

OBSAH

- Článek 1** Úvodní ustanovení
- Článek 2** Uzavření Servisní smlouvy
- Článek 3** Obecné servisní podmínky
- Článek 4** Práva z vadného plnění
- Článek 4** Vyzvednutí zařízení ze servisu
- Článek 5** Svépomocný prodej
- Článek 6** Závěrečná ustanovení

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Tyto servisní podmínky (dále jen „**Servisní podmínky**“) společnosti HelloCZ s.r.o., se sídlem Bělehradská 23, Praha, 12000, IČO: 10846131, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městském soudě v Praze, oddíl C, vložka 349451(dále jen „**Hello Apple**“) upravují vzájemná práva a povinnosti v souvislosti se servisem elektronických zařízení prováděných na základe smlouvy o dílo uzavřené mezi Hello Apple a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**Servisní smlouva**“) uzavřenou ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Občanský zákoník**“).
2. Ustanovení Servisních podmínek jsou nedílnou součástí Servisní smlouvy, která je uzavřena okamžikem fyzického předání zařízení na servisních prodejnách Hello Apple. Servisní smlouvou se rozumí servisní protokol o přijetí zařízení k provedení servisního zásahu podepsaný vámi a Hello Apple, jakož i samotná oprava či úprava zařízení v místě umístění zařízení u Hello Apple.
3. Servisní podmínky se v čl. 24 až čl. 28 nevztahují na případy, kdy jednáte v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
4. Znění Servisních podmínek může Hello Apple měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Servisních podmínek.

Článek 2

Uzavření Servisní smlouvy

5. Hello Apple vám poskytuje servisní služby po předešlé dohodě.
6. Servisní smlouva nemůže být uzavřena prostředky na dálku.
7. V případě, kdy je zařízení předáno osobně k provedení servisního zásahu platí, že plně a bez výhrad akceptujete tyto Servisní podmínky a jste s nimi obeznámeni.
8. Hello Apple bude postupovat k odstranění vady, která byla vámi udána a která je uvedena v servisním protokolu.
9. Hello Apple vám sdělí způsob a cenu opravy zařízení ihned při předání zařízení k opravě. Pokud nelze způsob opravy přesně určit ihned při předání zařízení k opravě, bude přesný způsob opravy a cena určena až na základě provedené diagnostiky zařízení.
10. Hello Apple vás vyrozumí o výsledku diagnostiky zařízení nejpozději třicet (30) dnů od přijetí zařízení k opravě, a to telefonicky nebo na váš e-mail uvedený v servisním protokolu. Společně s výsledkem diagnostiky vám Hello Apple sdělí způsob a konečnou cenu opravy zařízení. Poté ihned, nejpozději do sedmi (7) dnů musíte Hello Apple oznámit, že s takovou opravou zařízení souhlasíte. Pokud Hello Apple vyrozumíte, že o opravu nemáte zájem anebo ve stanovené lhůtě Hello Apple nevyrozumíte vůbec, odstoupíte tímto od Servisní smlouvy. V tomto případě jste povinni uhradit za provedenou diagnostiku 390 Kč s DPH.
11. Hello Apple si vyhrazuje právo po provedené diagnostice odstoupit od opravy zařízení v případě, kdy toto zařízení nelze v souvislosti s jeho

stavem dále opravit. Za provedenou diagnostiku si v tomto případě Hello Apple účtuje částku 390 Kč s DPH.

12. Diagnostika Vám tedy bude účtována pouze v případě, kdy zařízení bude neopravitelné anebo po přijetí zařízení do opravy budete žádat vrácení zařízení bez provedení servisního úkonu anebo se k navržené opravě vůbec nevyjádříte a na základě toho bude odstoupeno od Servisní smlouvy.

