

# Servisní podmínky

## 1. Obecná ustanovení

1.1. **Servisní podmínky** jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále jen Smlouvy) mezi zákazníkem (dále jen objednatel) a zhotovitelem, uzavřené ve smyslu Obchodního zákoníku a Občanského zákoníku.

1.2. Smlouvou se rozumí zhotovitelem i objednatelem podepsaný doklad o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu.

1.3. Za uzavření Smlouvy se považuje i neosobní předání zařízení k provedení servisního zásahu. Tímto je zejména oprava v místě umístění zařízení u objednatele, nebo zaslání zařízení k opravě přepravní službou nebo poštou, kde objednatel vyjadřuje svoji vůli k uzavření Smlouvy o dílo buďto vyplněným a odeslaným webovým formulářem „Registrace opravy kávovaru“, „Registrace přepravy kávovaru“ nebo průvodním dopisem zaslaným společně se zařízením určeným k provedení servisního zásahu, v němž o servisní zásah písemně žádá.

1.4. Podpis Smlouvy na straně objednatele nahrazuje buďto podpis objednatele v průvodním dopise přiloženém k zaslanému zařízení, nebo vyjádření souhlasu s uzavřením Smlouvy odesláním vyplněného webového formuláře a zaškrtnutím souhlasu se servisními podmínkami, kde je objednatel na takovéto 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 Obchodního zákoníku a Občanského zákoníku.

1.5. Nedílnou součástí této SMLOUVY O DÍLO, uzavřené mezi zákazníkem a zhotovitelem, jsou tyto SERVISNÍ PODMÍNKY zhotovitele.

1.6. Objednatel se odesláním vyplněného formuláře zavazuje tyto servisní podmínky bez výhrad akceptovat.“

1.7. Servisní podmínky jsou platné v aktuálním znění a jsou dostupné na webových stránkách zhotovitele [www.cesk.cz](http://www.cesk.cz). Jako součást Smlouvy platí Servisní podmínky platné k datu přijetí zakázky zhotovitelem.

1.8. Objednatel má právo vyžádat si zdarma 1 výtisk servisních podmínek, platných ke dni uzavření Smlouvy, případně jsou k dispozici 24 hodin denně na webové stránce servisních podmínek.

1.9. Objednatel se předáním zařízení k servisnímu zásahu/opravě a uzavřením Smlouvy svobodně zavazuje plně a bez výhrad akceptovat tyto Servisní podmínky zhotovitele a bez námitek na ně přistupuje.

1.10. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami občanským zákoníkem (č. 40/1964 Sb.) a zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.).

1.11. Je-li smluvní stranou jiný subjekt, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami obchodním zákoníkem (č. 513/1991 Sb.), vše ve znění novel.

1.12. Dostane-li se některý článek Smlouvy nebo Servisních podmínek zhotovitele vlivem novel zákonů anebo vznikem zákonů nových do dočasného rozporu s právním řádem České republiky, pak je platnost tohoto článku ovlivněna aktuálním zněním příslušného zákona a přednost má znění zákona před Smlouvou a Servisními podmínkami. Zneplatnění části smlouvy dle tohoto bodu nemá vliv na platnost zbývajících bodů smlouvy a Servisních podmínek.

## **2. Cena za zakázku**

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

2.2. Není-li možné dopředu v okamžiku uzavření Smlouvy limitní cenu stanovit, pak se limitní cena zakázky stanoví jako předběžná cena v minimální výši 1.815 Kč včetně DPH.

2.3. Požadavek objednatele na přijetí věci k opravě bez stanovení předběžné ceny je neoprávněný, jelikož je v rozporu s § 636 odst. 1 občanského zákoníku.

2.4. Předběžná cena není stanovena na základě odborné diagnostiky požadovaného servisního zásahu technikem, proto si zhotovitel vyhrazuje právo stanovit po provedení odborné diagnostiky 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 limitní cena předběžnou cenu o více než 10%, pak zhotovitel práci na zakázce přeruší až do doby, než objednatel projeví souhlas s novou limitní cenou.

2.5. Zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky sjednanou 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 souhlas se změnou limitní ceny na straně objednatele.

2.6. Neuvede-li objednatel v objednávce zakázky jinou maximální cenu, považuje vždy zhotovitel za sjednanou limitní cenu 1.815 Kč včetně DPH.

2.7. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli za provedený servisní zásah naúčtovanou částku, nepřesáhne-li naposledy sjednanou limitní cenu o více než 10%, a to bez povinnosti zhotovitele dále účtovanou cenu s Objednatелеm konzultovat.

