

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Smlouva o převzetí zařízení k diagnostice a/nebo opravě

Big Tweak s.r.o., IČO 26174162

se sídlem (zapsaná adresa): Vánková 800/16, 181 00 Praha 8

provozovna: Senovážné náměstí 978/23, 110 00 Praha 1

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

Internetové stránky: <https://bigtweak.cz>

E-mail: info@bigtweak.cz

(dále jen „Zhotovitel“)

Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují právní vztahy mezi Zhotovitelem a zákazníkem (dále jen „Zákazník“) při předání zařízení k diagnostice nebo opravě. Smlouva mezi Zhotovitelem a Zákazníkem je uzavírána jako smlouva o dílo dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“). Pokud je Zákazník spotřebitelem ve smyslu § 419 OZ, použijí se na smluvní vztah též příslušná ustanovení o ochraně spotřebitele, zejména zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“).

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto Podmínky upravují právní vztahy mezi Zhotovitelem a Zákazníkem při předání zařízení k diagnostice a/nebo opravě.

1.2. Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o dílo uzavřené mezi Zhotovitelem a Zákazníkem; mají charakter veřejné nabídky podle § 1732 OZ.

1.3. Podmínky jsou trvale dostupné na internetových stránkách Zhotovitele a zároveň vyvěšeny v provozovně Zhotovitele na viditelném a snadno dostupném místě. Před předáním zařízení k opravě má Zákazník možnost se s Podmínkami seznámit.

1.4. Předáním zařízení Zhotoviteli Zákazník stvrzuje, že se s Podmínkami seznámil, jejich obsahu rozumí a souhlasí s ním v rozsahu, v jakém je takový souhlas přípustný; zákonná práva spotřebitele tím nejsou dotčena.

1.5. Smlouva o dílo je uzavřena převzetím zařízení Zhotovitelem a podepsáním předávacího protokolu, nebo elektronickým či telefonickým potvrzením zakázky.

2. Předmět smlouvy a převzetí zařízení

2.1. Předmětem smlouvy je diagnostika a/nebo oprava elektronického zařízení specifikovaného v předávacím protokolu (dále jen „Zařízení“).

2.2. Zařízení předané k opravě je z povahy věci považováno za vadné nebo nefunkční.

2.3. Při převzetí Zhotovitel společně se Zákazníkem zaznamená do předávacího protokolu zjevný stav Zařízení (zejména viditelná mechanická poškození, poškrábání, stopy po kapalině apod.), pokud je to objektivně možné. Zařízení je přijímáno bez demontáže a bez kontroly vnitřních komponent, pokud není v předávacím protokolu uvedeno jinak.

2.4. Zákazník bere na vědomí, že některé vady mohou být zjištěny až v průběhu diagnostiky nebo opravy, případně po jejich dokončení.

2.5. Pokud bylo Zařízení k opravě předáno po předchozím zásahu jiné osoby nebo jiného servisu, Zhotovitel neodpovídá za vady ani za zhoršený stav Zařízení, které vznikly v důsledku takového dřívějšího zásahu, a za případné dopady tohoto zásahu na další funkčnost a opravitelnost Zařízení.

2.6. U Zařízení, která byla v minulosti vystavena působení kapaliny (zatečení, polití, ponoření apod.), Zhotovitel upozorňuje, že u takových Zařízení nelze ani po provedené opravě zaručit úplné odstranění následků koroze ani dlouhodobou funkčnost Zařízení. Tato skutečnost je obvyklým rizikem oprav Zařízení poškozených kapalinou a Zákazník ji bere na vědomí. Zhotovitel za takové následné vady, vznikly-li v souvislosti s předchozím působením kapaliny, neodpovídá.

2.7. U Zařízení s rozsáhlým poškozením, zejména u Zařízení poškozených kapalinou, po pádu, mechanickém poškození nebo po předchozí neodborné opravě, může dojít po zahájení opravy, po výměně dílu nebo po obnovení provozu Zařízení k projevení dalších, do té doby skrytých vad, které objektivně nebylo možné zjistit při převzetí Zařízení ani při diagnostice. Za takové dále se projevující vady Zhotovitel neodpovídá, ledaže by takové vady prokazatelně vznikly činností Zhotovitele.

3. Diagnostika

3.1. Diagnostika slouží ke zjištění technického stavu Zařízení, identifikaci závad a posouzení možnosti a účelnosti opravy.

3.2. Cena diagnostiky činí 500 Kč včetně DPH, není-li v ceníku Zhotovitele nebo v předávacím protokolu uvedeno jinak.

3.3. V případě, že Zákazník po seznámení s výsledkem diagnostiky následně objedná u Zhotovitele opravu, započítává se cena diagnostiky do konečné ceny opravy.

