

Servisní podmínky

platné od 1.4.2017

Společné servisní centrum firem AudioMaster CZ a.s., IČ 28206649 a Praha Music Center spol. s r.o., IČ 18626459, obě se sídlem Praha 9 – Vysočany, Ocelářská 937/39, PSČ 190 00.

Kontaktní údaje servisního centra: Louny, Rakovnická 2665, PSČ 440 01
tel.: +420 226 011 197
e-mail: info@servis-louny.cz

Provozní doba: Pondělí až pátek, od 8 do 16 hodin

Tyto servisní podmínky blíže upravují pravidla poskytování oprav profesionální audiotechniky, vizuální techniky a osobního audia (dále jen „zboží“).

Servisní centrum - dále jen „zhotovitel“ - zajišťuje záruční servis zboží zakoupeného od firem AudioMaster CZ a.s. a Praha Music Center spol. s r.o. Zhotovitel dále zajišťuje mimozáruční a pozáruční servis zboží značek, které jsou v distribuci uvedených firem.

Předání zboží k opravě a podmínky nutné k jeho přijetí

Zákazník předává zboží k opravě následujícím způsobem:

- a) osobně u zhotovitele po předchozí dohodě se zhotovitelem,
- b) osobně ve sběrných místech zřízených v prodejnách Music City na adresách:
 - Praha 9, Vysočany 937/39, PSČ 190 00,
 - Brno, Koblížná 53/24, PSČ 602 00,
 - Uherské Hradiště, Prostřední 133, PSČ 686 01,
- c) po předchozí dohodě se zhotovitelem prostřednictvím přepravní společnosti doručením na adresu zhotovitele.

Spolu se zbožím zákazník předkládá řádně vyplněný servisní list, který je ke stažení zde: <https://www.servis-louny.cz/servisni-list.pdf>

V případě záručních oprav může být servisní list nahrazen předložením řádně vyplněného formuláře pro uplatnění reklamace, který je ke stažení zde: <https://www.servis-louny.cz/servisni-list.pdf>

U záručních oprav je nezbytné, aby zákazník předložil doklad o koupi zboží (např. kopie účtenky, faktury).

Zboží by mělo být zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté, kompletní a včetně příslušenství.

Pokud zákazník nedodrží tyto podmínky, může být servisní zakázka odmítnuta s tím, že zákazník je povinen nahradit vzniklou škodu.

V případě předání zboží k opravě prostřednictvím přepravní společnosti by se měl zákazník předem seznámit s přepravními podmínkami přepravní společnosti, kterou si zvolil, zvláště co se týká hmotnosti a způsobu balení zásilek, a tyto podmínky dodržet. Zhotovitel neručí za způsob zabalení zboží ani za případné škody vzniklé na zásilce v důsledku její přepravy od zákazníka ke zhotoviteli.

V případě, že výše uvedené podmínky nejsou splněny, vyhrazuje si servis právo na vrácení výrobku bez opravy zpět na náklady zákazníka.

Způsob provedení opravy

Zhotovitel provádí opravu zboží s přihlédnutím k popisu závad zákazníkem.

Pokud není ze strany zákazníka závada dostatečně konkrétně specifikována, bude předmětem servisní služby obnova činnosti zboží a to v rozsahu dle uvážení zhotovitele.

Při záručních opravách technik zhotovitele posuzuje, zda zboží nevykazuje vady zapříčiněné neodbornou obsluhou, neoprávněným zásahem do vnitřku zboží, mechanickým poškozením (pád, vnik tekutiny, apod.). Pokud bude některá z těchto skutečností zjištěna, může být provedení záruční opravy zamítnuto.

Lhůta vyřízení servisní zakázky

Lhůta pro vyřízení oprav běží ode dne předání zboží zhotoviteli k opravě.

V případě záručních oprav je zákazník povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 3 dnů, od zjištění nedostatku. Nebude-li současně předáno zboží k opravě, začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet ode dne jeho předání. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy bylo zboží převzato od zákazníka k odstranění reklamované vady.

Záruční opravy jsou prováděny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud nebude se zákazníkem písemně dohodnuta delší lhůta.

Mimozáruční a pozáruční opravy jsou zpravidla prováděny ve stejné lhůtě. Zhotovitel si vyhrazuje právo na prodloužení termínu těchto oprav o nezbytně nutnou dobu z důvodů zajištění dodávky náhradního dílu od výrobce nebo vytíženosti zhotovitele.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení servisní zakázky on-line, zhotovitel bude zákazníka o jejím vyřízení informovat prostřednictvím SMS nebo e-mailovou zprávou.

Ceník mimozáručních a pozáručních servisních služeb

Zhotovitel účtuje zákazníkovi za servisní úkony tyto ceny:

- diagnostika závady – ½ hodiny práce technika – částka 550,- Kč plus DPH,
- oprava – každá započatá 1 hodina práce technika - 750,- Kč plus DPH.

