

SERVISNÍ PODMÍNKY

(Servisní a reklamační řád společnosti ITS akciová společnost platný od 1.8.2026)

Servisní a reklamační řád společnosti ITS akciová společnost (dále jen „Servisní podmínky“):

I. OBECNÁ USTANOVENÍ, DEFINICE POJMŮ:

1. Servisní a reklamační řád společnosti ITS akciová společnost, IČ: 148 89 811, se sídlem: Vinohradská 2396/184, Vinohrady, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 431 (dále jen „**společnost**“) upravuje zejména podmínky servisu, jakož i postup stran při reklamaci služeb, případně žádosti o pozáruční servis.

Uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci a předáním věci/zařízení (dále jen „**zařízení**“) do opravy objednatel souhlasí s těmito Servisními podmínkami a výslovně je přijímá s tím, že smlouva o opravě či úpravě věci se těmito Servisními podmínkami řídí. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o opravě či úpravě věci uzavřené mezi objednatelem a společností, jako zhotovitelem, v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).

Smlouvou o opravě či úpravě věci dle těchto Servisních podmínek se rozumí:

- (i) zhotovitelem a objednatelem podepsaný Protokol o převzetí zařízení do opravy, jakož i
- (ii) oprava či úprava zařízení v místě umístění zařízení u objednatele, nebo
- (iii) doručení zařízení k opravě či úpravě společností objednatelem, přepravní službou nebo poštou na adresu servisního místa společnosti, uvedeného v čl. V. odst. 8 těchto Servisních podmínek, spolu s objednávkou objednatele, kdy objednatel vyjadřuje svoji vůli k uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci vlastní objednávkou zavazující jej k platbě, přičemž smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem potvrzení takovéto objednávky ze strany společnosti, k němuž společnost připojí tyto Servisní podmínky nebo odkaz na webové stránky, kde jsou uloženy.

Objednatel (i) umožněním provedení servisního zásahu u objednatele, (ii) potvrzením Protokolu o převzetí zařízení do opravy nebo (iii) uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci na základě potvrzení vlastní objednávky objednatele ze strany společnosti dle předchozí věty potvrzuje svůj souhlas s těmito Servisními podmínkami s tím, že tyto Servisní podmínky se stávají pro objednatele závazné, tvoří nedílnou součást smlouvy a smlouva o opravě či úpravě věci se těmito Servisními podmínkami řídí.

Tyto Servisní podmínky platí pro servisní zásahy záručního servisu (tj. pro záruční servis zařízení dodaných společností i autorizovaný servis poskytovaný společností), jakož i pro smlouvy o opravě a úpravě věci uzavřené mezi společností a zákazníkem, jakožto objednatelem, a to na základě odkazu na tyto Servisní podmínky uvedeného zejména (i) v potvrzeném Protokolu o převzetí zařízení do opravy, (ii) v potvrzení objednávky, (iii) v potvrzení souhlasu s cenou servisního zásahu dle nabídky společnosti prostřednictvím e-mailové komunikace, případně (iv) v Pracovním listu potvrzeném ze strany objednatele, a to vždy okamžikem, kdy nastane kterákoli z těchto právních skutečností jako první.

2. Tyto Servisní podmínky se řídí právním řádem České republiky. Tyto Servisní podmínky se použijí na veškeré servisní zásahy společnosti a reklamace, nestanoví-li smlouva mezi společností a objednatelem něco jiného, anebo není-li společností v záručním/dodacím listu zařízení uvedeno jinak.

3. **Zákazníkem** se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která, jakožto objednatel, uzavřela se společností smlouvu o opravě a úpravě věci, případně, jejíž jinou objednávku servisního zásahu společnost při použití těchto Servisních podmínek potvrdila. Objednatel dle těchto Servisních podmínek je míněn vždy též zákazník.

Spotřebitelem se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

Podnikatelem ve smyslu ust. § 420 občanského zákoníku je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se považuje pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Objednatel se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí (i) zákazník, jemuž bylo zařízení dodáno společností nebo (ii) zákazník používající zařízení dodané třetí osobou, který

- (i) předal společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu záručního servisu na zařízení dodané společností
- (ii) předal společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu autorizovaného servisu
- (iii) uzavřel se společností smlouvu o opravě a úpravě věci
- (iv) si u společnosti objednal pozáruční servis zařízení či
- (v) si jinak (způsobem, jak je definován v čl. I. těchto Servisních podmínek) objednal u společnosti servisní zásah.

Zařízením se rozumí jakékoli IT zařízení, které (i) nese originální označení značky „Lenovo“, „IBM“, „Apple“, „Toshiba“, případně IT zařízení dalších značek dle volby společnosti ITS akciová společnost, nebo zařízení dodané společností ITS akciová společnost a současně (ii) bylo předáno společnosti k servisnímu zásahu.

Záručním servisem je oprava zařízení v rámci společnosti poskytnuté záruky za jakost, přesněji vymezená společností v záručním/dodacím listu, realizovaná servisem společnosti na základě řádné reklamace zařízení zákazníkem a dle těchto Servisních podmínek.

Záručním servisem dle těchto Servisních podmínek je též oprava zařízení realizovaná společností, jakožto autorizovaným servisním střediskem (autorizovaným servisem) v rámci záručního servisu výrobců značky „Lenovo“, „IBM“, „Apple“ a „Toshiba“ (dále jen „**autorizovaný servis**“).

Pozáručním servisem je jakákoli oprava nebo úprava zařízení vykonávaná na základě žádosti objednatel mimo nebo nad rámec záruky garantované záručním listem.

4. Servisní podmínky jsou platné v aktuálním znění a jsou dostupné na webových stránkách společnosti www.its.cz/spolecnost/servisni-podminky. Jakožto nedílná součást smlouvy o opravě či úpravě věci platí Servisní podmínky aktuální (účinné) k datu uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci.

5. Kontaktní údaje: ITS akciová společnost, IČ: 148 89 811, se sídlem: Vinohradská 2396/184, Vinohrady, 130 00 Praha 3, tel.: 255 772 333, e-mail: servis@its.cz

6. Smluvní strany sjednávají a objednatel - podnikatel výslovně souhlasí s tím, že

- (i) objednatel - podnikatel není oprávněn zadržet cenu plnění (cenu servisního zásahu) ani jakoukoli její část
- (ii) ustanovení § 2108 občanského zákoníku se nepoužije

- (iii) objednatel - podnikatel není oprávněn provádět jednostranné zápočty pohledávek bez předchozího písemného souhlasu společnosti
- (iv) objednatel - podnikatel není oprávněn postoupit pohledávku za společností na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu společnosti
- (v) objednatel – podnikatel není oprávněn zřídit zástavní právo k pohledávce za společností (pohledávka za společností nemůže být předmětem zástavního práva ani jakéhokoli jiného zajišťovacího institutu bez předchozího písemného souhlasu společnosti).