2.8. Zhotovitel se zavazuje 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, pokud je takovéto sdělení komerčně využitelné objednatelem anebo třetí osobou v neprospěch zhotovitele.

2.9. Jestliže bude 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 produktu „diagnostika zařízení“ je 666Kč včetně DPH. Tato cena bude objednateli, který si produkt vyžádal, účtována i v případě následného odmítnutí realizace zakázky zhotovitelem, jelikož diagnostika příčin závady a zhotovení cenové nabídky je výsledkem časově i odborně náročných prací technika a dalších pracovníků zhotovitele.

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

2.11. Když zhotovitel sdělí objednateli 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, pakliže měl objednatel z částečného provedení opravy prospěch (došlo-li tedy například k částečnému odstranění vady apod.)

2.12. 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.)

2.13. 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 § 175 a násl. Občanského zákoníku využít zadržovací (retenční) právo a věc objednateli až do zaplacení ceny nevydat.

2.14. V případě, že si zákazník nevyzvedne věc svěřenou zhotoviteli k opravě do 6-ti měsíců od zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, provede zhotovitel fyzickou likvidaci zařízení bez nároku zákazníka na náhradu škody.

2.15. Zhotovitel si rovněž vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti s opravou zařízení.

2.16. Je-li zhotoviteli známa adresa objednatele a jde-li o věc větší hodnoty (podle nařízení vlády č. 258/1995 Sb. je věcí větší hodnoty věc přesahující hodnotu 3000 Kč), je zhotovitel povinen o zamýšleném prodeji nebo likvidaci věci objednatele předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu dva týdny k vyzvednutí věci.

2.17. Podle § 656 občanského zákoníku je objednatel povinen vyzvednout si věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava nebo úprava měla být provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od doručení vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění.

2.18. V době, po kterou je objednatel v prodlení (tedy počínaje uplynutím jednoho měsíce od sjednaného termínu provedení opravy, případně od doručení informace o jejím opožděném provedení), přechází na objednatele nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy věci (§ 520 a § 522 občanského zákoníku).

### **3. Záruky**

3.1. Zhotovitel poskytuje objednateli na opravy záruku 3 měsíce v souladu s § 654 Občanského zákoníku.

3.2. 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.

3.3. Na dodaný materiál poskytuje Zhotovitel záruční dobu 6 měsíců od doby ukončení opravy, vyjma materiálu, který podléhá zvláštním právním předpisům.

## **4. Záruční opravy**

4.1. Zhotovitel je ze zákona povinen vyřídit požadavek na reklamaci do 30 dní od dne následujícího po přijetí zařízení k záruční opravě nebo přijetí požadavku na reklamaci servisního zásahu v místě umístění zařízení objednavatele.

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

4.3. Reklamace mohou být zamítnuty v těchto případech:

4.4. Neprojevili se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani Objednatel schopen závadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat.

4.5. Je-li příčinou závady nedodržení pokynů v uživatelské příručce k zařízení nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v protokolu o provedeném servisním zásahu.

4.6. Je-li příčinou závady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby.

4.7. Bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce.

4.8. Došlo-li k užívání zařízení v době mezi nahlášením reklamace a provedenou diagnostikou technikem u reklamací závad, kde užívání zařízení bez ohledu na závadu může mít vliv na zhoršení reklamované závady anebo může způsobit jiné škody na zařízení.

4.9. 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.

4.10. Z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto servisních podmínek zhotovitele.

## **5. Omezení ručení zhotovitele za zařízení dodaná Objednatel k provedení servisního zásahu**

5.1. Zhotovitel dle platných právních předpisů neručí za data uložená na datových médiích a zařízeních zákazníka a tato data je oprávněn v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit.

5.2. Zhotovitel neručí za skryté vady výrobku, na něž nebyl Objednatel 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 provádění nutné diagnostiky (např. spotřebovaný izolační materiál, těsnění apod.), za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (opotřebení mechanických částí, ucpání trysky apod.).

5.3. 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.

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

5.5. 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, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky.

5.6. Zhotovitel přebírá hmotnou zodpovědnost za zařízení svěřené mu objednatelem k provedení servisního zásahu. 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 předáno zhotoviteli k opravě. Jestliže nedojde ke shodě zhotovitele a objednatele ve výši náhrady škody, pak objednavatel na svoje náklady nechá výši škody stanovit certifikovaným soudním znalcem v oboru a takto stanovená výše škody bude oběma stranami považována za konečnou a nezpochybnitelnou.

5.7. Zhotovitel neručí za jakékoli náklady, které vyvstanou objednateli v souvislosti s opravou zařízení, tj. například ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.