3.4. V případě, že Zákazník po seznámení s výsledkem diagnostiky opravu neobjedná nebo od ní odstoupí, je cena diagnostiky úhradou za již provedené diagnostické úkony a Zákazníkovi se nevrací.

3.5. Zhotovitel je oprávněn diagnostiku ukončit, pokud zjistí, že oprava není technicky proveditelná nebo by byla ekonomicky nepřiměřená; o této skutečnosti Zákazníka informuje.

4. Schválení opravy

4.1. Po provedení diagnostiky Zhotovitel informuje Zákazníka srozumitelně o:

- povaze zjištěné závady,
- předpokládaném rozsahu opravy a použitých dílech,

- ceně opravy včetně DPH,
- předpokládané době provedení opravy.

4.2. Oprava je provedena pouze na základě prokazatelně uděleného souhlasu Zákazníka.

4.3. Souhlas Zákazníka s opravou může být udělen písemně, elektronicky (e-mailem nebo SMS) nebo ústně; v případě sporu o udělení souhlasu jde důkazní břemeno k tíži toho, kdo se souhlasu dovolává. Zhotovitel doporučuje udělení souhlasu prokazatelně písemnou nebo elektronickou formou.

4.4. Zákazník je oprávněn stanovit maximální cenovou hranici opravy. Pokud by skutečná cena opravy tuto hranici překročila, Zhotovitel je povinen Zákazníka předem informovat a vyžádat si jeho další souhlas.

4.5. Zákazník souhlasí s provedením přiměřených funkčních testů Zařízení v rozsahu nezbytném k ověření výsledku opravy (zejména spuštění Zařízení a operačního systému, ověření funkčnosti vyměněných komponent, kamer, sítě, biometrických prvků apod.). Provedení takových testů Zhotovitelem se nepovažuje za neoprávněné nakládání s Zařízením.

5. Dodatečné práce a skryté vady

5.1. Pokud v průběhu opravy Zhotovitel zjistí další závadu, která nebyla zřejmá při diagnostice, neprodleně o tom informuje Zákazníka a sdělí mu předpokládané vícenáklady.

5.2. Dodatečné práce jsou prováděny pouze po prokazatelně uděleném souhlasu Zákazníka.

5.3. Pokud Zákazník odmítne dodatečné práce, oprava je v rozsahu dohodnutém před zjištěním vícenákladů ukončena. Zákazník v takovém případě hradí cenu diagnostiky a již skutečně provedených prací.

5.4. Pokud již provedené práce neumožňují vrátit Zařízení do stavu před započítáním opravy, Zhotovitel na tuto skutečnost Zákazníka předem upozorní.

6. Náhradní díly

6.1. Při opravě mohou být použity nové originální díly, kompatibilní (alternativní) díly, repasované nebo použité (bazarové) díly. O typu použitého dílu Zhotovitel Zákazníka předem informuje a uvede jej v předávacím protokolu nebo v cenové nabídce.

6.2. Pokud cena náhradního dílu významně ovlivňuje cenu opravy nebo jde o díl objednávaný individuálně pro zakázku Zákazníka, je Zhotovitel oprávněn před objednáním dílu požádat Zákazníka o úhradu zálohy ve výši ceny dílu, případně její přiměřené části.

6.3. Pokud Zákazník po objednání individuálně objednaného dílu (zejména dílu objednávaného přímo pro konkrétní opravu, který Zhotovitel běžně neskládá) od opravy odstoupí, záloha za tento díl se Zákazníkovi nevrací v rozsahu, v jakém Zhotovitel již vynaložil náklady na objednání a pořízení dílu. Zákazník je v takovém případě oprávněn převzít objednaný díl. Toto ustanovení vychází z § 2589 občanského zákoníku (právo zhotovitele na úhradu účelně vynaložených nákladů) a z § 1837 písm. d) OZ (vyloučení odstoupení od smlouvy u věci upravené nebo objednávané na míru).

6.4. Dodací lhůty náhradních dílů závisí na třetích osobách (dodavatelích) a Zhotovitel za ně přebírá odpovědnost pouze v rozsahu, v jakém je sám u svého dodavatele může ovlivnit.

6.5. Pokud Zákazník dodá k opravě vlastní náhradní díl, Zhotovitel za tento díl nepřebírá jakoukoli odpovědnost a neposkytuje na něj žádnou záruku. Odpovědnost za vady takového dílu nese výlučně dodavatel dílu Zákazníka. Záruka Zhotovitele se v takovém případě vztahuje výhradně na řádné provedení instalace dílu, nikoli na funkčnost nebo kvalitu samotného dílu.

