

# **Servisní podmínky pozáručního servisu elektroniky a zařízení (eplovna.cz)**

společnost Europe-electronex s.r.o.

**(kontaktní telefon +420 736 716 942)**

se sídlem Jaurisova 515/4, Michle (Praha 4), 140 00 Praha

identifikační číslo: 07537531

daňové identifikační číslo: CZ07537531

pro poskytování servisních pozáručních služeb prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese [www.e-shopis.cz](http://www.e-shopis.cz) a kamenné prodejny E-shopis.cz (Mobilní příslušenství, telefony a servis) na adrese: Zámecké náměstí 15, 79401 Krnov s odpovědnou osobou Adamem Gustym.

## **1. OBECNÉ**

1.1. Servisní podmínky Europe-electronex s.r.o. se týkají všech servisních smluv společnosti Europe-electronex s.r.o. (dále jen „zhotovitel“), na jejichž základě zhotovitel poskytuje objednateli servisní službu, a jsou jejich nedílnou součástí.

1.2. Smlouva, jejíž nedílnou součástí je i souhlas s těmito servisními podmínkami, je uzavřena písemně formou elektronické objednávky opravy prostřednictvím webu [eplovna.cz](http://eplovna.cz), nebo evidencí objednávky na kamenné prodejně, nebo také samotným zasláním zařízení k opravě na naši provozovnu v Krnov, Zámecké náměstí 15, 79401. V případě písemného uzavření smlouvy je podepsán zákazníkem i zhotovitelem doklad o příjmu zařízení do opravy (dokument označený “Přijatá objednávka”). 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 na základě uzavření ústní dohody se zhotovitelem.

1.3. Předmětem smlouvy je oprava zařízení dle požadavku zákazníka (dále zakázka).

1.4. Zákazník souhlasí s tím, že jeho osobní údaje budou zpracovány v informačním systému firmy ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb (*Zákon o ochraně osobních údajů*)

1.5. Zhotovitel provádí pouze pozáruční opravy zařízení. Zákazník předáním zařízení do opravy dává zhotoviteli výslovný souhlas s porušením záručních plomb výrobce či prodejce a bere na vědomí, že tak dochází k zániku záruky.

1.6. Zhotovitel si vyhrazuje právo odmítnout přijetí zařízení k opravě bez udání důvodu.

1.7. Pokud je v průběhu opravy zjištěno, že zařízení již bylo opravováno nebo na něm byl proveden neodborný zásah, zhotovitel si vyhrazuje právo na ukončení zakázky a může požadovat úhradu nákladů spojených s detekcí závady ve výši uvedené ve čl. 3.2. servisních podmínek a to v plné výši.

1.8. Zhotovitel si vyhrazuje právo plného přístupu do zařízení čistě pro testování veškerých hardwarových a softwarových funkcí a zavazuje se tak, že nebude jinak nakládat s daty, nahlížet do nich, pořizovat jejich kopie, shromažďovat je, mazat a bude jednat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb (*Zákon o ochraně osobních údajů*). Plným přístupem je myšleno heslo uzamknuté obrazovky. V případě nutné potřeby spjaté se servisním úkonem na vyhotovení zakázky je předem zákazníkovi oznámen o udělení ostatních přístupů například k uživatelskému účtu daného zařízení.

## 2. DOBA OPRAVY

2.1. Doba opravy zařízení je závislá na aktuálním počtu zakázek a na povaze požadované opravy či úpravy. Zařízení je vždy přijímáno jako standardní zakázka a průměrná doba opravy je 1 - 3 pracovní dny. Opravy složitějšího rozsahu jsou vyhotovovány od 5 do 30 pracovních dnů.

2.2. Za datum příjmu zařízení do opravy je považováno fyzické přijetí zařízení na provozně zhotovitele od zákazníka, či od přepravní služby a zaevidováním do systému zhotovitele.