Diagnostika je zákazníkovi účtována pouze v případě, že po přijetí zboží do opravy zákazník žádá jeho vrácení bez provedení opravy nebo je-li zboží neopravitelné.

Výše uvedené ceny nezahrnují náklady na dodané náhradní díly a přepravní služby, které jsou zákazníkovi účtovány samostatně. Ceny náhradních dílů jsou stanoveny s přihlédnutím k ceníkům jednotlivých výrobců a dodavatelů. Ceny přepravních služeb s přihlédnutím k cenám přepravních společností.

V případě mimozáručních a pozáručních oprav bude zákazník zhotovitelem informován o předpokládané limitní ceně servisních služeb. Zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace servisních služeb sjednanou limitní cenu změnit a to dojde-li v procesu realizace zakázky ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu servisních služeb, o čemž bude zákazník neprodleně informován.

Zhotovitel je oprávněn odložit provedení opravy do doby odsouhlasení předpokládané limitní ceny zákazníkem.

Zhotovitel je oprávněn požadovat uhrazení zálohy na provedení servisní služby popř. vystavit zálohovou fakturu, a to až do 100 % ceny servisní služby. V takovém případě je úhrada zálohy či zálohové faktury podmínkou dodání servisní služby. Uhrazená záloha bude odečtena od celkové ceny na konečném vyúčtování či konečné faktuře – daňovém dokladu.

Pro případ prodlení s úhradou ceny je zákazník povinen uhradit zhotoviteli zákonný úrok z prodlení.

Zhotovitel je oprávněn podle § 1395 a násl. občanského zákoníku movitou věc (zboží) zákazníka, kterou má u sebe, ze své vůle zadržet k zajištění splatného dluhu zákazníka za servisní úkony, kterému by jinak měl věc vydat. V případě zadržetí movité věci zákazníka zhotovitel bez zbytečného odkladu vyrozumí písemně zákazníka o jejím zadržetí a jeho důvodu.

V případě oprávněných záručních oprav jsou servisní práce ve vztahu k zákazníkovi poskytovány bezplatně.

Vadné díly a jejich výměna

Nepožaduje-li zákazník předem výslovně vrácení vadných dílů, zhotovitel zajistí provedení jejich likvidace.

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

Omezení práv a povinností

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

Zákazníkům se doporučuje, aby data před předáním zboží k opravě zálohovali.

Zhotovitel je bez jakýchkoli sankcí ze strany zákazníka oprávněn ukončit servisní zakázku bez provedení opravy v případě, kdy není schopen opravu provést (např. z technických důvodů). Tímto ustanovením nejsou dotčena další zákaznickova zákonná práva z vad nebo z poskytnuté záruky.

U zboží staršího pěti let má zhotovitel právo nepřijmout zakázku do opravy. Lhůta provedení opravy není v tomto případě stanovena. Přijetí tohoto zboží do opravy musí zákazník předem e-mailem konzultovat se zhotovitelem.

Zpětné převzetí zboží zákazníkem

Způsoby převzetí zboží z opravy:

- a) osobně u zhotovitele po předchozí dohodě se zhotovitelem,
- b) osobně ve sběrných místech zřízených v prodejnách Music City na adresách:
 - Praha 9, Vysočany 937/39, PSČ 190 00,
 - Brno, Koblížná 53/24, PSČ 602 00,
 - Uherské Hradiště, Prostřední 133, PSČ 686 01,
- c) po předchozí dohodě se zhotovitelem prostřednictvím přepravní společnosti doručením na adresu uvedenou v servisním listě nebo na jinou sjednanou adresu.

V případě osobního převzetí u zhotovitele nebo ve sběrném místě je zákazník povinen ihned si zkontrolovat stav zboží po opravě a na případné poškození ihned zhotovitele upozornit. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Zvolí-li si zákazník v případě mimozáruční či pozáruční opravy dopravu prostřednictvím přepravní společnosti, bude mu zboží vydáno oproti zaplacení příslušné dobírky, pokud nebyla cena za opravu a případné náklady na poštovné a balné uhrazeny předem. Zjistí-li zákazník poškození zboží po jeho zpětném dodání třetí osobou, je pro uznání reklamace a nároku na náhradu škody bezpodmínečně nutné nahlásit reklamaci balíku do 24 hodin od doručení balíku na kontaktní telefonní číslo zhotovitele a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na kontaktní e-mailovou adresu zhotovitele. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Zákazník je povinen převzít si zboží nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyrozumění o vyřízení servisní zakázky. Pro případ nevyzvednutí ve stanoveném termínu bude zákazníkovi účtován poplatek za uskladnění ve výši 5,- Kč za každý započatý den prodlení. Nevyzvedne-li si zákazník zboží ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen jej vyzvednout, je zhotovitel oprávněn předmětné zboží prodat nebo provést jeho likvidaci. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého zboží, bude zákazníkovi vyplacen výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí zákazník uplatnit u zhotovitele.

