Všeobecné SERVISNÍ PODMÍNKY
společnosti INTELEK spol. s r. o.

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné servisní podmínky (dále i jen „Servisní podmínky") upravují vztahy v oblasti poskytování služby pozáručního servisu zboží ze strany společnosti INTELEK spol. s r.o., IČ: 494 46 118, sídlem Ericha Roučky 1291/4, Černovice, 627 00 Brno, Česká republika, zapsaná v OR vedeném KS v Brně oddíl C, vložka 12338, (dále také i jen „Společnost"), jejím zákazníkům, tj. spotřebitelům, kteří v souladu s těmito Servisními podmínkami se Společností uzavírají smlouvu o pozáručním servisu zboží (dále jen „Zákazník").

1.2. Účelem těchto Servisních podmínek je blíže upravit vztahy mezi Společností a Zákazníkem, jako vzájemně závazné v oblasti pozáručního servisu zboží, tj. uzavření samotné smlouvy, stanovení ceny pozáručního servisu, odevzdání a převzetí opraveného zboží, práva a povinnosti smluvních stran a další podmínky. Pozáručním servisem se přitom rozumí oprava zboží, které Společnost vyrábí nebo dováží, a ohledně tohoto zboží již uplynula záruka poskytovaná ze strany prodejce.

1.3. Tyto Servisní podmínky jsou platné pro Smlouvy o pozáručním servisu uzavírané mezi Společností a Zákazníkem ode dne jejich účinnosti, tj. od 25. 5. 2018.

1.4. Zákazník je odpovědný za aktualizaci všech povinných údajů předaných Společností o své osobě, zejména jméno, příjmení a aktuální doručovací adresu. Společnost není odpovědná za škody způsobené uvedením nesprávných údajů ze strany Zákazníka v elektronickém formuláři reklamace.

2. Předmět a uzavření Smlouvy o pozáručním servise

2.1. Předmětem Smlouvy o pozáručním servise je závazek Společnosti provést pozáruční servisní opravu (dále i jen „servis") zboží doručeného mu Zákazníkem a závazek Zákazníka poskytnout Společnosti potřebnou součinnost k provedení servisu, opravené zboží od Společnosti převzít a zaplatit sjednanou cenu za provedený servis v době prosté prodlení.

2.2. Zákazník si prostřednictvím elektronického formuláře na webových stránkách Společnosti (https://reklamace.intelek.eu) objedná pozáruční servis zboží a toto zboží zašle na své náklady Společnosti nebo jej osobně doručí do sídla Společnosti. Společnost po doručení zboží provede bezodkladně nacenění servisu a toto sdělí obratem Zákazníkovi prostřednictvím e-mailu. Pokud Zákazník rovněž prostřednictvím e-mailu odsouhlasí cenu navrhnutou Společností, dojde k uzavření Smlouvy o pozáručním servise. Pokud Zákazník cenu pozáručního servisu neodsouhlasí, Společnost na náklady Zákazníka zašle zboží zpět Zákazníkovi.

2.1. Elektronická forma reklamačního formuláře, zaslání nacenění ceny servisu a elektronické odsouhlasení ceny jsou rovnocenné písemné formě těchto právních jednání a mají pro obě strany tutéž závaznost. Zákazník objednáním servisu od Společnosti výslovně souhlasí s platným zněním Servisních podmínek Společnosti v době objednání servisu, které jsou nedílnou součástí smlouvy. Odkaz na aktuální znění Servisních podmínek je součástí e-mailu zaslaného Zákazníkovi před uzavřením smlouvy a Servisní podmínky jsou rovněž dostupné na internetových stránkách Společnosti: https://www.intelek.cz/info.jsp?name=obchodni_podminky_b2c.

2.2. Vyměněné vadné díly se Společnost zavazuje ekologicky zlikvidovat na vlastní náklady. Vyžaduje-li Zákazník vrácení vadných dílů spolu s opraveným zařízením, je povinen uvést tento požadavek při uzavírání servisní smlouvy.