### 3. CENA OPRAVY

3.1. Cenu za opravu při komplexní opravě je ve většině případů možné stanovit až po provedení diagnostiky závady měřením nebo po částečné či kompletní opravě. Po zjištění přesné ceny je zákazník před opravou informován o ceně za opravu a stále má možnost zrušit zakázku dle čl. 8. servisních podmínek. U úkonových oprav je cena stanovena předem dle aktuálního ceníku viz odkaz na stránce [www.iphonekrnov.cz](http://www.iphonekrnov.cz)

3.2. Součástí smlouvy je zákazníkem akceptovaná minimální cena zakázky (dále jen MCZ). Není-li možné dopředu v okamžiku uzavření smlouvy MCZ stanovit, má se zato, že MCZ je stanovena v minimální výši 249 Kč vč. DPH za diagnostiku, detekci či testování vadných komponent a úkony s tím spjaté. Tato MCZ vychází z aktuálního ceníku oprav, který naleznete na webových stránkách [www.iphonekrnov.cz](http://www.iphonekrnov.cz). V případě opravy zařízení se částka 249 Kč vč. DPH za diagnostiku, detekci či testování vadných komponent a úkony s tím spjaté **neplatí**.

3.3. Pokud je během detekce závady, samotné opravy nebo testování po opravě detekována závada, která nelze odstranit, zákazníkovi je účtována pouze částka ve výši MCZ dle čl. 3.2. servisních podmínek.

3.4. Odmítne-li zákazník zaplatit cenu účtovanou dle smlouvy a servisních podmínek, bude toto jednání považováno za porušení smlouvy na straně zákazníka. Nedojde-li k jiné dohodě zhotovitele se zákazníkem, je zhotovitel oprávněn podle § 1395 a násl. Občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo, k čemuž dává zákazník při uzavření smlouvy souhlas a věc zákazníkovi až do zaplacení ceny nevydat.

## 4. DALŠÍ USTANOVENÍ

4.1. Zhotovitel neručí za data na opravovaném zařízení, pokud není upozorněn objednavatelem před přijetím zakázky. Doporučujeme zálohovat data na nezávislý datový nosič před předáním zařízení do opravy. Ne reklamace z důvodu ztráty dat nebude brán zřetel.

4.2. 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, oxidaci apod.).

4.3. U závad způsobených mechanickým poškozením, oxidací, nebo u závad způsobených používáním neoriginálního příslušenství zhotovitel ručí pouze za vyměněné díly, které nejsou mechanicky poškozené. Je možné, že se mohou vyskytnout skryté vady na systémové desce, za které zhotovitel nebere odpovědnost a objednateli nevzniká nárok na případnou reklamaci skrytých vad.

4.4. Zákazník je povinen předložit přijatou objednávku zhotoviteli při vyzvednutí opraveného zařízení, kterou dostal při předání zhotoviteli svého zařízení. Bez této náležitosti mu servisované zařízení nebude vydáno.

4.5. Zákazník je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost a stav zařízení při převzetí na provozovně společnosti. Na pozdější reklamace závad, jež přímo nesouvisí s provedenou prací, nebude nahlíženo jako na záruční.

4.6. V případě, že zákazník obdrží zařízení po opravě přepravní společností (smluvním partnerem zhotovitele), dále přepravce, je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost a stav zařízení po převzetí od přepravce do 24 hodin a při případných neshodách neprodleně kontaktovat zhotovitele nejpozději následující pracovní den po převzetí.

4.7. Zhotovitel odstraní závady zařízení tak, jak byly zákazníkem udány do popisu závady při příjmu zařízení do opravy. Zákazník je povinen si překontrolovat znění obsažené ve smlouvě.

## 5. ZÁRUKA

5.1. Zhotovitel poskytuje na provedené servisní práce a namontované náhradní díly (viz. bod 1.2 těchto SP) záruku v délce 6 měsíců, a to pouze u méně náročných oprav. U náročnějších servisních oprav je záruka v délce 3 měsíců. Náročnějšími opravami se rozumí modifikace základních desek, výměna napájecích konektorů či změna kostry telefonu (odoxidace zařízení, lepení spojovacích částí). Záruka je platná od okamžiku převzetí zařízení objednatelem ve smyslu §654 Občanského zákoníku.

5.2. Objednatel je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost zařízení bezprostředně po jeho převzetí zařízení od zhotovitele či třetí osoby nejpozději však 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.