II. SERVIS:

1. Společnost poskytuje servis objednateli, který požaduje opravu nebo úpravu zařízení dodaných objednateli společností. Společnost dále poskytuje záruční servis na zařízení dodaná společností a dále též autorizovaný servis v rámci záručního servisu výrobců značky „Lenovo“, „IBM“, „Apple“ a „Toshiba“. V případě opravy či úpravy zařízení nebo pozáručního servisního zásahu uzavírá objednatel se společností smlouvu o opravě a úpravě věci (v textu jen **“smlouva o opravě věci”**); za smlouvu o opravě věci je považována též smlouva uzavřená na základě potvrzení objednávky objednatele způsobem, jak je definován v čl. I. těchto Servisních podmínek. Uzavřením smlouvy o opravě věci se má za to, že objednatel souhlasí s podmínkami, které jsou uvedeny v tomto Servisním a reklamačním řádu společnosti ITS akciová společnost (Servisní podmínky). Smlouva o opravě věci je uzavřena okamžikem (i) přijetí řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného Protokolu o převzetí zařízení do opravy servisem společnosti s tím, že smlouva je uzavřena s výhradou, že se nezaručuje úplnost ceny, resp. i bez určení ceny a (ii) doručením zařízení společnosti, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny obě uvedené skutečnosti.

2. Objednatel se předáním zařízení k realizaci servisního zásahu sestávajícího v poskytnutí práce (oprava či úprava zařízení) a materiálu na vstupu (k opravě či úpravě zařízení) v rámci (i) pozáruční opravy, (ii) servisního zásahu v rámci záručního servisu na zařízení dodaných společností a v rámci autorizovaného servisu či (iii) opravy či úpravy zařízení zejména dle smlouvy o opravě věci (vše dále společně jen **„servisní zásah“**) zavazuje plně a bez výhrad akceptovat servisní a reklamační podmínky společnosti uvedené v těchto Servisních podmínkách.

3. K řádnému a neprodlenému vyřízení servisního zásahu je nutná součinnost objednatele spočívající zejména v doručení (i) řádně vyplněného a objednatelem potvrzeného Protokolu o převzetí zařízení do opravy a (ii) zařízení, které má být opraveno či upraveno, to vše na adresu nejbližšího servisního místa společnosti (seznam servisních míst je uveden v čl. V. odst. 8 těchto Servisních podmínek), včetně stručného a výstižného popisu vady, jakož i informace, zda objednatel požaduje opravit veškeré diagnostikované vady, nebo provést pouze objednatelem specifikovanou opravu. V případě, že objednatel opomene uvést specifikaci opravy a tato není zřejmá ani ze servisního listu, prostřednictvím kterého opravu objednával, má se za to, že si objednatel přeje provést opravu kompletní.

4. Objednatel je povinen uhradit společnosti vždy skutečnou cenu servisního zásahu. Uzavřením smlouvy o opravě věci objednatel výslovně souhlasí s tím, že vždy před zahájením servisního zásahu bude zařízení podrobeno diagnostice a následně bude objednateli sdělena (formou e-mailové zprávy na adresu uvedenou v Protokolu o převzetí zařízení do opravy) společností přesná cena servisního zásahu (dále jen **„oznámení ceny servisního zásahu“**). Předpokládaná cena není stanovena na základě odborné diagnostiky požadovaného servisního zásahu, proto si společnost vyhrazuje právo stanovit po provedení diagnostiky cenu zakázky novou, která bude odpovídat zjištěnému rozsahu závad a předpokládanému rozsahu prací a materiálu potřebných k realizaci servisního zásahu. Společnost si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky takto stanovenou cenu i vícekrát změnit, dojde-li v procesu diagnostiky a

realizace servisního zásahu ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu servisního zásahu. Společnost si však vždy vyžádá ze strany objednatele souhlas se změnou ceny nad limit stanovený v těchto Servisních podmínkách, případně v Protokolu o převzetí zařízení do opravy. Společnost není povinna kromě cenové nabídky sdělit objednateli výčet prací a materiálu, který povede k opravě zařízení, pokud je takovéto sdělení komerčně využitelné objednatelem či třetí osobou v neprospěch zhotovitele (společnosti). Pokud objednatel po provedení diagnostiky odmítne z jakéhokoli důvodu realizaci servisního zásahu nebo bude zjištěno, že zařízení je neopravitelné, objednatel je povinen uhradit společnosti vždy příslušnou částku (poplatek) za diagnostiku plus poštovné a balné, vše ve výši stanovené dle aktuálního ceníku společnosti. Dojde-li ze strany objednatele k odsouhlasení ceny servisního zásahu, je objednatel povinen uhradit společnosti cenu servisního zásahu plus DPH v zákonné výši, jakož i poštovné a balné. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že konečná cena opravy se od předpokládané ceny opravy může lišit až o 10 % a uzavřením smlouvy o opravě věci prohlašuje, že (i) s takovýmto navýšením ceny opravy udělil souhlas již podpisem Protokolu o převzetí zařízení do opravy, (ii) bez výhrad s ním souhlasí a (iii) takto navýšenou cenu opravy vždy bez výhrad společnosti uhradí. Objednatel je povinen zaplatit společnosti za provedený servisní zásah naúčtovanou cenu servisního zásahu, nepřesáhne-li předpokládanou cenu o více než 10%, a to bez povinnosti společnosti dále účtovanou cenu s objednatelem konzultovat.

Způsoby platby: Platbu lze provést hotově nebo platební kartou při osobním převzetí zařízení v provozovně společnosti, převodem z účtu na základě zálohové faktury vystavené na vyžádání společnosti před převzetím zařízení nebo dobírkou, pokud je zařízení zasíláno jako balík. Společnost nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby. Společně s cenou servisního zásahu je objednatel povinen zaplatit společnosti také náklady spojené s balením a dodáním zařízení.

Zálohové platby: V případě, že se jedná o speciální zařízení s komponenty na objednávku, zařízení upravené podle přání objednatele nebo pro jeho osobu, nebo zařízení/komponenty k provedení servisního zásahu, které nejsou na skladě, případně jde o množství zařízení, resp. komponentů k provedení servisního zásahu, které není obvyklé, může být ze strany společnosti požadována úhrada zálohy na cenu servisního zásahu. Společnost se zavazuje o požadavku zálohové platby informovat objednatele neprodleně; objednatel je povinen zálohovou platbu uhradit.

5. Ve spojení s diagnostikou je společnost oprávněna provést na zařízení veškeré úkony, které jsou nezbytně nutné k určení technických parametrů zařízení, jakož i stanovení finančních nákladů servisního zásahu, bez nároku objednatele na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z jakýchkoli důvodů k realizaci či dokončení servisního zásahu.

6. „Exchange systém“: Společnost je oprávněna realizovat servisní zásah tak, že společnost vedle odstranění vady výměnou vadné součástky poskytne objednateli slevu z ceny za realizovaný servisní mimozáruční zásah („Exchange systém“ se nevztahuje na servisní zásah záručního servisu společnosti ani autorizovaného servisu) oproti ceně vyměněné vadné součástky, kterou zákazník současně převede na společnost protihodnotou. Cena převáděné vadné součástky bude společností započtena oproti ceně servisního zásahu. Objednatel bere na vědomí, že u zařízení opravovaných v „Exchange systému“ (vadný díl se u společnosti mění celý za nový nebo repasovaný díl se zárukou) není možné požadovat vrácení vadného dílu po opravě zařízení, jelikož vadný díl se výměnou stal majetkem společnosti, která v Exchange systému poskytla za takto vyměněný díl výhodnější cenu, než je cena běžného objednaného dílu u výrobce. Jestliže by objednatel v takovém případě na vrácení vadného dílu trval, vyhrazuje si společnost právo odstoupit od nabídky opravy v „Exchange systému“ za cenových podmínek ceny servisního zásahu.