2.3. Společnost neručí za data na opravovaném zařízení. Společnost doporučuje Zákazníkům zálohovat data před předáním zařízení do opravy. Na reklamace z důvodu ztráty dat nebude brán zřetel.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Ceník pozáručního servisu jednotlivého zboží je dostupný na internetových stránkách Společnosti www.intelek.cz. S ohledem na rozmanitost vad, které může zboží vykazovat, navrhne Společnost cenu servisu konkrétního zboží Zákazníkovi po prohlédnutí doručeného zboží a Zákazník tuto cenu odsouhlasí. Cena tak bude stanovena vždy vzájemnou dohodou Společnosti a Zákazníka v každém jednotlivém případě. Cena přitom bude zahrnovat nejen provedení samotného servisu, ale i náklady na zabalení zboží a jeho vrácení Zákazníkovi ve formě, které Zákazník zvolil v elektronickém formuláři reklamace.

3.2. Po stanovení ceny bude Zákazníkovi vystavena zálohová faktura, přičemž s opravou zboží bude započato až poté, co bude připsána cena opravy a cena dopravy na účet uvedený v zálohové faktuře.

3.3. V případě, že během provádění servisu bude ze strany Společnosti zjištěno, že náklady na opravu přesáhnou původně sjednanou cenu servisu (bude zjištěna další závada, dojde ke změně cen dílů apod.), Společnost provádění servisu pozastaví a zašle Zákazníkovi k odsouhlasení novou cenu servisu. Po odsouhlasení bude servis proveden za nově odsouhlasenou cenu. Pokud souhlas ze strany Zákazníka udělen nebude, bude zboží vráceno Zákazníkovi na jeho náklad a bude provedeno vyúčtování doposud provedených úkonů ze strany Společnosti. Úhrada pak bude Zákazníkem provedena způsobem dle bodu 3.2. výše.

3.4. Součástí nacenění servisu je i stanovení předpokládaného termínu provedení servisu, způsob platby a způsob dopravy. Společnost se však zavazuje provést servisní služby do 30 dnů ode dne připsání ceny opravy a ceny dopravy na účet Společnosti dle bodu 3.2., v odůvodněných případech se může termín provedení servisu změnit – o čemž bude zákazník s předstihem informován.

3.5. Vystavení zálohové faktury je výzvou k zaplacení. Částka uvedená v zálohové faktuře musí být zaplacena do data splatnosti uvedeného tamtéž.

3.6. Nebude-li Společností v konkrétní faktuře stanoveno jinak, je platebním místem pro veškeré platby Zákazníka vůči Společnosti bankovní účet Společnosti uvedený na příslušné faktuře. Jakákoliv bezhotovostní úhrada dle této smlouvy je splněna dnem jejího připsání na příslušný bankovní účet Společnosti.

3.7. V případě, že dojde z důvodu zásahu vyšší moci ke znemožnění nebo omezení provedení servisu ze strany Společnosti, je Společnost povinen o tom Zákazníka neprodleně telefonicky, e-mailem nebo písemně informovat. V takovém případě nemá Zákazník právo na náhradu škod vzniklých z prodlení s provedením servisu (za zásah vyšší moci se uznávají zejména takové případy, jako jsou přírodní a železniční katastrofy, požár, exploze, válka apod., tzn. takové události, které se obvykle za vyšší moc považují).

4. Dopravní a expediční podmínky

4.1. Zákazník zašle Společnosti zboží vhodným typem dopravy dle svého uvážení a na své náklady. Zákazník zároveň v elektronickém formuláři reklamace specifikuje svůj výběr dopravy zboží po provedení servisu zboží, přičemž jsou možné následující způsoby dopravy:

- osobní odběr v sídle Společnosti, případně u smluvních partnerů Společnosti,
- doprava Českou poštou nebo tuzemskou spediční firmou na adresu udanou Zákazníkovi – možnosti přepravy uveřejňuje Společnost v aktuálních cenících a současně na svých internetových stránkách www.intelek.cz (např. Geis, General Parcel),

4.2. Zvolené dopravné ze strany Zákazníka bude součástí návrhu ceny za servis zboží.

4.3. V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v elektronickém formuláři reklamace, je Zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

5. Záruka

5.1. Společnost a Zákazník se dohodli na tom, že Společnost poskytne na servis **záruční dobu** v délce **12 měsíců**, jelikož se v souladu s ustanovením § 2168 jedná o servis již opotřebovaného zboží. Záruční doba je uvedena u každé položky individuálně na dodacím listu. V případě, že délka záruční doby uvedená na dodacím listu bude delší než 12 měsíců, má přednost záruční doba uvedená na dodacím listu.

