

Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb servisu

Tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb servisu se vztahují na smlouvy o poskytování služeb uzavřené prostřednictvím portálu umístěného na webovém rozhraní www.pickupservis.cz mezi **společnostmi**:

Pickup Servis s.r.o., se sídlem Komenského 264/5, 500 03 Hradec Králové

IČ: 08501718

Je plátcem DPH

zapsaná: obchodní rejstřík vedený u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 44495

adresa pro doručování: Pickup Servis s.r.o., Kutnohorská 226, 500 04 Hradec Králové

telefonní číslo: 739 876 814

kontaktní e-mail: hradec@pickupservis.cz

(dále jen „**my**“ nebo „**poskytovatel**“)

a vámi jako **klientem - odběratelem služeb**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Definice

V těchto podmínkách jsou používány některé pojmy, které definujeme níže:

- **ceník** je aktuální přehled cen typů služeb zveřejněný na webovém rozhraní;
- **cenou** se rozumí cena služeb;
- **občanským zákoníkem** se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- **obchodní podmínky** jsou tyto všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb servisu;
- **operačním systémem** se rozumí operační systém iOS nebo Android;
- **služba poskytovatele** (nebo jen „**služba**“) je služba nabízená na webovém rozhraní, spočívající zejména v servisu zařízení, poradenství, opravě, instalaci software, úprav software a případně i další služby, na jejichž poskytnutí se s námi dohodnete;
- **smlouva o poskytování služeb** (nebo jen „**smlouva**“) je smlouva uzavřená podle těchto podmínek, kterou se zavazujeme poskytnout vám službu, a vy se zavazujete zaplatit nám za tuto službu cenu a dodržovat smlouvu včetně těchto obchodních podmínek;
- **technikem** se rozumí osoba oprávněná na základě zaměstnaneckého nebo smluvního poměru k poskytnutí služby klientovi jménem poskytovatele;
- **webové rozhraní** je rozhraní provozované poskytovatelem a umístěné na adrese www.pickupservis.cz;
- **zákonem o ochraně spotřebitele** se rozumí zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů;

- **zařízením** se rozumí mobilní telefon, tablet nebo jiné elektronické zařízení klienta, jehož servis provádíme na základě smlouvy o poskytování služeb.

1.2. Je smlouva o poskytování služeb spotřebitelskou smlouvou?

O spotřebitelskou smlouvu se jedná pouze v případě, že jste spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a naše služby objednávejte mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

Jako spotřebitel máte především právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách a na webovém rozhraní, případně vám je poskytneme v rámci spojení) a právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy (článek 8.3 těchto obchodních podmínek). Dále je vám poskytována zvláštní ochrana dle občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Pokud nejste spotřebitelem, nevztahuje se na vás ochrana spotřebitele dle právních předpisů a těchto obchodních podmínek.

1.3. Čím se řídí náš právní poměr?

Náš právní poměr se řídí následujícími dokumenty:

- těmito obchodními podmínkami, které vymezují a zpřesňují naše vzájemná práva a povinnosti;
- Zásadami ochrany osobních údajů, které upravují ochranu vašich osobních údajů; <https://www.pickupservis.cz/legal/ochrana-osobnich-udaju.pdf>
- podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní nebo v naší e-mailové, telefonické či jiné online komunikaci zejména při uzavírání smlouvy;

a v otázkách zde neupravených také občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

Pokud se vaše bydliště nebo sídlo nachází mimo Českou republiku, nebo pokud náš právní poměr obsahuje jiný mezinárodní prvek, souhlasíte s tím, že se náš vztah řídí českým právem. Pokud jste spotřebitelem a právní řád státu vašeho bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je vám v právních vztazích poskytována tato vyšší míra ochrany.

1.4. Jak vyjádříte souhlas s obchodními podmínkami?

Podáním objednávky a dále též potvrzením ve webovém formuláři, v e-mailové komunikaci nebo svým podpisem stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi.

2. SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

2.1. Jak uzavíráme smlouvu o poskytování služeb?

Pro uzavření smlouvy je nutné, abyste odeslali objednávku v souladu s těmito obchodními podmínkami a aby došlo k přijetí této objednávky z naší strany.

Upozorňujeme, že prezentace služeb na webovém rozhraní je informativního charakteru a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

2.2. Jak podat objednávku našich služeb?

V případě vašeho zájmu o naše služby učiňte objednávku prostřednictvím webového rozhraní, případně jiným způsobem, který umožňujeme. Pokud je objednávka podávána prostřednictvím webového rozhraní, musí obsahovat všechny informace předepsané ve formuláři, zejména pak typ zařízení, operační systém a typ služby (servisu), o který máte zájem. V opačném případě si od vás doplnění potřebných údajů vyžádáme.