7. Pokud objednatel bezodkladně, nejdéle však do 10 dnů od doručení oznámení ceny servisního zásahu, prokazatelně neoznámí společnosti, že odmítá poskytnutí servisního zásahu, má se za to, že objednatel s cenou servisního zásahu souhlasí a společnost poskytne objednateli servisní zásah za cenu, která byla uvedena v oznámení ceny servisního zásahu, přičemž objednatel je povinen tuto cenu spolu s DPH společností uhradit.

8. Společnost je oprávněna vystavit fakturu s vyúčtováním ceny servisního zásahu v okamžiku dokončení servisního zásahu, přičemž k ceně servisního zásahu bude společností účtována vždy DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy. Splatnost faktury je při převzetí zařízení objednatelem po provedení servisního zásahu, není-li smluvními stranami ujednáno jinak.

9. Společnost má právo zadržet zařízení či jeho část(i) k zajištění úhrady dlužné ceny servisního zásahu (či její části) včetně příslušenství a nákladů se servisním zásahem souvisejících. Práva a povinnosti stran v případě uplatnění zadržovacího práva společností se řídí platnou právní úpravou. Vyměněné vadné součástky u záručních oprav se vždy stávají vlastnictvím společnosti; společnost tyto vadné součástky nevrací, neposkytuje za ně žádné plnění a objednatel není oprávněn uplatňovat ve vztahu k vyměněným vadným součástkám žádné nároky.

10. Místem přijetí k opravě je adresa nejbližšího servisního místa společnosti (seznam servisních míst je uveden v čl. V. odst. 8 těchto Servisních podmínek). Náklady na předání a převzetí zařízení v souvislosti s realizací servisního zásahu nese vždy objednatel. Je-li zařízení přepravováno od objednatele do servisu společnosti a zpět objednatelem či třetí osobou, hradí přepravu do servisu i zpět objednatel. Objednatel hradí rovněž jakékoliv další výdaje vyplývající z dopravy, manipulace, balení či skladování opravovaného zařízení apod.

Náklady na dopravu zařízení k reklamačním účelům v rámci záručního servisu na zařízení dodaná společností nese objednatel. Společnost však obvykle při uznání reklamace v jednotlivém případě objednateli zboží doručí na své náklady.

11. Oprava/servisní zásah je považován za dokončený (v závislosti na požadavcích uvedených v Protokolu o převzetí zařízení do opravy) dnem předání zařízení k přepravě objednateli (způsob doručení: na dobírku), nebo dnem provedení servisního zásahu u objednatele, anebo dnem, kdy bylo objednateli e-mailem zaslaným na elektronickou adresu objednatele, kterou uvedl v Protokolu o převzetí zařízení do opravy, oznámeno, že si může vyzvednout opravené zařízení.

12. Provedení opravy/ servisního zásahu a předání opraveného zařízení objednateli bude písemně objednatelem a společností potvrzeno, vyjma situace, kdy dochází k předání zařízení k přepravě objednateli. V případě, kdy dochází k předání zařízení k přepravě, bude objednateli zasláno sdělení (potvrzení) o provedení opravy.

13. Objednatel je povinen zařízení bezodkladně po provedení servisního zásahu převzít. Pokud si objednatel nepřevzme zařízení ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 1 měsíce od doručení výzvy (písemné či prostřednictvím e-mailu) k převzetí obsahující vyrozumění o zamýšleném prodeji či ekologické likvidaci zařízení, je společnost oprávněna zařízení dle své úvahy prodat na riziko a účet objednatele nebo ekologicky zlikvidovat, přičemž však v případě objednatele, který je v právním postavení spotřebitele, se k provedení ekologické likvidace zařízení vyžaduje předchozí souhlas objednatele s výjimkou případů, kdy (i) zařízení nemá žádnou hodnotu (je bezcenné) nebo (ii) dlužné skladné převyšuje hodnotu zařízení. Objednatel uzavřením smlouvy s tímto postupem společnosti výslovně souhlasí, přičemž práva společnosti, jež vyplývají z platných právních předpisů, tímto ujednáním nejsou dotčena. Objednatel není oprávněn nárokovat vůči společnosti jakoukoli kompenzaci či náhradu škody. Společnost si vyhrazuje právo využít výtěžek za účelem kompenzace objednatelem neuhrazených nákladů vynaložených zejména v souvislosti se servisním zásahem; objednatel s tímto výslovně souhlasí. Od okamžiku, kdy je objednatel v prodlení s převzetím zařízení po provedení servisního zásahu, přechází na objednatele nebezpečí škody na věci. Objednatel akceptací

těchto Servisních podmínek výslovně souhlasí s tím, aby postup dle tohoto čl. II. bod 13 byl přiměřeně aplikován též na zařízení předané objednatelem k realizaci servisního zásahu, jež se stane opuštěnou věcí.

III. (i) ZÁRUKA, (ii) REKLAMACE:

A.

1. Záruka za jakost: Společnost poskytuje objednateli na opravu smluvní záruku 90 dní (včetně opravy formou Exchange systému); v rámci záruky za jakost společnost prohlašuje, že opravené zařízení si při obvyklém použití zachová obvyklé funkce a výkonnost. Záruční doba počíná běžet dnem předání zařízení objednateli po realizaci servisního zásahu, případně dnem, kdy byl objednatel povinen si zařízení po realizaci servisního zásahu převzít. Objednatel má ze záruky pouze právo na odstranění vady opravou zařízení (v rozsahu společností realizovaných prací na opravě); žádná jiná práva objednateli ze záruky nenáleží.

Tato záruka se nevztahuje na opravy zařízení jiných značek, než značky „Lenovo“, „IBM“, „Apple“ a/nebo „Toshiba“, i když jsou zabalena a prodávána se zařízeními společností „Lenovo“, „IBM“, „Apple“ nebo „Toshiba“.

Stejně tak se záruka nevztahuje na vady způsobené neodbornou instalací, úpravou či opravou, zanedbáním péče či jakýmkoli použitím a/nebo nakládáním se zařízením, které je v rozporu se smlouvou či platnými právními předpisy nebo technickými normami.

2. Objednatel je povinen přikontrolovat si plnou funkčnost zařízení bezprostředně při převzetí od společnosti.

3. Objednatel nemá práva ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na objednatele vnější událost.

4. Vady kryté zárukou je objednatel povinen písemně uplatnit u společnosti bezodkladně po jejich zjištění, jinak jeho nároky vůči společnosti zanikají. Při uplatnění nároku ze záručních vad (reklamací) je objednatel povinen sepsat se společností reklamační protokol/Protokol o opravě a předložit společnosti řádně vyplněný (i) záruční list, (ii) smlouvu o opravě věci nebo (iii) jiný dokument prokazující uzavření smlouvy o opravě věci ve smyslu těchto Servisních podmínek; pro případ, že objednatel nepředloží žádný z uvedených dokumentů, může společnost na základě vlastního uvážení ověřit zařízení v databázi výrobce. Bez předložení řádně vyplněného reklamačního protokolu/Protokolu o opravě a záručního listu, resp. dalších dokumentů dle předchozí věty nebo při předložení záručního listu, resp. dalších dokumentů dle předchozí věty s nečitelnými, přepisovanými či jinak pozměňovanými údaji anebo v případě změny, odstranění či poškození identifikačních údajů uvedených na zařízení, nemůže být reklamační uznána. Práva ze záruky u opravy zařízení (po realizaci servisního zásahu společností), na něž byla poskytnuta záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li objednatelem uplatněna v záruční době.

