

1. Všeobecná ustanovení je dokument vymezující základní záruční podmínky a pravidla pro reklamace zboží a služeb dodaných zhotovitelem. Dále vymezuje vztahy a pravidla pro záruční a pozáruční opravy zboží.
2. Všeobecná ustanovení respektují platné zákony České republiky, zejména pak Obchodní zákoník, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele.
3. Všeobecná ustanovení v této podobě jsou platná pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednána jiná ustanovení. Potom jsou smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Vzájemná dohoda nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelná v písemné formě a je stvrzena podpisy osob oprávněných za zhotovitele a objednatele jednat.

Servisní podmínky jsou nedílnou součástí **smlouvy o dílo** mezi zákazníkem a zhotovitelem. Smlouvou o dílo se rozumí zhotovitelem i objednatelem odsouhlasený záměr (osobně, písemně, telefonicky nebo elektronicky) provést servisní zásah.

Servisní podmínky jsou platné od data vydání do další změny. Zákazník (dále uveden jako zákazník nebo objednatel) předáním zařízení k servisnímu zásahu zároveň potvrzuje, že se seznámil se servisními podmínkami na adrese [www.elsin.eu](http://www.elsin.eu). Zákazník má právo vyžádat si zdarma 1 výtisk servisních podmínek, platných ke dni uzavření smlouvy o dílo. Zákazník se předáním zařízení k servisnímu zásahu/opravě zavazuje plně a bez výhrad akceptovat tyto servisní podmínky zhotovitele.

#### Cena za zakázku

Součástí smlouvy o dílo je sjednaná předběžná cena vycházející z předpokládané časové a materiálové náročnosti opravy a z ceníku služeb. Neuvede-li zákazník předběžnou cenu, vyhrazuje si zhotovitel právo, stanovit cenu podle ceníku zhotovitele. Ceník služeb je možné vyžádat u zhotovitele nebo je zveřejněn na webové stránce firmy Elsin ([www.elsin.eu](http://www.elsin.eu)). Zákazník se zavazuje zaplatit zhotoviteli za provedený servisní zásah naúčtovanou částku, nepřesáhne-li sjednaný finanční limit o více než 10%, a to bez povinnosti zhotovitele dále účtovanou cenu se zákazníkem konzultovat. Přesáhne-li cena servisního zásahu stanovený finanční limit o více než 10%, nabídne zhotovitel zákazníkovi cenu jinou. Bez jeho souhlasu nebude v takovém případě servisní zásah proveden a naúčtován. V případě souhlasu s navýšením ceny se tato cena stává novou předběžnou cenou opravy.

Zhotovitel se zavazuje zdarma sdělit objednateli cenu opravy, vycházející z výsledků vstupní analýzy/diagnostiky. Pokud bude objednatel požadovat pro souhlas s cenou písemný nále z diagnostiky (popis lokalizace závady, přesný výčet dílů, které je nutné v rámci opravy zařízení instalovat, popis postupu opravy a pod.) bude objednateli za tento úkon účtována částka 500,- až 900,- Kč + DPH. Pokud objednatel vyjádří souhlas s opravou na kterou byla vypracována nabídka a oprava bude provedena, bude mu 50% částky za diagnostiku vrácena zpět při závěrečné kalkulaci.

Odmítne-li zákazník zaplatit cenu účtovanou ve sjednaném cenovém limitu, lze toto jednání považovat za porušení smlouvy o dílo. Zařízení předané k opravě bude objednateli vydáno až po vyřešení případu.

Lhůta splatnosti faktur je 14 dnů. Za překročení lhůty se účtuje smluvní pokuta ve výši 0,1% z fakturované částky, za každý den prodlení.

#### Převzetí zařízení

Zhotovitel je oprávněn provést na zařízení technické úkony, které jsou nutné ke zjištění finanční a technické náročnosti servisního zásahu, bez nároku zákazníka na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky. V některých případech ani není z technických důvodů možné po vstupní analýze a pokusu o opravu zařízení vrátit do původního stavu a zákazník podstupuje toto riziko bez náhrady.

V případě, že si zákazník nevyzvedne věc svěřenou zhotoviteli k opravě do 6-ti měsíců od dokončení opravy a po zaslání výzvy k jejímu vyzvednutí, má zhotovitel právo nakládat s věcí dle svého uvážení. Zhotovitel si tímto vyhrazuje právo takto nevyzvednutou věc prodat či jinak využít za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených v souvislosti s opravou zařízení.

#### Záruka

Záruka na provedený servisní úkon je 90 dnů od předání zařízení.

#### Omezení ručení zhotovitele za zařízení dodaná zákazníkem k provedení servisního zásahu:

1. 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 nejsou předmětem dohodnutého servisního zásahu apod.), za závady vzniklé opotřebením během nutných vstupních a výstupních testů, za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin.
2. 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.
3. Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah/opravu z důvodů technických nebo finančních, nebo odstoupí-li zákazník od opravy, bude zařízení uvedeno do původního stavu jen je-li to technicky možné a zaplatí-li zákazník náklady na práci s tímto spojenou.

#### Reklamační omezení:

Požadavky na záruční opravy nebudou uznány jako oprávněné zvláště v těchto případech:

1. Je-li porušena pečetní plomba
2. Neprojeví-li se reklamovaná závada během vstupních testů a nebude-li ani zákazník schopen závadu viditelně před zhotovitelem demonstrovat.
3. Je-li příčinou závady nedodržení pokynů v uživatelské příručce k zařízení nebo pokynů, které zhotovitel uvedl v protokolu o provedeném servisním zásahu.
4. Je-li příčinou závady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby.
5. Bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny jeho výrobce.
6. Nesouvisí-li příčina reklamované závady přímo s prací provedenou na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu.

Nebude-li reklamační z výše uvedených důvodů uznána jako oprávněná, budou zákazníkovi naúčtovány náklady vzniklé s nutným otestováním zařízení a detekováním příčiny závady max. do výše 1000,- Kč bez DPH a náklady na přepravné. Na zakázku bude v tomto případě nahlíženo jako na mimozáruční se sjednaným finančním limitem 1000,- Kč bez DPH.

#### Vadné díly:

1. Zhotovitel se v rámci opravy zařízení zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly na vlastní náklady.
2. Vyžaduje-li objednatel vrácení vadných dílů po provedené opravě, je povinen uvést tento požadavek ve smlouvě o dílo při přijetí zakázky. V opačném případě bude s vadnými díly naloženo dle bodu 1.

#### Doprava zařízení k opravě

Zákazníci v ČR mají možnost využít nabídky dopravy zařízení k opravě do firmy Elsin, kterou je zhotovitel schopen zajistit na vyžádání za cenových podmínek uvedených v ceníku služeb. Přepravu zařízení do servisního centra a zpět neprovádí fyzicky zhotovitel (firma Elsin), ale přepravní služba (General Parcel nebo podobná organizace). Zákazník je povinen dodržet přepravní podmínky přepravní služby (např. <http://www.generalparcel.cz/>), zvláště co se týká hmotnosti a způsobu balení zásilek. Společnost Elsin neručí za způsob zabalení zasílané techniky a za případné škody, které vzniknou na zásilce na cestě směrem od zákazníka ke zhotoviteli. Všeobecné podmínky balení lze nalézt na web stránkách Elsin ([Jak správně zabalit zásilku](#)).