Článek 3

Obecné servisní podmínky

13. Délka opravy nebude trvat déle než devadesát (90) dnů od přijetí zařízení k provedení servisního zásahu. Hello Apple vás vyrozumí o provedené opravě telefonicky anebo na e-mail uvedený v servisním protokolu.
14. Při převzetí zařízení z opravy předvede Hello Apple, že oprava byla provedena řádně a že zařízení je funkční a v souladu se Servisní smlouvou.
15. Hello Apple neručí za data uložená ve vašem zařízení, proto vám doporučujeme vytvořit zálohu před úkonem. Zálohu dat můžete rovněž provést na prodejně Hello Apple, a to za poplatek 190Kč.
16. Hello Apple neposkytuje výměnu vámi poskytnutých náhradních dílů.
17. Servisem může zařízení ztratit voděodolnost a prachuvzdornost IP67, a to zejména po výměně displeje, LCD, baterie, konektoru a dalších komponentů.
18. U některých druhů oprav či v případě objednání dražšího náhradního dílu, může Hello Apple požadovat složení zálohy na provedení opravy.
19. Zařízení může po výměně dílu hlásit chybovou hlášku v nastavení nebo problém s ověřením dílu (toto nějak neovlivňuje funkci zařízení), a to i v případě použití originálního dílu. Taková chybová hláška není vadou provedeného servisu.
20. Předáním zařízení do opravy stvrzujete, že v zařízení nejsou nainstalovány žádné nekompatibilní hardwarové komponenty či produkty, hardware či softwary včetně operačních systémů. Hello Apple neručí za jakékoliv problémy zaviněné neodbornou instalací výše uvedených nekompatibilních či neodborných komponentů či produktů v zařízení.
21. Uzavřením Servisní smlouvy berete na vědomí, že u některých druhů oprav zařízení dochází při demontáži, diagnostice nebo výměně vadných součástek k nevratnému mechanickému, tepelnému, elektrickému nebo chemickému poškození těchto součástek a v těchto případech není technicky možné uvést zařízení do stavu přesně odpovídajícího stavu před servisním zásahem, pakliže nedojde k úspěšnému dokončení opravy z technických, ekonomických nebo jiných objektivních nebo subjektivních důvodů.
22. Hello Apple neodpovídá a neručí za jakékoli náklady, které vystanou v souvislosti s opravou zařízení, tj. například ušlý zisk, náklady na telefonní poplatky, internetové připojení, dopravné apod.
23. Hello Apple se v rámci opravy zařízení zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly (baterie a menší elektronické součástky) na vlastní náklady, nepožaduje-li vrácení vadných dílů po provedené opravě.

Článek 4

Práva z vadného plnění

24. Při převzetí zařízení z opravy jste povinni si zkontrolovat vnější stav zařízení po opravě, na pozdější reklamace vnějšího stavu zařízení nebude brán zřetel.

25. Hello Apple odpovídá za vady opravy. Máte právo opravu reklamovat, pokud zařízení i po servisním zásahu vykazuje vady uvedené v servisním protokolu.
26. Práva z vadného plnění můžete uplatnit v době dvanácti (12) měsíců od převzetí opraveného zařízení z opravy, a to dle § 2168 občanského zákoníku. Projeví-li se během této doby na vašem zařízení jiná závada, než jaká byla Hello Apple odstraňována, Hello Apple nenese odpovědnost za její odstranění.
27. Hello Apple má právo reklamaci zamítnout, pokud zjistí, že vada byla způsobena neodborným zásahem, či nakládáním se zařízením. Za účelem zjištění neodborného zásahu do Předmětu plnění umístí Hello Apple do zařízení po provedené opravě plombu.
28. Za neodborný zásah či nakládání se zařízením se mimo jiné považuje oxidace kapalinou, znečištění vnitřních částí přístroje či mechanické poškození.
29. Hello Apple není dále povinen provádět záruční opravu v případě, kdy:
- a) se neprojeví reklamovaná závada během vstupních testů a nebudete-li schopni závadu viditelně před Hello Apple demonstrovat;
 - b) bylo zařízení použito ve spojení s takovým přídatným zařízením, spotřebním materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny výrobce zařízení nebo pokyny Hello Apple;
 - c) nespojují-li příčina reklamované závady přímo s prací provedenou na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu;
 - d) z důvodů dalších vyplývajících z platného znění těchto Servisních podmínek Hello Apple.
30. Pokud si necháte zařízení opravit v rámci své podnikatelské činnosti (na IČO), je Hello Apple odpovědný pouze za ty vady opravy, které měla oprava již v okamžiku, kdy opravené zařízení od Hello Apple přebíráte. Zjištěnou vadnost opravy zařízení jste Hello Apple povinni oznámit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistíte. Jelikož jste povinni prokázat, že oprava byla vadná již při převzetí věci z opravy, doporučujeme si zařízení řádně zkontrolovat právě při tomto převzetí. Hello Apple nestanovuje žádnou záruku na tyto opravy.
36. V upozornění dle předchozího článku bude stanovena náhradní lhůta, kdy si zařízení můžete vyzvednout (dále jen „**Náhradní lhůta**“).
37. Pokud si nevyzvednete zařízení v Náhradní lhůtě, je Hello Apple oprávněn zařízení svépomocně za podmínek dle § 2126 Občanského zákoníku na váš účet prodat.
38. Hello Apple má právo započíst své pohledávky vůči vám vzniklé na základě provedené opravy, uskladnění a prodeji zařízení na výdělek vzniklý svépomocným prodejem zařízení.
39. Skladné za zařízení za každý den prodlení s převzetím činí 25 Kč s DPH.