5.2. Záruční doba běží od odevzdání věci Zákazníkovi s tím, že byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určeného Zákazníkem.

5.3. Do záruční doby se nepočítá doba, která uplyne od uplatnění reklamace (tj. fyzického převzetí reklamovaného zboží Společností) do jejího vyřízení (převzetí opraveného, vyměněného zboží) – to však platí jen v případě oprávněné reklamace.

5.4. Není-li v tomto článku uvedeno jinak, postupuje se při uplatnění práv z vad vzniklých v záruční době podle bodů 6.2. až 6.4.

5.5. Práva ze záruky musí být uplatněna (tj. vady reklamovány) nejpozději do konce záruční doby.

5.6. Společnost má právo na vyúčtování prokazatelně vzniklých servisních a organizačních nákladů spojených s manipulací a testováním zboží, jestliže:

- zboží je k reklamaci zasláno bez řádně vyplněného reklamačního protokolu (dále také jen jako „RMA protokol"),
- reklamace bude posouzena jako neoprávněná (např. při testování se neprojeví závada a zboží bude shledáno funkčním),
- bude zjištěno, že závada byla způsobena nevhodným zacházením se zbožím.

5.7. V případě, že vznikne vada na servisované části zboží v záruční době, má Zákazník právo:

- na odstranění vady opravou zboží nebo doplnění toho co chybí, nebo
- na přiměřenou slevu z ceny servisu zboží.

Dokud však Zákazník neuplatní právo na slevu z kupní ceny, může Společnost dodat to, co chybí, nebo odstranit vadu.

Neodstraní-li Společnost vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může Zákazník požadovat slevu z kupní ceny zboží, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Společnosti.

5.8. Společnost nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží (přirozeným opotřebením zboží), funkčních vlastností a škod z neodborného používání zboží, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací popř. nepovolenou úpravou zboží. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytnutá záruka Společnosti. Zákazník tímto bere dále na vědomí, že záruka se nevztahuje na vady zboží vzniklé:

- použitím neautorizovaného software a spotřebního materiálu,
- počítačovými viry,
- používáním zboží v pracovních podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy pracovním podmínkám kancelářského prostředí,
- používáním zboží způsobem, který je v rozporu s dokumentací či obecnými zásadami,
- neautorizovanými zásahy do přístrojů,

- v případě poškození nebo ztráty pečetě,
- neodbornou instalací, neodborným obsluhováním či zanedbanou péčí o zboží,
- zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN,
- poškozením zboží v důsledku poruchy elektrické sítě,
- na mechanicky poškozené zboží.

6. Reklamace a práva z vadného plnění

6.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2112 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku.

6.2. Postup při reklamaci provedeného servisu:

- Za reklamaci je považováno sdělení, kdy Zákazník reklamuje kvalitu provedeného servisu.
- Zákazník je povinen bezodkladně po zjištění vady nebo nekvality servisu zboží tuto skutečnost oznámit Společnosti. Za oznámení Společnost považuje přidělení evidenčního reklamačního čísla, tzv. RMA čísla, které je Zákazníkovi vygenerováno po zadání sériového čísla zboží, u něhož provedený servis reklamuje, na internetových stránkách Společnosti, v sekci „Reklamace" (https://reklamace.intelek.eu), a dále je Zákazník povinen v co nejkratší době od tohoto oznámení doručit zboží, u něhož provedený servis reklamuje, Společnosti.
- Zákazník je povinen RMA číslo uvádět při komunikaci s reklamačním oddělením Společnosti při vyřizování reklamace zboží, u něhož provedený servis reklamuje.
- Práva z odpovědnosti za vady zboží musí být uplatněna (tj. vady reklamovány) nejpozději do konce záruční doby.
- Zákazník má možnost provedený servis reklamovat i osobně, vždy v pracovní dny v době od 8.00 do 16.30 hodin na obchodním oddělení Společnosti na adrese: Ericha Roučky 1291/4, Černovice, 627 00 Brno, Česká republika.
- Zákazník je rovněž oprávněn zaslat zboží, u něhož provedený servis reklamuje, prostřednictvím zasilatelských společností. Adresa pro doručování reklamací je INTELEK, spol. s r.o., Ericha Roučky 1291/4, Černovice, 627 00 Brno, Česká republika.
- Zásilku s reklamací je zákazník povinen viditelně označit přiděleným evidenčním číslem RMA, a to výhradně na adresním štítku umístněném na obalu zásilky.