7. Termín opravy

7.1. Termín dokončení opravy je orientační, není-li ve smlouvě výslovně sjednáno jinak.

7.2. Termín se může přiměřeně prodloužit zejména z důvodu:

- nedostupnosti náhradních dílů,
- zjištění dalších, předem neznámých závad,
- nezbytné součinnosti Zákazníka (např. dodání přístupových údajů),
- zpoždění dodávek na straně třetích osob.

7.3. Reklamací, je-li uplatněna, vyřídí Zhotovitel ve lhůtě stanovené § 19 odst. 3 ZOS, tj. nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě.

7.4. Na základě dohody lze provést expresní opravu za příplatek dle aktuálního ceníku Zhotovitele.

8. Cena, platba a vrácení peněz

8.1. Cena opravy je stanovena na základě dohody stran, popř. v souladu s ceníkem Zhotovitele platným v okamžiku uzavření smlouvy.

8.2. Cena je splatná po dokončení opravy při převzetí Zařízení, není-li dohodnuto jinak.

8.3. Platbu lze provést hotovostně v provozovně, kartou nebo bezhotovostně na bankovní účet Zhotovitele uvedený v daňovém dokladu nebo v provozovně. Platby určené k úhradě ceny diagnostiky, opravy, náhradních dílů nebo zálohy jsou přijímány výhradně na bankovní účet Zhotovitele nebo prostřednictvím platebního terminálu Zhotovitele. Platby provedené na jiný účet se nepovažují za úhradu ceny podle této smlouvy.

8.4. Do okamžiku úplné úhrady ceny opravy je Zhotovitel oprávněn Zařízení zadržet podle § 1395 OZ (zadržovací právo).

8.5. Vrácení uhrazené ceny opravy nebo její části je možné pouze:

- na základě řádně uplatněné a Zhotovitelem uznané reklamace v rozsahu vady plnění,
- na základě pravomocného rozhodnutí příslušného soudu, nebo
- na základě výsledku mimosoudního řešení sporu, je-li pro Zhotovitele závazný.

Mimo tyto případy Zhotoviteli nevzniká povinnost vrátit Zákazníkovi řádně uhrazenou cenu opravy nebo jakoukoli její část.

9. Předání Zařízení a skladování

9.1. Po dokončení opravy nebo po ukončení smluvního vztahu z jiných důvodů Zhotovitel Zákazníka vyzve k převzetí Zařízení. Oznámení probíhá telefonicky, SMS, e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem na kontaktní údaje sdělené Zákazníkem.

9.2. Zákazník je povinen Zařízení vyzvednout bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 kalendářních dnů od oznámení.

9.3. Po uplynutí lhůty uvedené v bodě 9.2 je Zhotovitel oprávněn účtovat skladné ve výši 50 Kč včetně DPH za každý započatý kalendářní den, není-li v ceníku stanoveno jinak. Zhotovitel je oprávněn započíst skladné a další své pohledávky vzniklé z této smlouvy proti jakékoli pohledávce Zákazníka vůči Zhotoviteli.

9.4. Pokud si Zákazník Zařízení nevyzvedne ani ve lhůtě 6 měsíců ode dne oznámení a nedojde-li mezi stranami k jiné dohodě, je Zhotovitel po předchozí písemné výzvě Zákazníkovi oprávněn s Zařízením naložit zákonem dovoleným způsobem za podmínek stanovených občanským zákoníkem, zejména využitím zadržovacího práva a postupu podle § 1395 a násl. OZ k uspokojení svých pohledávek.

10. Data a software

10.1. Zhotovitel důrazně doporučuje Zákazníkovi, aby si před předáním Zařízení provedl zálohu veškerých uložených dat. Zhotovitel zálohu dat sám standardně neprovádí, není-li tato služba zvlášť objednána.

10.2. Zákazník bere na vědomí, že v průběhu opravy může dojít, ať již jako nezbytný technický důsledek opravy, nebo z jiných objektivních důvodů, k:

- ztrátě nebo poškození dat,
- přeinstalaci operačního systému,
- obnovení továrního nastavení.

10.3. Zhotovitel postupuje při manipulaci s daty s odbornou péčí. Zhotovitel neodpovídá za ztrátu dat v rozsahu, v jakém jí Zákazník mohl předejít pořízením zálohy, ani za ztrátu dat, která je nezbytným důsledkem dohodnuté opravy (zejména výměna pevného disku, přeinstalace systému). Tímto nejsou dotčena ustanovení § 2898 OZ; odpovědnost Zhotovitele za škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti se vylučovat nedá.