Práva z vadného plnění

Zákazník je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost zboží bezprostředně po jeho převzetí.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

U záručních oprav se záruční doba zboží prodlužuje o dobu ode dne uplatnění reklamace až do vyřízení reklamace nebo do doby, kdy byl zákazník povinen si zboží vyzvednout. V případě, že reklamované zboží nebylo řádně opraveno a neuplynula záruční doba, nejsou dotčena práva zákazníka opakovaně uplatňovat svá práva vůči prodávajícímu z titulu odpovědnosti za vady prodaného zboží. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části (součástky) v záruční době, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části (součástky).

U mimozáručních oprav a pozáručních oprav platí, že nebylo-li zboží řádně opraveno a vykazuje při převzetí zákazníkem vadu, zakládá to povinnost zhotovitele z vadného plnění. Soud nepřiznává zákazníkovi právo z vadného plnění, neoznámí-li zákazník zhotoviteli vady bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od převzetí opravovaného zboží. Během šesti měsíců od převzetí opravovaného zboží zákazníkem se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí. Dojde-li k výměně součástky v rámci mimozáruční nebo pozáruční opravy, uplatní se odpovědnost servisního centra jako by šlo o koupi nové součástky.

Odpovědnost za vady se nevztahuje na tzv. běžné opotřebení nebo nedodržení návodu k použití. Spotřební materiál jako struny, elektronky, žárovky, baterie, apod. podléhá rychlému opotřebení. Použití neoriginálních, neznačkových či technicky neodpovídajících baterií a akumulátorů pro daný typ zboží může zhoršovat jeho funkci a ve svém důsledku vést k jeho poškození. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

Dodávky náhradních dílů bez objednání servisních služeb

Zhotovitel poskytuje zákazníkům možnost dodání náhradních dílů na zboží vybraných značek.

Seznam vybraných značek je zveřejněn na www.servis-louny.cz v sekci „co děláme“.

Náhradní díly lze poptávat a objednávat u zhotovitele na e-mailové adrese: nd@servis-louny.cz, mimo náhradních dílů značek zboží distribuovaného firmou AudioMaster CZ a.s., které lze poptávat a objednávat výhradně přes obchodní oddělení na e-mailové adrese: obchod@audiomaster.cz.

Na základě poptávky bude zákazník e-mailem informován o ceně příslušného náhradního dílu stanovené s přihlédnutím k aktuálnímu měnovému kurzu a souvisejícím nákladů (doprava, apod.) a dále o předpokládaném termínu dodání. V případě zájmu zákazník e-mailem náhradní díl za daných podmínek následně objedná.

Ceny náhradních dílů jsou stanoveny s přihlédnutím k ceníkům jednotlivých výrobců a dodavatelů. Po zákazníkovi lze požadovat uhrazení zálohy na dodání náhradního dílu, a to až do výše 100 % sjednané ceny.

V případě, že se nepodaří identifikovat konkrétní náhradní díl v rámci e-mailové komunikace, lze dohodnout doručení příslušné součástky na adresu zhotovitele za účelem identifikace. Náklady s tím spojené hradí zákazník.

Ochrana osobních údajů

Zákazník souhlasí s tím, aby poskytnuté osobní údaje byly prodávajícím zpracovávány a uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 101/2000 Sb.) za účelem plnění předmětu smlouvy.

Zákazník má právo přístupu ke svým osobním údajům, právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv k těmto údajům. Osobní údaje je možno na základě písemné žádosti zákazníka odstranit z databáze.

Osobní údaje jsou plně zabezpečeny proti zneužití. Osobní údaje prodávající nepředává žádné další osobě. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníka předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro doručení zboží.

Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení.

Zákazník může zhotoviteli sdělit, že chce ukončit zasílání obchodních sdělení, a to na elektronickou adresu získanou v souvislosti s plněním smlouvy, aniž by mu tím vznikly jakékoliv náklady. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.
Závěrečná ustanovení

Vzájemné spory mezi účastníky řeší obecné soudy.

Zákazník, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách <http://www.coi.cz/>. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Vztahy neupravené těmito servisními podmínkami se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a obchodními podmínkami výše uvedených společností.

Zhotovitel je oprávněn tyto servisní podmínky bez předchozího upozornění změnit. Novější obchodní podmínky ruší podmínky dříve vydané. Aktuální servisní podmínky jsou zveřejněny na www.servis-louny.cz.

Dostane-li se některý článek servisních podmínek vlivem novelizací právních předpisů, anebo přijetím nových právních předpisů do rozporu s právním řádem České republiky, pak má přednost znění aktuálního právního předpisu před servisními podmínkami.