5. Rozsah nároků objednatele z vad podléhajících záruce za jakost je upraven výlučně těmito Servisními podmínkami, jakékoli jiné nároky objednatele jsou vyloučeny.

6. Běh záruční doby se staví od data uplatnění reklamační do data, kdy bylo zařízení po skončení opravy objednateli předáno, resp. kdy objednatel byl povinen si po skončení opravy zařízení převzít.

B.

Záruční opravy:

1. V případech poskytnutí servisního zásahu (i) v rámci autorizovaného servisu a/nebo (ii) v rámci záručního servisu na zařízení dodaná společností, společnost reklamaci vyřídí nejpozději do 30 dní od dne následujícího po přijetí zařízení k záruční opravě a doručení (i) reklamačního protokolu nebo (ii) požadavku na reklamaci servisního zásahu společnosti a (iii) dokumentů dle čl. III část A bod 4, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny všechny uvedené skutečnosti.

2. V případech poskytnutí servisního zásahu dle smlouvy o opravě věci společnost vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dní od dne následujícího po přijetí zařízení k záruční opravě a doručení (i) reklamačního protokolu nebo (ii) požadavku na reklamaci servisního zásahu společnosti a (iii) smlouvy o opravě věci, a to okamžikem, kdy budou kumulativně splněny všechny uvedené skutečnosti.

3. Před odesláním zařízení společnosti k provedení servisního zásahu v rámci záruky, se důrazně doporučuje objednateli, aby si pořídil záložní kopii obsahu jeho úložných médií, odstranil osobní údaje a deaktivoval všechna zabezpečovací hesla. Obsah úložných médií zařízení může být během servisního zásahu vymazán, nahrazen, přeformátován apod.

4. Společnost si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu vyřízení reklamace vč. stanovení lhůt pro vyřízení reklamace (tímto není dotčen článek IV. níže) dle svého uvážení, vždy však při zohlednění platných záručních podmínek výrobců zařízení značky Apple, Lenovo, Toshiba a IBM, není-li platnými právními předpisy stanoveno jinak. Při splnění záručních podmínek budou veškeré vady podléhající záruce přednostně vyřízeny opravou. Vyřízením reklamace se rozumí odstranění reklamované vady (opravou nebo výměnou zařízení nebo jeho části) nebo poskytnutí slevy z ceny provedeného servisního zásahu, případně uskutečnění jiného řešení, to vše vždy dle volby společnosti.

5. Společnost může dle své volby též vždy namísto opravy zařízení vyměnit vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástí (díl) za bezvadné. V tomto případě se stává vyměněné zařízení, resp. jeho součástka (díl) vlastnictvím společnosti. V případě neodstranitelné vady zařízení, resp. jeho součástky (dílu) může společnost vždy vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástí (díl) vyměnit za bezvadné.

6. Reklamace může být společností zamítnuta zejména v těchto případech:

(i) neprojeví-li se reklamovaná vada během vstupních testů a objednatel nebude bezprostředně schopen vadu viditelně před společností demonstrovat,

(ii) je-li příčinou vady nedodržení pokynů v dokumentaci k zařízení nebo pokynů, které společnost uvedla v Protokolu o provedeném servisním zásahu,

(iii) je-li příčinou vady znečištění zařízení nebo zanedbání periodické údržby zařízení,

(iv) bylo-li zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny společnosti a/nebo výrobce,

(v) došlo-li k užívání zařízení v době mezi uplatněním reklamace a provedenou diagnostikou u reklamací vad,

(vi) nesouvisí-li příčina reklamované vady přímo s prací provedenou společností na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu, a to zejména dle výkazu provedené práce a účtovaných položek na Předávacím protokolu/protokolu o provedení opravy,

(vii) jde-li o poškození způsobené používáním zařízení s jiným produktem,

(viii) jde-li o poškození způsobené zásahem/servisem prováděným osobou, která není zástupcem společnosti ani poskytovatelem servisu autorizovaným výrobcí zařízení značky Apple, Lenovo, Toshiba a/nebo IBM,

(ix) jde-li o zařízení, které bylo upraveno za účelem změny funkčnosti nebo technických možností bez předchozího písemného souhlasu společnosti,
(x) jde-li o poškození způsobená běžným opotřebením nebo jinak běžným stárnutím zařízení,
(xi) jde-li o zařízení, ze kterých bylo odstraněno nebo smazáno sériové číslo,
(xii) z dalších důvodů vyplývajících z těchto Servisních podmínek či platných právních předpisů.

7. Dojde-li k výměně zařízení či jeho součásti nebo vrácení ceny servisního zásahu, stává se jakékoli vyměněné zařízení či jeho součást majetkem objednatele a zařízení nebo jeho část vyměněné nebo vrácené společnosti se stávají majetkem společnosti.

8. Společnost nezaručuje, nedává příslib a nepřijímá odpovědnost za to, že bude schopná opravit či nahradit zařízení výrobců zařízení značky Apple, Lenovo, Toshiba a/nebo IBM v rámci této záruky bez rizika ztráty informací či dat, které jsou v něm uloženy.

9. Servisní zásah, jakož i oprava zařízení v rámci reklamace či záruky může být provedena za použití nových originálních dílů, dílů repasovaných, originálního příslušenství, jakož i výrobce schválených technických postupů.

10. Společnost, ať již v rámci servisního zásahu nebo opravy zařízení v rámci reklamace či záruky, neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebením (např. baterie, akumulátory, pokles kapacity v důsledku uplynutí životnosti baterie) nebo nedodržení návodu k použití, jakož ani za vadu, pokud objednatel tuto sám způsobil. Společnost dále neodpovídá za vady zařízení, které byly způsobeny nevhodným používáním zařízení v rozporu s pokyny společnosti, návodem k použití nebo obvyklým způsobem používání, dopravou, vadným skladováním na straně objednatele, chybnou údržbou, nadměrným namáháním, použitím nevhodných provozních prostředků, chemickými a/nebo elektrolytickými vlivy, jakož ani za vady, jejichž původ spočívá v okolnostech, jež nebylo možné odvrátit.

11. Strany tímto sjednávají a objednatel – podnikatel výslovně souhlasí s tím, že v případě neoprávněné reklamace má ITS akciová společnost právo vyúčtovat objednateli (a objednatel – podnikatel je povinen na první výzvu společnosti uhradit) náklady spojené s neoprávněnou reklamací, které vznikly společnosti ITS akciová společnost, a to zejm. náklady na přezkoumání reklamace, náklady na výjezd a práce servisního technika, náklady na znalce, případně náklady na přepravu apod.