Článek 6

Závěrečná ustanovení

40. Servisní smlouva, jejíž součástí jsou i tyto Servisní podmínky, se řídí právem České republiky a veškeré spory budou rozhodovány veřejnými soudy v České republice. Pokud vztah založený Servisní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak si sjednáváme, že vztah se řídí pořádkem českým právem. Volbou práva podle předchozí věty nejste jako objednatel - zhotovitel, zbaveni ochrany, kterou vám poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).
41. K poskytování služeb jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Kontrolu nad výkonem našeho živnostenského oprávnění vykonává příslušný živnostenský úřad. Na to, že dodržíme všechny předpisy týkající se práv spotřebitelů dohlíží i Česká obchodní inspekce.
42. Pokud je vám poskytována služba jako spotřebiteli a máte zájem vyřešit spor s námi mimosoudní cestou, můžete se obrátit na Českou obchodní inspekci.

Servisní podmínky účinné ke dni: 19.03.2023

Poslední revize dne: 19.03.2023, verze CZ-23-0319-01

Článek 4

Vyzvednutí zařízení ze servisu

31. Zařízení, které Hello Apple přijme do opravy máte povinnost vyzvednout poté, co vás Hello Apple vyrozumí o vyřízení opravy a vyzve vás k vyzvednutí zařízení, a to telefonicky anebo na e-mailovou adresu uvedenou v servisním protokolu.
32. Pokud si zařízení nevyzvednete ani do třiceti (30) dnů od první výzvy, bude vás Hello Apple vyzývat k vyzvednutí zařízení podruhé, a to s odkazem na tato ustanovení Servisních podmínek.
33. Pokud si zařízení nevyzvednete ani do třiceti (30) dnů od druhé výzvy k vyzvednutí zařízení, bezplatně tímto převádíte vlastnické právo k zařízení na Hello Apple a Hello Apple tuto nabídku přijímá. Hello Apple se poté stává vlastníkem zařízení a vy ztrácíte jakékoli právo s věcí nakládat, či o ni jinak rozhodovat.

Článek 5

Svépomocný prodej

34. Zařízení, které Hello Apple přijme do opravy máte povinnost vyzvednout nejpozději do sedmi (7) dnů poté, co vás Hello Apple vyrozumí o vyřízení opravy nebo vás vyzve k vyzvednutí zařízení, a to telefonicky anebo na e-mailovou adresu uvedenou v servisním protokolu.
35. V případě, kdy nepřevzmete zařízení ve lhůtě dle čl. 31 Servisních podmínek, budete na e-mailovou adresu uvedenou v servisním protokolu vyrozuměni ohledně toho, že Hello Apple zamýšlí svépomocný prodej zařízení.

Důležité kontakty

Máte dotaz? Napište nám popřípadě zavolejte

Všeobecné dotazy: **email: info@helloapple.cz tel: 777 788 433**

Aktuální stav servisu můžete sledovat na: <http://servis.helloapple.cz/sledovat/>

Webové stránky servisu s rezervačním systémem dostupné na:

<https://servis.helloapple.cz>