V rámci objednávkového procesu vám vždy bude sdělena rekapitulace vaší objednávky.

2.3. Kdy je mezi námi uzavřena smlouva?

Smlouva bude uzavřena okamžikem kdy vám potvrdíme přijetí vaší objednávky prostřednictvím emailu.

Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z webového rozhraní.

Pokud při pozdějším převzetí zařízení zjistíme, že informace uvedené v rámci objednávky jsou nepřesné (například je nutné poskytnout jinou službu, máte jiný typ zařízení nebo operačního systému apod.) zavazujete se společně s námi vyvinout úsilí ke změně náležitostí smlouvy. Veškeré změny smlouvy budou vyznačeny v předávacím protokolu.

2.4. Informace o smlouvách uzavíraných prostřednictvím webového rozhraní

Smlouva není uzavírána písemně s podpisy smluvních stran; tvoří ji tyto obchodní podmínky a naše vzájemná emailová komunikace týkající se poskytované služby. Obchodní podmínky vám budou zaslány e-mailem nebo na vaši žádost vytištěné poštou.

Smlouvu (včetně těchto obchodních podmínek) archivujeme v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Jaká je cena servisních služeb?

Cena servisních služeb je uvedena na webovém rozhraní v ceníku a v rámci objednávkového formuláře. V rámci rekapitulace objednávky vám bude sdělena konečná cena, včetně veškerých daní a poplatků.

Náš aktuální ceník je vždy uveden na webovém rozhraní.

3.2. Jakým způsobem můžete uhradit cenu?

Cenu je možné uhradit především následujícími způsoby:

- v hotovosti nebo platební kartou při předání zařízení v naší provozovně;
- bezhotovostně převodem na náš bankovní účet (pokyny vám budou sděleny v potvrzení objednávky).

3.3. Kdy nastane splatnost ceny?

V případě bezhotovostní platby je cena splatná do 5 dnů od poskytnutí služby. Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet. V případě platby v hotovosti nebo platební

kartou v naší provozovně je cena splatná při vyzvednutí zařízení bezprostředně po poskytnutí služby v naší provozovně.

Jsme oprávněni požadovat po vás zálohu nebo úhradu předem. O této skutečnosti vás budeme informovat před uzavřením smlouvy.

3.4. V jaké měně můžete platit?

Platba za služby je možná v českých korunách (Kč).

3.5. Jak vystavujeme účtenky v souvislosti s elektronickou evidencí tržeb a daňový doklad?

Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám udělujete souhlas s vystavením účtenky podle zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, ve znění pozdějších předpisů a daňového dokladu elektronickou formou.

4. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

4.1. Jakým způsobem vám bude služba poskytnuta?

Servisní služba bude poskytnuta naším technikem v naší provozovně. Orientační doba poskytnutí služby je uvedena na webovém rozhraní a bude upřesněna prostřednictvím emailové komunikace před uzavřením smlouvy dle článku 2.3 obchodních podmínek, případně při převzetí vašeho zařízení.

Po provedení servisu bude zařízení k vyzvednutí v naší provozovně, nedohodneme-li se na jiném postupu. Berte na vědomí, že máte povinnost si příslušné zařízení převzít bez zbytečného odkladu po provedení servisu. Pokud si zařízení nepřevzmete, jsme oprávněni jej po uplynutí jednoho roku od data provedení servisu prodat. V tomto případě vám vrátíme příslušnou částku poníženou o naše náklady na uskladnění a prodej zařízení na bankovní účet, který nám pro tento účel sdělíte. Alespoň 7 dnů před samotným prodejem vás budeme kontaktovat.

Podle § 656 občanského zákoníku je objednatel povinen vyzvednout si věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava nebo úprava měla být provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od doručení vyzkoušení o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění, který činí 30,- Kč vč. DPH /den.

Při předání zařízení před poskytnutím služby a při jeho vyzvednutí po jejím poskytnutí bude sepsán předávací protokol.