12. V případě výskytu vad, za něž společnost odpovídá, a které lze odstranit výměnou samostatné součástky nebo snadno vyměnitelného dílu (např. externí zdroj, paměť, optická mechanika), může společnost dle své volby splnit svou povinnost z uplatněného nároku z vadného plnění tím, že objednateli – podnikateli (avšak případně i objednateli – spotřebiteli za podmínky, že s tímto výslovně předem souhlasil) odešle nový náhradní díl/součástku. Náklady na dopravu v tomto případě nese výrobce, náklady na práci (demontáž/instalaci/montáž/vedení do provozu) tohoto dílu/součástky, jakož i případná rizika spojená s výměnou svépomocí (tzn. že objednatel si díl/součástku vymění sám s tím, že vadný díl/součástku nejpozději do 14 dnů od doručení nového dílu/součástky společností vrátí na náklady výrobce zpět na adresu určenou výrobcem) nese v plném rozsahu objednatel. Objednatel nemá nárok na bezplatné provedení výměny dílu/součástky mechanikem společnosti ani jakoukoli servisní činnost ze strany společnosti v souladu se servisními podmínkami výrobce.

C.

Omezení odpovědnosti společnosti za zařízení dodaná objednatelem k provedení servisního zásahu:

1. Společnost neručí a neodpovídá za data uložená na datových médiích a zařízeních objednatele, přičemž tato data je společnost oprávněna v průběhu servisního zásahu kdykoli smazat nebo pozměnit. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že data mohou být

v důsledku servisního zásahu smazána či poškozena. Zejména pak objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci realizace servisního zásahu, opravy v rámci reklamace nebo záruky či v souvislosti s nimi, mohou být data ztracena též v důsledku přeinstalace SW vybavení do továrního nastavení nebo výměnou datového nosiče. Objednatel taktéž bere na vědomí a souhlasí s tím, že zejména v případě závažného poškození může zařízení být po servisním zásahu zcela nefunkční, bez možnosti uvedení do původního stavu. Objednatel potvrzuje, (i) že byl společností předem upozorněn na nezbytnost vynětí SIM karty ze zařízení, a (ii) že předem vyjmul SIM kartu ze zařízení předávaného k servisnímu zásahu. Zároveň objednatel bere na vědomí, že společnost za případné poškození a/nebo ztrátu SIM karty, jakož i dat nenese žádnou odpovědnost.

Objednatel potvrzuje, bere na vědomí a výslovně souhlasí, že je-li společnosti předáváno k servisnímu zásahu/vyřízení reklamace zařízení k zpracování/ukládání dat či počítačový systém/software aplikace, je vždy před předáním/zpřístupněním zařízení společností objednatel povinen zajistit na své riziko a náklady odpovídající zálohy dat a zabezpečit rizika případného poškození, ztráty či zneužití dat prostřednictvím příslušných zabezpečovacích postupů/procesů. Společnost neodpovídá zejména za případné (i) poškození, ztrátu či zneužití dat, která se nacházejí na předaném/zpřístupněném zařízení k zpracování/ukládání dat či počítačovém systému/software aplikaci, jakož ani za (ii) znehodnocení, poškození, ztrátu, resp. jakýkoli zásah do stavu systému, jenž neodpovídá tovární konfiguraci.

2. Společnost neručí a neodpovídá zejména (i) za skryté vady zařízení, na něž nebyla objednatel prokazatelně upozorněna, (ii) za případná zhoršení již existujících vad zařízení, které existovaly před přijetím zařízení k servisnímu zásahu nebo opravě v rámci reklamace či záruky (např. poruchy funkčnosti zařízení, které se nepodaří opravit apod.), (iii) za závady vzniklé opotřebením během provádění nutné diagnostiky (např. spotřebovaný izolační materiál, baterie, těsnění, akumulátor, pokles kapacity v důsledku uplynutí životnosti baterie apod.), (iv) za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (opotřebení mechanických částí, baterie, akumulátoru, pokles kapacity v důsledku uplynutí životnosti baterie apod.).

Společnost dále neručí a neodpovídá za (i) ztráty, ke kterým nedošlo v důsledku porušení záruky, (ii) ztráty související s podnikáním, ušlým ziskem, ztrátou dat či obchodních příležitostí; ustanovení čl. III. část C bod 6 těchto Servisních podmínek není tímto ustanovením dotčeno.

3. Funkčnost zařízení po servisním zásahu koresponduje v rozsahu odpovídajícímu obvyklým výstupním testům zařízení prováděných dle vnitřních směrnic společnosti/výrobce. Všechny závady nevyhovující těmto kritériím v případě pozdější reklamace nebudou uznány jakožto záruční závada.

4. Nepodaří-li se společnosti provést objednaný servisní zásah/opravu/úpravu z důvodů technických nebo finančních, odstoupí-li objednatel od smlouvy, anebo servisní zásah nebude realizován z jakéhokoli jiného důvodu, společnost není povinna uvést zařízení do původního stavu.

5. Společnost je oprávněna 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.

6. Společnost odpovídá pouze za případnou přímou, skutečnou škodu způsobenou objednateli/zákazníkovi prokázaným a zaviněným porušením svých povinností; společnost neodpovídá za nepřímou škodu ani za ušlý zisk. Záleží-li skutečná škoda ve vzniku dluhu, nemá objednatel/zákazník žádná práva, zejména objednatel/zákazník nemá právo, aby ho společnost dluhu zprostila ani, aby mu poskytla náhradu. Zavinění společnosti v případech sporu je povinen prokázat objednatel/zákazník. Odpovědnost společnosti za škodu dle smlouvy je na

základě dohody stran omezena maximální částkou ve výši 100 % ceny servisovaného hmotného zařízení (hardware) za celou dobu trvání smlouvy. Společnost nenese v žádném případě odpovědnost za následné škody. Objednatel/zákazník není oprávněn vůči společnosti uplatňovat žádné nároky vyplývající z výrobních ztrát, ušlého zisku, ztráty obchodních kontaktů, z následných či nepřímých škod nebo ztrát ať již jakéhokoli druhu (včetně jakékoli škody ze ztrát zisku z podnikání, poklesu obrátu, přerušení podnikání, ztráty obchodu či obchodní příležitosti, ztráty důvěryhodnosti, poškození pověsti či dobrého jména, ztráty informací o podnikání, případně jakékoli sankce/penalizace k tíži objednatele/zákazníka nebo jakékoli další finanční ztráty či újmy apod.). Vyjma nároku na případnou přímou, skutečnou škodu dle tohoto ujednání Servisních podmínek (limitace odpovědnosti společnosti za škodu) se objednatel/zákazník uzavřením smlouvy, resp. předáním zařízení k servisnímu zásahu nebo opravě v rámci reklamace či záruky, výslovně vzdává práva na náhradu jakékoli škody (jakékoli újmy). Objednatel/zákazník s tímto ustanovením výslovně souhlasí, přijímá jej a prohlašuje, že takovéto ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně očekávat. Případným odstoupením od smlouvy nejsou dotčena tato ujednání článku III. část C bod 6 Servisních podmínek (limitace odpovědnosti společnosti za škodu).