5.3. Daňový doklad vydaný zákazníkovi při převzetí opravovaného zařízení nebo při dodání přepravcem slouží zároveň jako záruční list.

## 6. REKLAMACE

6.1. Zákazník má právo reklamovat opravu u zhotovitele po dobu záruky dle čl. 5. servisních podmínek.

## 7. VYZVEDNUTÍ ZAKÁZKY

7.1. U zakázek, které si zákazník nevyzvedne do 30-ti dnů ode dne ukončení zakázky, o čemž je zákazník informován telefonicky, formou SMS nebo e-mailem uvedeným ve smlouvě, je zhotovitel oprávněn účtovat skladné. To činí 12,- Kč vč. DPH za každý započatý den ode dne ukončení zakázky. V případě, že si zákazník nevyzvedne zařízení do dvou měsíců od ukončení zakázky, 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 dle § 2609 Občanského zákoníku.

## **8. ZRUŠENÍ ZAKÁZKY**

8.1. Zákazník 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 odpovídajícímu stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných důvodů.

8.2. Až do schválení ceny opravy může zákazník od smlouvy odstoupit (zrušit smlouvu) i bez jakéhokoli důvodu, avšak v takovém případě je povinen zákazník zaplatit zhotoviteli částku ve výši MCZ dle čl. 3.2. servisních podmínek.

## **9. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY**

9.1. Zhotovitel poskytuje a umožňuje objednateli bezplatné zapůjčení náhradního mobilního telefonu. Mobilní telefon je zapůjčován bez příslušenství, krabičky a bez jakýchkoliv závad a ve stavu funkčním. V případě poškození ze strany zákazníka má zhotovitel právo na úhradu mobilního telefonu v plné výši zůstatkové ceny zapůjčeného zařízení.

9.2. Zapůjčený mobilní telefon je zákazníkovi poskytován vždy jen po dobu opravy, ne déle, a to bez výjimek.

9.3. Za škody vzniklé mechanickým poškozením, či používáním neoriginálního příslušenství, ale také neodblokováním jednoho z účtů (iCloud, Apple ID) plně odpovídá zákazník. V případě vzniklé škody na zapůjčeném zařízení hradí zákazník náhradu škody v plné výši.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1 V případě výměny displeje, baterie, zadního fotoaparátu, či předního fotoaparátu, proximity senzoru a hovorvého sluchátka zejména u Apple telefonů řady vyšší než iPhone X může na telefonu vyskakovat hláška o neoriginalitě měněného dílu a návštěvě Autorizovaného servisního střediska Apple. Zákazník je upozorněn před přijetím objednávky na opravu zařízení a na pozdější reklamace nebude brán zřetel a to i v případě montáže originálního dílu ze strany zhotovitele. Zhotovitel si vyhrazuje právo ne zamítnutí takové reklamace po opravě zařízení, z důvodu předchozího upozornění. Zhotovitel není autorizovaným servisním střediskem, které jako jediné dokáže tuto hlášku o originalitě odstranit. V případě sjednání opravy s použitím originálního dílu je montován náhradní díl od tuzemského dodavatele a dovozce náhradního dílu, který tento díl uvádí jako originální náhradní díl.

10.2 U oprav Face ID, Touch ID a fingerprint obvodů na jakémkoliv zařízení, v případě poničení či jiného znehodnocení těchto obvodů před opravou, či zamlčením skutečnosti o poškození ze strany zákazníka, nenese zhotovitel odpovědnost za plnou funkčnost obvodů po opravě ani náhradních dílů s uvedenými obvody spjatými.

10.3 V případě nevydání zhotoviteli přístupu do zařízení za účelem otestování, má zákazník povinnost nahlásit všechny vady, které na zařízení nemůže zhotovitel při přijetí shledat, ale zákazníkovi jsou již známy.

V případě shledání jakékoliv závady před či v průběhu nebo po opravě zhotovitelem, má zhotovitel právo zakázku zamítnout a nevyhotovit v plném rozsahu, zákazníkovi tak vzniká povinnost zaplacení MCZ. A zaniká tak nárok na opravu.

Tyto servisní podmínky byly aktualizovány dne 19.07.2021 v Krnově.

Podpis odpovědné osoby a razítko firmy

.....