10.4. Na služby spojené se softwarem (zejména instalaci operačního systému, konfiguraci, přeinstalaci, odstranění softwarových chyb, optimalizaci) Zhotovitel neposkytuje záruku jakosti, neboť funkčnost softwaru závisí na podmínkách jeho užívání, na hardwarové konfiguraci Zařízení, na pravidelných aktualizacích a na chování Zákazníka. Zákonná odpovědnost Zhotovitele za řádné provedení sjednané softwarové služby tím není dotčena.

10.5. Cena za již řádně provedené softwarové služby (instalace, konfigurace, přeinstalace systému, odstranění softwarových chyb) se Zákazníkovi nevrací, není-li Zákazníkovi dáno právo z vadného plnění uznané v reklamaci nebo přiznané pravomocným rozhodnutím příslušného orgánu.

10.6. Zhotovitel se zavazuje použít přístupové údaje sdělené Zákazníkem výhradně pro účely opravy a zachovávat o nich mlčenlivost.

11. Odpovědnost za vady a záruka jakosti

11.1. Zhotovitel odpovídá Zákazníkovi za to, že provedené dílo nemá při převzetí vady. Práva Zákazníka, který je spotřebitelem, z vadného plnění se řídí zejména ustanoveními § 2615 a násl. OZ ve spojení s § 2099 a násl. OZ, a § 19 a § 19a ZOS.

11.2. Zákonná odpovědnost Zhotovitele za vady díla u opravy nebo úpravy Zařízení je v souladu s § 2618 OZ stanovena v délce 6 měsíců ode dne převzetí díla Zákazníkem.

11.3. U nových komponentů (náhradních dílů) zakoupených od Zhotovitele a použitých při opravě se vůči Zákazníkovi-spotřebiteli použije zákonná doba pro uplatnění práva z vadného plnění v délce 24 měsíců dle § 2167 OZ.

11.4. Nad rámec zákonné odpovědnosti za vady poskytuje Zhotovitel záruku jakosti za jím provedené práce v délce stanovené individuálně v předávacím protokolu nebo v cenové nabídce, a to v rozmezí od 30 do 90 dnů ode dne převzetí Zařízení. Pokud délka záruky jakosti není v předávacím protokolu výslovně uvedena, činí 30 dnů. Záruka jakosti je dobrovolným plněním nad rámec zákonných povinností Zhotovitele a neomezuje zákonná práva Zákazníka.

11.5. Na použité, repasované nebo bazarové náhradní díly se v souladu s § 2168 OZ poskytuje záruka jakosti v délce 6 měsíců, nebo v délce výslovně uvedené v předávacím protokolu, je-li kratší než 6 měsíců a Zákazník byl o této skutečnosti při objednání opravy prokazatelně informován.

11.6. Na náhradní díly dodané samotným Zákazníkem se podle bodu 6.5 nevztahuje žádná záruka ze strany Zhotovitele. Záruka se v takovém případě vztahuje výhradně na řádné provedení instalace; za vady samotného dílu odpovídá výlučně dodavatel dílu Zákazníka.

11.7. Na softwarové služby (bod 10.4) se záruka jakosti Zhotovitele neposkytuje; zákonná odpovědnost za řádné provedení služby zůstává zachována.

11.8. Záruka jakosti i zákonná odpovědnost za vady se nevztahují zejména na vady nebo poškození způsobená:

- mechanickým poškozením vzniklým po převzetí Zařízení Zákazníkem,
- kontaktem Zařízení s kapalinou po převzetí Zákazníkem,
- zásahem třetí osoby (jiného servisu, neoprávněnou osobou) po opravě,
- nesprávným používáním nebo skladováním Zařízení v rozporu s pokyny výrobce,
- přirozeným opotřebením,
- postupným snížením kapacity baterie u zařízení, u nichž je baterie spotřebním materiálem podle pokynů výrobce,
- instalací nebo aktualizací softwaru ze strany Zákazníka nebo třetí osoby, která ovlivňuje funkčnost Zařízení.

11.9. Pro uplatnění práva z vady je nutné doložit doklad o opravě (faktura, paragon, předávací protokol). Reklamací je oprávněn uplatnit Zákazník nebo jeho zmocněný zástupce.