5.8. Pro případ sporů ve věci závad nebo poškození zařízení svěřených zhotoviteli k opravě je v zájmu objednatele zdokumentovat před předáním zařízení nezpochybnitelným způsobem – nafocením poškozených míst, viditelného mechanického opotřebení dílů apod.

5.9. Zhotovitel nenes zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelem svěřených 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 opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

5.10. U zakázek předávaných objednatelem zhotoviteli nepřímo (tj. webovou objednávkou opravy nebo odesláním zařízení zhotoviteli Objednatelem) nemá zhotovitel možnost ovlivnit text, který uvádí objednatel 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, přestože se tyto texty přenášejí bez zásahu zhotovitele automaticky do textu Smlouvy a tato je na straně zhotovitele takto vytištěná v souladu s bodem 1.3. Servisních podmínek.

5.11. Dále nemá zhotovitel za povinnost v okamžiku přijetí věci k opravě a uzavření Smlouvy provést kompletní 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 neosobně. Jestliže zhotovitel v průběhu zakázky zjistí nesoulad mezi tvrzeními uvedenými objednatelem a skutečností, pak za nesoulad není zodpovědný a má právo uvést texty Smlouvy do souladu se skutečností. Zároveň na tento nesoulad upozorní objednatele.

5.12. Zjištění nesouladu tvrzení Objednatele se skutečností je zhotovitel oprávněn provést kdykoli v průběhu řízení zakázky, nikoliv jen ve chvíli přijetí zařízení do opravy. Odstavec se týká především popisu stavu zařízení, výčtu dodaného příslušenství a objektivně těžko zjištělných údajů o zařízení na první pohled neviditelných, jako je funkčnost zařízení, hlučnost, mechanické opotřebení dílů, konfigurace zařízení apod.

## 6. Vadné díly a jejich výměna

6.1. 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 (v případě záručních oprav vyměněné vadné díly vždy zůstávají zhotoviteli).

6.2. 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.

6.3. 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 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 objektivních nebo subjektivních důvodů.

6.4. 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 dodavatele, který v exchange systému poskytl za takto vyměněný díl výhodnější cenu než je cena běžného objednání dílu u výrobce. Jestliže by Objednatel v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si zhotovitel odstoupit od nabídky opravy za odsouhlasených cenových podmínek.

## 7. Doprava zařízení k opravě

7.1. Objednatel má možnost využít nabídky dopravy zařízení k opravě do provozovny CESK, kterou je zhotovitel schopen zajistit na jeho vyžádání za cenových podmínek zhotovitele.

7.2. Přepravu zařízení do servisního střediska a zpět provádí zhotoviteli smluvní přepravní společnosti. Objednavatel je povinen seznámit se před odesláním zařízení s přepravními podmínkami přepravní společnosti, zvláště co se týká hmotnosti a způsobu **balení zásilek**, a tyto podmínky dodržet. Návod a způsob balení zásilek jsou dostupné na webových stránkách zhotovitele [www.cesk.cz](http://www.cesk.cz)

7.3. Zhotovitel neručí za způsob zabalení zasílané techniky objednatelům a za případné škody způsobené nesprávným zabalením zařízení, které vzniknou na zásilce na cestě směrem od objednatelů ke zhotoviteli, jelikož nemá možnost způsob balení ovlivnit jinak než odkázáním na zmíněné podmínky přepravní společnosti. Podrobné informace jsou uvedeny na webových stránkách přepravce.

## **8. Postup reklamace zařízení poškozeného při přepravě k objednateli**

8.1. Zjistí-li Objednatel poškození zařízení po jeho zpětném dodání přepravní službou, je pro uznání reklamace a nároku na náhradu škody bezpodmínečně nutné nahlásit reklamaci balíku do druhého pracovního dne od doručení balíku na servisním dispečinku zhotovitele a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na adresu info@cesk.cz. Ve zprávě uvede číslo balíku, číslo zakázky, podrobný slovní popis poškození balíku a jeho obsahu.

8.2. V případě zjevného poškození zásilky při přebírání má Objednatel povinnost sepsat s přepravcem zápis o škodě, popř. zásilku z důvodu mechanického poškození nepřevzít.

8.3. Má-li Objednatel možnost škodu nafotit, doporučujeme poslat e-mailem i tyto podklady pro uplatnění reklamace škody.

8.4. 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.

**8.5.** 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.

**8.6.** V případě pochybností o zavinění škody na straně přepravní společnosti musí Objednatel umožnit vyšetření škody reklamačnímu pracovníkovi přepravní společnosti na místě, kde byla škoda příjemcem balíku zjištěná.

## **9. Závěrečná ustanovení**

Tyto Servisní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 1. 2016. Změny Servisních podmínek vyhrazeny.