7. Objednatel/zákazník není oprávněn uplatňovat vůči společnosti jakékoli náklady, které vzniknou objednateli/zákazníkovi v souvislosti se servisním zásahem nebo opravou (v rámci reklamace či záruky), resp. úpravou zařízení, tj. zejména ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.

8. Společnost nenese odpovědnost zejména za taková opotřebení nebo mechanická poškození objednatelům svěřených zařízení, která není objednatel schopen prokazatelně deklarovat (prokázat) jako vzniklá u zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení objednatele ve smlouvě o stavu předávaného zařízení; společnost provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a verbálně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nepochybnitelně popsat.

9. U zakázek předávaných objednatelům zhotoviteli nepřímo (tj. např. odesláním zařízení objednatelům) nemá společnost možnost ovlivnit text, který uvádí objednatel v objednávce servisního zásahu. Na veškeré texty uvedené objednatelům v takto realizované objednávce (smlouvě) je nahlíženo jako na jednostranná prohlášení objednatele a nejsou pro společnost právně závazná, nejsou součástí smlouvy. Společnost není povinna provést v okamžiku přijetí zařízení k servisnímu zásahu, opravě (v rámci reklamace či záruky) nebo úpravě a uzavření smlouvy kompletní testy zařízení, kterými by prověřila všechna tvrzení objednatele uváděná ve smlouvě. Jestliže společnost kdykoli v průběhu realizace servisního zásahu zjistí nesoulad či rozpor mezi tvrzeními objednatele a skutečností, pak za takovýto nesoulad či rozpor není společnost odpovědná a smluvní strany se zavazují vycházet ze skutkového stavu zjištěného společností. Zároveň tento nesoulad či rozpor společnost oznámí objednateli.

Pro účely vyloučení jakýchkoli pochybností platí, že nabídka společnosti se nestane závaznou jinak než přijetím celého obsahu nabídky objednatelům bez jakýchkoli obsahových změn, doplnění, úprav, dodatků či odchylek, případně pak výslovným potvrzením vlastní objednávky objednatele ze strany společnosti ve smyslu čl. I. těchto Servisních podmínek. Přijetí nabídky předložené společností s dodatkem, doplněním, úpravou nebo odchylkou, která jakýmkoli způsobem, byť i jen nepodstatně, mění podmínky nabídky společnosti, nemůže vést k uzavření smlouvy a není přijetím nabídky předložené společností; použití ust. § 1740 odst. 2 věta druhá a ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se ve vztahu k nabídce předložené společností výslovně vylučuje.

10. Společnost si v rámci servisního zásahu vč. opravy (v rámci reklamace či záruky) vyhrazuje právo nahradit originální vadné díly odpovídajícími ekvivalentními náhradními díly a součástkami, které zajistí u opravovaného zařízení požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

11. Objednatel bere na vědomí, že u některých druhů servisních zásahů nebo oprav zařízení (v rámci reklamace či záruky) dochází při demontáži, diagnostice nebo výměně vadných součástí k nevratnému mechanickému, tepelnému, elektrickému nebo chemickému poškození 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 důvodů.

12. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním těchto Servisních podmínek přednost.

IV. ZVLÁŠTNÍ ČÁST TÝKAJÍCÍ SE SPOTŘEBITELŮ:

1. Tato část Servisních podmínek (čl. IV.) platí pouze pro smlouvy uzavřené se spotřebitelem.

2. Bez ohledu na shora uvedené platí, že pokud tato část Servisních podmínek nestanoví jinak, platí ustanovení Servisních podmínek podle čl. I., II., III, V. a VI. také pro tuto část, která jinak upravuje zvláštní podmínky pro smlouvy uzavřené se spotřebitelem.

3. Záruka za jakost: Společnost poskytuje objednateli – spotřebiteli na práci na opravě – servisním zásahu (smluvní) záruku 90 dní od předání zařízení spotřebiteli po realizaci opravy/servisního zásahu (včetně opravy formou Exchange systému), případně dnem, kdy byl spotřebitel povinen si zařízení po realizaci opravy/servisního zásahu (včetně opravy formou Exchange systému) převzít. V rámci záruky za jakost společnost prohlašuje, že oprava (společností provedené práce na opravě zařízení) si při obvyklém použití zařízení zachová obvyklé funkce a výkonnost. Počátek běhu záruční doby se řídí dle čl. III. části A bod 1 těchto Servisních podmínek. Objednatel má ze záruky právo na odstranění vady opravou zařízení (v rozsahu společností realizovaných prací na opravě); žádná jiná práva objednateli ze záruky nenáleží. Náklady na vyřízení oprávněné reklamace nese společnost v rozsahu dle tohoto čl. IV. Objednatel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na objednatele vnější událost. Stejně tak se záruka nevztahuje na vady způsobené neodbornou instalací, úpravou či opravou, zanedbáním péče či jakýmkoli použitím a/nebo nakládáním se zařízením, které je v rozporu se smlouvou či platnými právními předpisy nebo technickými normami. Běh záruční doby se staví od data uplatnění reklamace do data, kdy si objednatel zařízení po skončení opravy převzal, resp. kdy objednatel byl povinen si po skončení servisního zásahu/opravy zařízení převzít. Práva ze záruky za jakost (odpovídající nároku na opravu zařízení v rozsahu společností realizovaných prací na opravě) zaniknou, nebyla-li objednatelem uplatněna v záruční době. Rozsah nároků objednatele z vad podléhajících záruce za jakost je upraven výlučně těmito Servisními podmínkami, jakékoli jiné nároky objednatele jsou vyloučeny.

4. Lhůty pro vyřízení reklamace běží od přijetí příslušných dokladů a zařízení k záruční opravě, resp. od přijetí požadavku na reklamaci servisního zásahu včetně zařízení a příslušných dokladů, pokud se spotřebitelem nebude písemně dohodnuta lhůta delší. Počátek běhu uvedené lhůty je podmíněn předložením dokumentace jako dle čl. III. část A bod 1 až 6 těchto Servisních podmínek.

5. Je-li objednatelem spotřebitel, reklamace, včetně odstranění vady, musí být společností vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se spotřebitelem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má objednatel - spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

6. Společnost vydá objednateli - spotřebiteli písemné potvrzení obsahující údaje o tom, (i) kdy byla reklamace uplatněna, (ii) co je jejím obsahem, (iii) jaký způsob vyřízení reklamace je spotřebitelem požadován a (iv) kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace; toto potvrzení zašle společnost objednateli - spotřebiteli e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno při převzetí zařízení k servisnímu zásahu). Dále společnost vydá objednateli - spotřebiteli potvrzení o datu

a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Povinnosti dle tohoto odstavce 6. článku IV. Servisních podmínek se vztahují i na jiné osoby určené k provedení opravy.

7. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, a to zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174b a dále § 2615 až § 2619 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, to vše v rozsahu stanoveném zákonem pro objednatele – spotřebitele (resp. kupujícího – spotřebitele) či objednatele – podnikatele (resp. kupujícího – podnikatele), není-li těmito Servisními podmínkami stanoveno jinak.