11.10. Reklamace musí obsahovat jednoznačnou identifikaci zakázky, konkrétní popis tvrzené vady a uplatňované právo z vadného plnění. Zhotovitel důrazně doporučuje uplatnit reklamaci písemně, a to:

- osobně v provozovně Zhotovitele s vyhotovením reklamačního protokolu,
- e-mailem na adresu info@bigtweak.cz,
- doporučenou poštou na adresu sídla Zhotovitele.

Zákazník je povinen doložit doklad o opravě, popřípadě jiným věrohodným způsobem prokázat existenci smluvního vztahu se Zhotovitelem (například výpisem z bankovního účtu, předávacím protokolem, písemnou nebo elektronickou komunikací se Zhotovitelem). Reklamace bez identifikace zakázky nebo bez konkrétního popisu vady nemůže být věcně posouzena; Zhotovitel v takovém případě Zákazníka vyzve k doplnění.

11.11. O přijetí reklamace vystaví Zhotovitel Zákazníkovi písemné potvrzení podle § 19 odst. 1 ZOS.

11.12. Reklamace je vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě (§ 19 odst. 3 ZOS).

11.13. Zhotovitel neodpovídá za omezení nebo úplnou ztrátu funkčnosti komponent, které jsou výrobcem Zařízení sériově párovány k danému Zařízení (zejména biometrické prvky jako Face ID, Touch ID, snímače otisků prstů, displeje, kamery a další konstrukčně párované komponenty), pokud takové omezení vyplývá z konstrukčních, firmwarových nebo softwarových opatření výrobce a nemohlo být ovlivněno postupem Zhotovitele. O možném dopadu takových omezení v případě výměny dotčené komponenty Zhotovitel Zákazníka před provedením opravy informuje.

12. Omezení odpovědnosti

12.1. V rozsahu, v jakém to právní předpisy připouštějí, neodpovídá Zhotovitel za nepřímé a následné škody, ušlý zisk ani za ztrátu dat (s výjimkou bodu 10.3).

12.2. Celková výše náhrady škody, kterou je Zhotovitel povinen Zákazníkovi poskytnout, je omezena výší ceny dané opravy. Toto omezení se vztahuje pouze na Zákazníka-podnikatele a nevztahuje se na Zákazníka-spotřebitele; právo Zákazníka-spotřebitele na náhradu škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

12.3. Omezení odpovědnosti uvedená v tomto článku se nevztahují na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, ani na škodu způsobenou na přirozených právech člověka (§ 2898 OZ); v tomto rozsahu nese Zhotovitel odpovědnost v plném zákonném rozsahu.

12.4. Zhotovitel neodpovídá za závady Zařízení vzniklé před jeho převzetím k opravě, ani za závady způsobené opotřebením, korozí nebo předchozím neodborným zásahem třetí osoby.

13. Ochrana osobních údajů

13.1. Zhotovitel zpracovává osobní údaje Zákazníka v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy a pro splnění svých zákonných povinností, a to v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a se zákonem č. 110/2019 Sb.

13.2. Právním titulem zpracování je plnění smlouvy podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR a plnění zákonných povinností (zejména daňových a účetních) podle čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR.

13.3. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu vyžadovanou platnými právními předpisy (zejména daňovými a účetními).

13.4. Zákazník má právo na přístup k osobním údajům, jejich opravu, výmaz (pokud tomu nebrání právní povinnost), omezení zpracování, přenositelnost a právo vznést námitku. Práva lze uplatnit na adrese info@bigtweak.cz.

14. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V souladu s § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce; internetová adresa subjektu: adr.coi.cz.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Smluvní vztah mezi Zhotovitelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména OZ a ZOS. Volba práva nesmí spotřebitele zbavit ochrany, kterou mu poskytují právní předpisy.

15.2. Případné spory mezi smluvními stranami budou primárně řešeny dohodou. Veškeré nároky Zákazníka vůči Zhotoviteli musí být uplatněny řádně, určitě a doloženě, zejména s doložením konkrétního důkazu o tvrzené vadě a s jednoznačnou identifikací zakázky.

15.3. Pokud by se některé ustanovení těchto Podmínek ukázalo jako neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to platnosti ostatních ustanovení. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce blíží.

15.4. Zhotovitel je oprávněn tyto Podmínky průběžně aktualizovat. Pro smluvní vztah platí Podmínky účinné v okamžiku uzavření smlouvy o dílo, tj. v okamžiku převzetí Zařízení.

15.5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem jejich uveřejnění na internetových stránkách Zhotovitele.

Účinnost od: 1. 1. 2025

Big Tweak s.r.o.

Ilya Zhukov, jednatel