4.2. Jakým způsobem nám doručíte zařízení určené k servisu?

Jste povinni nám bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy zaslat zařízení na adresu naší provozovny, případně jej na tuto adresu doručit osobně. **Berte na vědomí, že máte v tomto případě povinnost součinnosti. Pokud nám zařízení nedáte, nejsme povinni poskytnout vám službu v dohodnutém termínu.**

4.3. Jaké jsou naše povinnosti v souvislosti s poskytováním služby?

Uzavřením smlouvy se zavazujeme, že:

- vám poskytneme službu ve smyslu těchto obchodních podmínek, blíže specifikovanou ve vaší objednávce, případně v následné komunikaci;
- nenarušíme soukromí vašich dokumentů a dat uložených ve vašem zařízení a nebudeme s nimi žádným způsobem nakládat bez vašeho souhlasu. Povinnost podle předchozí věty se nevztahuje na úkony nezbytné k řádnému provedení služby (zejména odstranění problému, který je předmětem opravy), a dále na běžné součásti operačního systému a manipulace se soubory, které jsou nutné k provedení zásahu.

4.4. Jaké máte povinnosti v souvislosti s využíváním služby?

Uzavřením smlouvy se zavazujete k tomu, že v průběhu poskytování servisní služby poskytnete technikovi nezbytnou míru součinnosti a budete dodržovat jeho pokyny, je-li to nezbytné, tak aby služba mohla být řádně poskytnuta.

Před započítáním poskytování našich služeb proveďte zálohu všech dat na vašem zařízení. Za jejich případnou ztrátu v průběhu poskytování servisní služby neneseme odpovědnost.

Dále se při užívání našich služeb se zavazujete, že:

- budete využívat našich služeb v souladu s těmito obchodními podmínkami;
- technikovi nebo jiné oprávněné osobě poskytnete dostatek součinnosti tak, aby mohla být služba řádně poskytnuta. To zahrnuje mimo jiné uvedení přístupových hesel k zařízení, případně jiný způsob odblokování zařízení;
- nebudete požadovat poskytnutí servisní služby formou zásahů, které by byly v rozporu s těmito obchodními podmínkami, platnými právními předpisy České republiky a dobrými mravy (zejména instalaci softwaru, ke kterému nemáte platný licenční klíč či jiné licenční oprávnění);
- nebudete modifikovat či jinak měnit jakoukoliv součást softwaru, který je předmětem poskytované služby.

5. Odstoupení od smlouvy

5.1. Kdy vám náleží právo na odstoupení od smlouvy?

Jako spotřebitel máte právo odstoupit od smlouvy, a to ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy.

Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám udělujete výslovný souhlas s poskytnutím služby před uplynutím výše uvedené lhůty pro odstoupení od smlouvy. Berte na vědomí, že pokud od smlouvy odstoupíte, jste povinni uhradit nám poměrnou část sjednané ceny služeb do okamžiku odstoupení, a to v souladu s § 1834 občanského zákoníku.

Jakmile je služba splněna, právo od smlouvy odstoupit vám nenáleží, a to dle ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku.

Oznámení o odstoupení od smlouvy doporučujeme zaslat na naši doručovací adresu nebo e-mail. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář. Přijetí oznámení vám bez zbytečného odkladu potvrdíme.

Odstoupení od smlouvy nemusíte nijak zdůvodňovat.

5.2. Jaké má odstoupení od smlouvy důsledky?

Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena.

5.3. Kdy dostanete zpět své peníze?

Veškeré přijaté peněžní prostředky (případně jejich poměrnou část dle ustanovení výše) vám vrátíme do 14 dnů od odstoupení od smlouvy.

Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým jsme je přijali (pokud nám do deseti dnů od odstoupení od smlouvy žádný jiný nesdělíte a nevzniknou vám tímto žádné další náklady), nebo způsobem, jaký budete požadovat.

5.4. Kdy můžeme odstoupit od smlouvy my?

Vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy v případě, že se poskytnutí služby po uzavření smlouvy stane objektivně nemožné nebo protiprávní. O našem odstoupení od smlouvy vás budeme neprodleně informovat.

Pokud jste již zcela nebo zčásti uhradili cenu, vrátíme vám přijatou částku bezhotovostně na účet, který nám pro tento účel sdělíte.

6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925). **O reklamaci rozhodneme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy je u nás uplatníte telefonicky, e-mailem či písemně.**

6.1. Jak reklamovat poskytované služby?

Jako poskytovatel služeb odpovídáme za to, že jsou naše služby poskytovány ve shodě se smlouvou, tj. že odpovídají popisu na webovém rozhraní nebo informacím ve vzájemné emailové komunikaci.

Reklamaci služeb u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatků, nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy vám byla služba poskytnuta.

V případě oprávněné reklamace můžete zvolit zejména některé z vašich následujících práv:

- (a) bezplatné poskytnutí náhradní služby;
- (b) přiměřená sleva z ceny služby;
- (c) odstoupení od smlouvy (vrácení peněz) v případě podstatného porušení smlouvy.