Má-li plnění (oprava/servisní zásah realizovaný společností, jenž je předmětem plnění dle smlouvy o opravě věci) vadu, má spotřebitel právo požadovat její odstranění, a to opravou zařízení (v rozsahu společností realizovaných prací na opravě), Společnost může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Nepřevzeme-li objednatel věc v přiměřené době poté, co jej společnost vyrozuměla o možnosti věc po opravě převzít, náleží společnosti úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) společnost vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
- d) je z prohlášení společnosti nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro spotřebitele.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou plnění bez vady a vadného plnění, které spotřebitel obdržel.

Objednatel – spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada plnění nevýznamná. Odstoupí-li objednatel – spotřebitel od smlouvy, společnost vrátí spotřebiteli cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu objednatel prokáže, že věc odeslal.

Právo z vadného plnění spotřebiteli nenáleží, pokud spotřebitel před převzetím plnění (servisní zásah/oprava) věděl, že plnění má vadu, anebo pokud spotřebitel vadu sám způsobil.

Vadou není opotřebení věci (zařízení) způsobené jejím obvyklým užíváním. U plnění (servisních zásahů/oprav) poskytovaných za nižší cenu společnost neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

8. Spotřebitel doručí zařízení k servisnímu zásahu na své náklady. Ve spojení se záruční reklamací se tímto sjednává, že nejedná-li se o vadu, na kterou se současně vztahuje zákonná odpovědnost za vady, platí, že spotřebitel nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů ve smyslu ust. § 1924 občanského zákoníku nemá. Ve vztahu k objednateli – podnikateli se objednatelův nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů ve smyslu ust. § 1924 občanského zákoníku výslovně vylučuje. V rámci oprávněné záruční reklamace zašle společnost po realizaci servisního zásahu zařízení objednateli zpět na jeho náklady. Nevyplývá-li pro objednatele – spotřebitele z předchozí věty jinak, platí, že objednatel je povinen převzít zařízení vždy na své náklady.

Po vyřízení reklamace společnost upozorní ohledně ukončení reklamace objednatele e-mailem. Servisní zásah, jakož i oprava zařízení (v rámci reklamace či záruční opravy) může být provedena za použití nových originálních dílů, dílů repasovaných, originálního příslušenství, jakož i výrobcem schválených technických postupů.

9. Společnost neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení (např. baterie, akumulátory, pokles kapacity v důsledku uplynutí životnosti baterie) nebo nedodržení návodu k použití, jakož ani za vadu, pokud objednatel tuto sám způsobil. Společnost dále neodpovídá za vady zařízení, které byly způsobeny nevhodným používáním zařízení v rozporu s pokyny společnosti, návodem k použití nebo obvyklým způsobem používání, dopravou, vadným skladováním na straně objednatele, chybnou údržbou, nadměrným namáháním, použitím nevhodných provozních prostředků, chemickými a/nebo elektrolytickými vlivy, jakož ani za vady, jejichž původ spočívá v okolnostech, jež nebylo možné odvrátit.

10. Těmito Servisními podmínkami nejsou dotčena práva spotřebitele, jež jsou stanovena platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

11. Stížnost: Spotřebitel může uplatnit stížnost u společnosti ITS akciová společnost prostřednictvím písemné zprávy zaslané na e-mailovou adresu servis@its.cz případně se lze se stížností obrátit na příslušný orgán dohledu či státního dozoru. Informace o vyřízení stížnosti ITS akciová společnost zašle na e-mailovou adresu spotřebitele. Pokud je stížnost svým obsahem reklamací, bude tato stížnost vyřízena jako reklamáce v souladu s těmito Servisními podmínkami.

12. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů: V případě, že dojde mezi ITS akciová společnost a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy (zejm. ze smlouvy o opravě věci, smlouvy o dílo nebo ze smlouvy o poskytování služeb), který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

internetové stránky: www.coi.cz

Bližší informace k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na internetové adrese <https://adr.coi.cz/>

V. DALŠÍ USTANOVENÍ

1. Všeobecné obchodní podmínky objednatele/zákazníka, resp. jakékoli třetí osoby se tímto výslovně vylučují.

2. Objednatel/zákazník přebírá podle § 2620 odst. 2. občanského zákoníku nebezpečí změny okolností.

3. Na smluvní vztah založený mezi objednatelem/zákazníkem a společností se neaplikují ust. § 2101 odst. 1 věta druhá a věta třetí a dále ust. § 2108 občanského zákoníku.

4. Ukončení smlouvy nemá vliv na již vzniklé finanční závazky objednatele/zákazníka. Ukončení smlouvy jakýmkoli se zákonem či smlouvou předpokládaných způsobů nemá vliv zejména na platnost a účinnost veškerých ustanovení zakotvujících povinnost objednatele/zákazníka k úhradě (i) ceny servisního zásahu či její části, (ii) souvisejících

poplatků, (iii) úroků z prodlení, (iv) náhrady škody, (v) smluvních pokut a jakýchkoli sankcí. Tato ustanovení zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále po ukončení účinnosti smlouvy.

Je-li některé ustanovení Servisních podmínek neplatné, neúčinné či se k tomuto nepřihlíží, nebo se takovým stane, namísto neplatných/neúčinných/nicotných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému/neúčinnému/nicotnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností, neúčinností či nicotností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky smlouvy vyžadují písemnou formu.

Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

5. Ust. § 1764 věta druhá, ust. § 1765 a ust. § 1766 občanského zákoníku se na smlouvu nepoužijí.

6. Objednatel/zákazník uzavřením smlouvy výslovně potvrzuje, že se se zněním těchto Servisních podmínek seznámil, že si je přečetl, a že žádné z jejich ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně očekávat.

Uzavřením smlouvy vč. převzetí zařízení k servisnímu zásahu vč. opravy (v rámci reklamace či záruky) objednatel potvrzuje, že mu byly ze strany společnosti poskytnuty všechny potřebné informace a související dokumenty, a to včetně informací v rozsahu (i) údajů o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, (ii) údajů o možnosti digitálního obsahu fungovat společně s technickým a programovým vybavením, které se obvykle s digitálním obsahem téhož druhu používá, aniž je zapotřebí je převést (kompatibilita), nebo s jiným technickým a programovým vybavením, než které se obvykle s digitálním obsahem téhož druhu používá (interoperabilita), které jsou společnosti známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by jí mohly být známy a (iii) údajů o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou společnosti známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by jí mohly být známy.

7. Objednatel/zákazník, který je podnikatelem, prohlašuje, že se v případě této smlouvy nejedná o tzv. smlouvu uzavíranou adhezním způsobem; smluvní strany pro odstranění pochybností v souladu s ustanoveními § 1801 občanského zákoníku sjednávají, že ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se na tuto smlouvu nepoužijí.

8. Seznam servisních míst společnosti:

ITS akciová společnost
Vinohradská 184
130 52 Praha 3

ITS akciová společnost
Hybešova 38
602 00 Brno

9. Ochrana osobních údajů je poskytována zejm. nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jako „nařízení GDPR“, jakož i zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Společnost ITS akciová společnost, jakožto správce osobních údajů, zpracovává osobní údaje v souladu s právními předpisy pro ochranu osobních údajů včetně nařízení GDPR.

