převzetí servisovaného zařízení je objednatel povinen si zkontrolovat vnější stav zařízení, na pozdější reklamaci nebude brán zřetel.
7. Na servisní úkon poskytnutý servis na zařízení dle smlouvy má objednatel práva z vadného plnění v rozsahu dle občanského zákoníku.
8. Servis poskytuje záruku za jakost dílů instalovaných do zařízení při servisním úkonu následovně:
 - a) 24 měsíců na nové díly, není-li ve smlouvě ve specifických případech uvedeno jinak;
 - b) 12 měsíců na ostatní použité díly.

Záruční doba počíná běžet ode dne převzetí opraveného zařízení objednatelem. Projeví-li se během této doby na zařízení jiná závada, než jaká byla servisem opravena, servis nenese odpovědnost za její odstranění. Záruka za jakost baterie se nevztahuje na „životnost“ baterie (pokles kapacity, který je způsoben běžným užíváním), která činí 6 měsíců.

9. Záruka na díly použité při servisním zásahu na zařízení zaniká v případě:
 - a) užívání dílů použitých k servisnímu úkonu v rozporu s pokyny výrobce dílů, zejména, je-li zařízení ponecháno na přímém slunci, v jehož důsledku dojde k poškození (nafouknutí baterie);
 - b) mechanického poškození zařízení;
 - c) působení kapaliny na zařízení;
nebo
 - d) zásah třetí osoby do zařízení (např. v jiném servisu).
10. Servis neodpovídá za vady či poškození zařízení neodbornou manipulací ze strany objednatele, instalací hardwarových dílů či produktů nebo software, včetně operačních systémů instalovaných objednatelem do zařízení po servisním úkonu, či zařízení předávaného k provedení servisního úkonu a není rovněž zodpovědný za jejich funkčnost.

11. Servis rovněž neodpovídá za skryté vady zařízení nebo závady a jejich důsledky způsobené objednatelem nebo používáním v rozporu s návodem od výrobce zařízení. Dále za případná zhoršení již existujících vad zařízení, které existovaly (mohly existovat) před uzavřením smlouvy a vedly k nefunkčnosti zařízení, resp. jeho jednotlivých komponentů.
12. Objednatel souhlasí pro případy nedostatku náhradních dílů s prodloužením předpokládaného termínu opravy na dobu nezbytně nutnou.
13. Objednatel souhlasí v případě nutnosti (např. speciální typ opravy) se zasláním zařízení k externímu partnerovi, který opravu provede.
14. Servis v rámci servisu zařízení provede ekologickou likvidaci vyměněných vadných dílů na vlastní náklady, pokud si jejich vrácení objednatel nevyžádá při uzavření smlouvy; v případě výměny základní desky platí, že původní vadná základní deska přechází bez dalšího do vlastnictví servisu a objednateli se nevrací, nebude-li dohodnuto jinak.
15. Servis má právo odmítnout výměnu náhradních dílů poskytnutých objednatelem.
16. Objednatel bere na vědomí, že oprava poškozených zobrazovacích panelů/displejů, základních desek a komponent zařízení se závadou jednotlivých funkcí/funkčních celků je velmi technicky náročný a mnohdy nevratný proces a že oprava nemusí být úspěšně provedena a zařízení se může během servisního úkonu stát neopravitelným či nefunkčním. Servis z tohoto důvodu za takový stav nenese odpovědnost, neboť k tomuto následku došlo vlivem užívání zařízení v rozporu s návodem od výrobce, tedy vznikem poškození či vady ze strany objednatele (případně skrytá výrobní vada v zařízení od výrobce).
17. Servis neodpovídá za voděodolnost/vodotěsnost (případně jiné IP krytí) zařízení po provedení diagnostiky či opravy, neboť s ohledem na charakter servisního zásahu zařízení není možné dále technicky zabezpečit voděodolnost ani prachu-vzdornost garantovanou výrobcem (tj. Ingress Protection zkr. IP67, IP68, atd.). Objednatel dále bere na vědomí, že v případě servisního zásahu zaniká záruka na zařízení poskytnutá výrobcem, nestanoví-li výrobce jinak.
18. V souvislosti s prováděním servisního úkonu dle smlouvy servis neodpovídá objednateli za škodu představující jakékoli náklady, které mu vzniknou v souvislosti s opravou zařízení, například náklady na mobilní či internetové připojení, dopravné, ušlý zisk, pořízení náhradního/jiného zařízení apod.
19. V případě požadavku objednatele na záchranu dat z poškozeného či nefunkčního zařízení servis neodpovídá za případnou nefunkčnost ani kompletnost přenesených dat.
20. Objednatel se zavazuje vyzvednout zařízení po provedeném servisním zásahu v termínu stanoveném ve smlouvě. Je-li dohodnuto odeslání opraveného zařízení objednateli poštou, uhradí objednatel náklady na přepravu zařízení. Po dobu, po kterou je objednatel v prodlení s převzetím zařízení, přechází na objednatele nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy zařízení dle zákona.

21. Objednatel souhlasí s tím, že servis může při přijetí zařízení do servisu, v průběhu servisního úkonu atd. pořizovat fotodokumentaci či videodokumentaci zařízení. Dále souhlasí s tím, že tato dokumentace může sloužit k marketingové propagaci servisu (bez použití osobních údajů ve smyslu nařízení GDPR).