Zvolený způsob řešení reklamace nám sdělte při uplatnění reklamace nebo bezprostředně poté. Pokud žádný způsob řešení nezvolíte, máte nárok na bezplatné poskytnutí náhradní služby nebo na přiměřenou slevu z ceny.

Máte nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, které vám v souvislosti s uplatněním reklamace vznikly.

6.2. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění vám nenáleží tehdy, pokud jste vadu sami způsobili. Půjde především o případ, kdy vám služba nebyla řádně poskytnuta v důsledku vašeho porušení těchto obchodních podmínek

7. ODPOVĚDNOST

7.1. Jak odpovídáme za škody?

Naše společnost nese odpovědnost pouze za vady a škody prokazatelně způsobené v důsledku poskytnutí služby. Neneseme odpovědnost za škody způsobené výpadky či omezeními serveru, porušením či ztrátou dat nebo za škody způsobené zásahy třetích osob. Zavazujeme se však předcházet těmto skutečnostem všemi nám dostupnými prostředky a usilovat o nepřetržitý provoz smlouvené služby.

7.2. Za co neodpovídáme?

Dále neneseme odpovědnost za:

- nefunkčnost služeb, které jste zavinili vy svým neodborným jednáním;
- vady nebo škody způsobené vaším hardwarem či softwarem;
- vady, které se projevovaly ještě před započítáním poskytování služby;
- ztrátu dat na vašem zařízení, které nebyly zálohovány před započítáním poskytování služby, i když jste na to byli výslovně upozorněni;
- škody způsobené virem, malwarem, rootkity nebo jinými škodlivými programy.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

8.1. Jaká oprávnění máme k výkonu naší činnosti a kdo nás při ní kontroluje?

K poskytování služeb jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Naše činnost nepodléhá jinému povolení.

Kontrolu dodržování právních předpisů na ochranu spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz/>). Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.

8.2. Jak vyřizujeme stížnosti?

Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím našeho kontaktního e-mailu. Ve vztahu k našim zákazníkům nejsme vázáni žádnými kodexy chování, ani žádné takové nedodržujeme.

8.3. Jaká máte práva při vzniku spotřebitelského sporu?

Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na **Českou obchodní inspekci** (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; webová rozhraní: www.coi.cz, www.adr.coi.cz; elektronický kontakt: adr@coi.cz; telefon: +420 296 366 360) nebo na **Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.** (adresa: Tř. Karla IV. 430, 500 02 Hradec Králové, webová rozhraní: www.konzument.cz, elektronický kontakt: spotrebitel@regio.cz, telefon: +420 495 215 266) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode

dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

Pro podání stížnosti týkající se služeb, které jste u nás zakoupili, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8.4. Co byste ještě měli vědět?

Při uzavírání smlouvy jsou použity prostředky komunikace na dálku (zejména síť internet). Náklady vzniklé při použití prostředků komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení) hradíte sami.

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou mezi námi probíhá v písemné formě, a to buď zasláním e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany Vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávce nebo zadanou před zahájením spojení.

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se svým smyslem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Měnit či doplňovat smlouvu (včetně obchodních podmínek) lze pouze písemnou formou.

9. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV, ODPOVĚDNOST A UŽÍVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRAŇÍ

9.1. Je obsah webových stránek chráněn autorským právem?

Obsah webových stránek umístěných na webovém rozhraní (texty včetně obchodních podmínek, fotografie, obrázky, loga, programové vybavení a další) je chráněn naším autorským právem nebo právy dalších osob. Obsah nesmíte měnit, kopírovat, rozmnožovat, šířit ani používat k jakémukoli účelu bez našeho souhlasu či souhlasu držitele autorských práv. Zejména je zakázáno bezplatné či úplatné zpřístupňování fotografií a textů umístěných na webovém rozhraní.

Názvy a označení výrobků, zboží, služeb, firem a společností mohou být registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků.

9.2. Odpovědnost a užívání webového rozhraní

Neneseme odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do webového rozhraní nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Při využívání webového rozhraní nesmíte používat postupy, které by mohly narušit funkci systému nebo nepřiměřeně zatěžovat systém.

Pokud se při užívání webového rozhraní dopustíte jakéhokoliv nezákonného či neetického jednání, jsme oprávněni omezit, pozastavit nebo ukončit váš přístup na webové rozhraní, a to bez jakékoli náhrady. V tomto případě jste dále povinni uhradit nám škodu, která vašim jednáním dle tohoto odstavce prokazatelně vznikla, a to v plné výši.

Upozorňujeme vás na to, že kliknutím na některé odkazy na webovém rozhraní může dojít k opuštění webového rozhraní a k přesměrování na webové stránky třetích subjektů.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od **1.8.2020**