Subjekt údajů má za podmínek nařízení GDPR právo na přístup ke svým osobním údajům zpracovávaným správcem, dále právo na jejich opravu nebo výmaz, popřípadě právo na

omezení zpracování, jakož i právo vznést námitku proti zpracování, případně též právo na přenositelnost údajů (v případě automatizovaného zpracování). Pokud byl právním důvodem zpracování souhlas, lze tento souhlas kdykoli bezplatně odvolat; odvoláním souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním. Domnívá-li se subjekt údajů, že zpracováním jeho osobních údajů jsou porušeny právní předpisy, resp. nařízení GDPR, má právo podat stížnost na postup správce u některého dozorového úřadu, přičemž dozorovým úřadem pro Českou republiku je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (www.uoou.cz). Další informace ve věci ochrany a zpracování osobních údajů vč. kategorií zpracovávaných osobních údajů, účelů a právního základu zpracování osobních údajů, příjemců atd. jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů – privacy policy uveřejněných na webu společnosti ITS akciová společnost.

Za účelem zlepšení fungování webové stránky, vyhodnocení návštěvnosti webu a za účelem optimalizace marketingových aktivit může společnost ITS akciová společnost používat na svých webových stránkách cookies soubory. Bližší informace ke cookies souborům jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů – privacy policy uveřejněných na webu společnosti ITS akciová společnost.

10. Zasílání elektronických obchodních sdělení pro zákazníky ve smyslu nabídky služeb informační společnosti (tzv. zákaznická výjimka) dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů, je možné zrušit prostřednictvím odkazu obsaženého v každém jednotlivém obchodním sdělení.

11. Vyšší moc: Žádná ze smluvních stran nenese odpovědnost za porušení povinnosti ze smlouvy, servisního zásahu či opravy a/nebo za prodlení se splněním povinnosti ze smlouvy, servisního zásahu či opravy, případně ze zákona, k němuž došlo v důsledku nebo v souvislosti s okolnostmi, které vylučují její odpovědnost. Za tyto okolnosti se považují vyšší moc a/nebo mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli smluvní strany ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku v důsledku nebo v souvislosti s vyšší mocí. Vyšší mocí se pro účely těchto Servisních podmínek, resp. smlouvy, servisního zásahu či opravy rozumí zejména válka, ozbrojený konflikt, teroristický čin, pirátství, epidemie, pandemie, přírodní katastrofa, stávka, mobilizace, revoluce, povstání, občanské nepokoje, blokáda, embargo, hackerský útok, selhání či výpadek informačního nebo komunikačního systému, selhání či výpadek dodávek médií nebo energií (el. energie, voda, plyn apod.), prodlení na straně dodavatele smluvní strany, výluka, výpadek či přerušení dopravy, telefonní sítě, datové sítě, obsazení či zneprístupnění továren a/nebo zařízení, technické skutečnosti, které společnost nemůže ovlivnit, výpadek v dodavatelském řetězci (vč. nedostatku náhradních dílů), soudní či správní řízení, zaměstnanecký či dodavatelský spor, vládní nařízení či jiná opatření orgánů veřejné moci, nedostatek materiálů nebo surovin, exploze, havárie, požár, úder blesku, povodeň, záplava, extrémní povětrnostní podmínky (vichřice, orkán apod.), dopravní a/nebo provozní problémy/výpadky/přerušení, přijetí či změna právních předpisů apod. Jestliže překážka vyšší moci trvá nebo lze důvodně očekávat, že bude trvat déle než 60 dnů, je společnost oprávněna od smlouvy odstoupit; odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení druhé smluvní straně (objednatel/zákazník).

12. Dodržování předpisů o kontrole exportu: Objednatel/zákazník je povinen řádně a v plném rozsahu dodržovat veškeré platné právní předpisy (národní i mezinárodní, zejména však vždy platné právní předpisy České republiky, Evropské unie, Spojených států amerických a OSN), jakož i mezinárodní úmluvy a omezení (vč. omezení, předpisů a nařízení příslušných orgánů veřejné moci) vztahující se ke kontrole vývozu (tzv. kontrola exportu) a reexportu (vše společně jako “předpisy o kontrole exportu”). ITS akciová společnost je oprávněna jednostranně odmítnout, pozastavit a/nebo ukončit/nedodat/nesplnit jakoukoli smlouvu či část plnění dle smlouvy, zejména je tedy ITS akciová společnost oprávněna odstoupit od smlouvy uzavřené s

objednatel, aniž by tím vznikla jakákoli odpovědnost společnosti ITS akciová společnost za jakoukoli újmu, škodu nebo ztrátu, pokud bude, ať již přímo či nepřímo, plnění smlouvy či její části znemožněno, omezeno, znesnadněno, ohroženo, případně bude-li dle výlučného uvážení společnosti ITS akciová společnost nepřiměřeně obtížné, na základě jakýchkoli předpisů o kontrole exportu, ať již toto bylo či mohlo být předpokládáno či nikoliv v době vzniku smlouvy, to vše aniž by tím vznikla jakákoli odpovědnost společnosti ITS akciová společnost za jakoukoli újmu, škodu nebo ztrátu vyplývající z takového pozastavení, nedodání, nesplnění nebo ukončení smlouvy či odmítnutí plnění smlouvy společností ITS akciová společnost. Objednatel/zákazník zejména nesmí prodávat, vyvážet, reexportovat, odesílat, převádět ani jakkoli zpřístupňovat či poskytovat, to vše ať již přímo či nepřímo, žádné plnění (zejm. zboží, služby, software ani technická data v jakékoli formě) ze smlouvy uzavřené mezi společností ITS akciová společnost a objednatel/zákazníkem v rozporu s jakýmikoli předpisy o kontrole exportu (vč. českých právních předpisů a opatření orgánů veřejné moci). Objednatel/zákazník je povinen respektovat vždy též povinnosti plynoucí z (i) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/821, kterým se zavádí režim Unie pro kontrolu vývozu, zprostředkování, technické pomoci, tranzitu a přepravy zboží dvojího užití, jakož i národních právních předpisů a/nebo opatření/nařízení/rozhodnutí orgánů veřejné moci týkajících se zboží dvojího užití, jakož i (ii) nařízení Rady (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnosti Ruska destabilizující situaci na Ukrajině, jakož i národních právních předpisů a/nebo opatření/nařízení/rozhodnutí orgánů veřejné moci týkajících se nařízení Rady (EU) č. 833/2014. Objednatel/zákazník je v případě porušení povinností dle této doložky týkající se dodržování předpisů o kontrole exportu povinen v plném rozsahu a bez jakéhokoli omezení nahradit společnosti ITS akciová společnost veškerou újmu/škodu vč. nemajetkové újmy.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ:

Tyto Servisní podmínky nabývají účinnosti dne 01. 08.2026 a zcela nahrazují předchozí znění Servisních podmínek. ITS akciová společnost si vyhrazuje právo tyto Servisní podmínky kdykoli změnit s účinností do budoucnosti; změny vstupují v platnost a účinnost k datu stanovenému společností ITS akciová společnost.

Servisní a reklamační řád společnosti ITS akciová společnost je ke stažení na [www.its.cz/produkty a služby](http://www.its.cz/produkty_a_sluzby)

ITS akciová společnost