III. Cena a platební podmínky

1. Diagnostika závady L1 je u zařízení odborně opravovaných (ne po napadení kutilem apod.) a nevytopených, v případě uskutečnění nové opravy zdarma. Diagnostika závady však bude objednateli účtována vždy, v případě, že po přijetí zařízení do opravy objednatel žádá vrácení zařízení bez provedení servisního úkonu a to takto: a) diagnostika L1, zařízení mechanicky poškozeno 300-490,- CZK, b) diagnostika L2, zařízení poškozeno zkratem, či kontaminací kapalinou s nutností zařízení rozebrat a provést základní měření základní desky/UI desky 500-1000,- CZK, dále případně dle dohody se servisním technikem.
2. Dále bude diagnostika závady zařízení účtována objednateli vždy, je-li zařízení zoxidováno, utopeno nebo poškozeno neodbornou manipulací (tzv. napadení kutilem domácím) a to v rozsahu L1: 490,- CZK (otevření zařízení a zjištění skutečného stavu, tedy v rozdílu toho co zákazník uvedl při předání do opravy atd.), L2 500-1500,- CZK rozebrání zařízení a nalezení poškození oxidací či neodbornou „opravou“/manipulací, L3 1500-5000,- CZK hledání závady na součástkové úrovni po kontaminaci neznámou kapalinou, neodbornou manipulací či pokusem o „opravu“ apod.
3. Předpokládaná cena servisního úkonu, navržená při osobním předání nebo při nacenění předpokládaného rozsahu opravy, je považována za limitní cenu objednatele (dále též „Limit“), není stanovena na základě odborné diagnostiky požadovaného servisního zásahu technikem, proto si servis vyhrazuje právo stanovit po provedení odborné diagnostiky upřesněnou cenu opravy, která bude odpovídat zjištěnému stavu věci, rozsahu závad a předpokládanému rozsahu prací a materiálu potřebných k realizaci servisního zásahu.
4. Překročí-li cena servisního úkonu, stanovená technikem, po provedení odborné diagnostiky, Limit o více než 10 %, pak servis práci na zařízení přeruší a ústně, telefonicky nebo písemně emailem objednatele na nutnost překročení Limitu upozorní. V servisním úkonu bude servis pokračovat v případě, že objednatel projeví souhlas s novou předpokládanou cenou servisního úkonu, procesem opravy a opravovaných komponent/závad. Pokud objednatel nebude souhlasit s nově stanovenou minimální cenou, je povinen servisu zaplatit částku připadající na dosud provedené práce. Pokud nově stanovená předpokládaná cena nepřekročí Limit po provedení odborné diagnostiky technikem o více než 10 %, zavazuje se objednatel uhradit takto nově stanovenou cenu, přičemž platí, že s takto nově stanovenou cenou souhlasí, aniž by jej bylo nutno vyrozumívat o nově určené ceně. V takovém případě postačí vyrozumět objednatele o nově stanovené ceně v rámci konečného vyúčtování za provedené práce (realizovaný servisní úkon).
5. Nezaplatí-li objednatel cenu servisního úkonu účtovanou dle rozpisu prací provedených v rámci servisního úkonu nebo nevyzvedne-li si zařízení po jeho provedení, bude toto jednání považováno za porušení smlouvy na straně objednatele. Nedojde-li k jiné dohodě servisu s objednatel, je servis oprávněn podle § 1395 občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo a zařízení objednateli až do zaplacení ceny, resp. do převzetí zařízení

nevydat. Objednatel je současně povinen zaplatit servisu zákonné úroky z prodlení za dobu, po kterou prodlení objednatele trvá, skladovací náklady aj. Skladné se sjednává ve výši 1) 5 - 60tý den od výzvy k vyzvednutí zakázky, realizované formou sms, telefonátu, emailu apod. je cena skladného stanovena na 500,- CZK, 2) od 2-6-ti měsíců je fixní sazba za skladování nevyzvednutého zařízení 1500,- CZK, 3) od prvního dne po uplynutí 6ti měsíční lhůty je skladovné ve výši 50,- CZK za každý započatý den.

6. Nedojde-li ze strany objednatele k uhrazení ceny servisního úkonu, resp. k převzetí zařízení ani po uplynutí tří měsíců, servis si vyhrazuje dotčené zařízení nechat ekologicky zlikvidovat nebo dle svého rozhodnutí prodat či jinak využít za účelem uspokojení své pohledávky za objednatelem z titulu ceny servisního úkonu a skladování zařízení. Servis je předtím povinen o zamýšleném prodeji nebo likvidaci zařízení objednatele vyrozumět (dopis, email, sms, volání) a poskytnout mu týdenní lhůtu k zajištění nápravy (zaplacení a vyzvednutí zařízení). Případný rozdíl mezi výtěžkem z prodeje a cenou servisních úkonů a skladného servis poukáže objednateli bez zbytečného odkladu.
7. Pokud se nepodaří ve sjednané lhůtě dokončit servisní úkon z technických či jiných důvodů, má objednatel právo od smlouvy odstoupit. V takovém případě bude zařízení objednateli vydáno oproti zaplacení ceny za doposud provedené servisní úkony a spotřebovaný materiál dle ceníku servisu. Současně platí, že servis uvede zařízení do původního stavu v případě, že stav, resp. závada či poškození zařízení a doposud provedené servisní úkony takový postup umožňují.
8. Pokud objednatel požaduje doručení zařízení po servisním úkonu na jím určenou adresu, uhradí servisu náklady na balné a dopravu ve výši:
 - a) přepravní/kurýrní služba – dobírka – 129 Kč
 - b) přepravní/kurýrní služba – platba převodem – 109 Kč

IV. Závěrečná ustanovení

1. Tyto servisní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 4. 2025.