6.3. Společnost vydá Zákazníkovi písemné potvrzení o tom, kdy Zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Zákazník požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6.4. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele Společnost reklamaci vyřídí nejdéle do 30 dnů, pokud se Společnost se Zákazníkem nedohodne na lhůtě delší.

7. Ustanovení společná a závěrečná

7.1. Smluvní vztah mezi stranami se řídí právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem. Případné rozpory, které by mezi smluvními stranami vznikly, budou přednostně řešeny vzájemným smírčím jednáním. Zákazník má možnost sdělit Společnosti případné stížnosti v písemné formě nebo prostřednictvím e-mailu na adresu rma@intelek.eu. Společnost si však vyhrazuje právo nereagovat na stížnosti třetích osob, které neuzavřely se Společností smlouvu.

7.2. Zákazník má jako spotřebitel rovněž právo řešit spor mimosoudně u subjektu mimosoudního řešení sporů, kterým je pro daný typ nabízené služby Česká obchodní inspekce. Internetová adresa tohoto subjektu je www.coi.cz.

7.3. Zákazníkovi bude doručováno na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho elektronickém formuláři reklamace, případně písemně na adresu bydliště uvedenou obdobným způsobem.

7.4. Tyto Servisní podmínky se řídí zákony České republiky a jsou sepsány v souladu s nimi.

7.5. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto Servisních podmínek neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení těchto Servisních podmínek, která zůstávají platná a účinná. Společnost se v tomto případě zavazuje nahradit ustanovení neplatné / neúčinné novým ustanovením platným / účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného / neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

7.6. Smlouva o pozáručním servise se uzavírá na dobu určitou – na dobu provedení pozáruční opravy a může být ukončena:

a) písemnou dohodou smluvních stran,

b) naplněním účelu smlouvy – provedením opravy a úhradou ceny za opravu,

c) odstoupením v případě podstatného porušení této smlouvy, za což se považují zejména následující případy:
   - Zákazník je v prodlení s placením kteréhokoliv závazku vůči Společnosti více než 10 dní,
   - Společnost ani po dodatečné výzvě Zákazníkovi nezašle opravené zboží.

7.7. Zákazník má v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník *(dále jen „občanský zákoník")* právo od Smlouvy o pozáručním servisu zboží odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od uzavření této smlouvy (tedy od potvrzení návrhu Společnosti). Odstoupení od smlouvy musí být Společnosti v této lhůtě odesláno. Odstoupení

od smlouvy Zákazník zašle písemně na adresu sídla Společnosti či na elektronickou adresu Společnosti rma@intelek.eu. Formulář pro odstoupení od smlouvy tvoří přílohu těchto Servisních podmínek.

7.8. Zákazník nemůže v souladu s ustanovením § 1837 písm. a) občanského zákoníku odstoupit od Smlouvy o pozáručním servisu zboží, která je smlouvou o poskytování služeb, jestliže učinil výslovnou žádost, aby bylo se servisem zboží započato před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od této smlouvy. V případě, kdy právo na odstoupení od smlouvy Zákazníkovi vznikne a Zákazník odstoupí od smlouvy v době, kdy již Společnost s plněním na základě výslovné žádosti Zákazníka začala před uplynutím lhůty pro odstoupení, uhradí Zákazník Společnosti poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Za výslovnou žádost Zákazníka se v této souvislosti považuje zaškrtnutí příslušného políčka v elektronickém formuláři reklamace (krok číslo 4 – Shrnutí) na stránce https://reklamace.intelek.eu nebo emailovým souhlasem, kterým Zákazník požaduje, aby se se servisem zboží započalo ihned po uzavření smlouvy před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.

7.9. Odstoupí-li Zákazník od smlouvy, vrátí mu Společnost zboží, které jí bylo od Zákazníka doručeno na jeho náklady nebo mu na jeho žádost umožní osobní vyzvednutí zboží. Odstoupí-li od smlouvy Společnost, zašle zboží Zákazníkovi zpět na jeho náklady, a pokud již započala s prováděním servisu, vydá zboží Zákazníkovi jen proti úhradě již vynaložených nákladů.

7.10. Tyto Servisní podmínky jsou účinné od 25. 5. 2018