

SERVISNÍ PODMÍNKY

Tyto všeobecné servisní podmínky (dále jen „VP“) platí od 1. 9. 2024 pro smlouvu o dílo uzavřenou mezi společností Televizní služba NOVA s.r.o., IČ: 21803854(dále jen „Správce“) a třetími osobami (níže jako Objednatel/ Zákazník/Spotřebitel), jejímž předmětem je provedení oprav nebo posouzení vad přístrojů a zařízení. Tyto všeobecné servisní podmínky jsou v souladu s právním řádem České republiky a v souladu s ust. z.č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku. Práva a povinnosti obou smluvních stran vyplývající z uzavřené smlouvy o dílo. V případě, že je objednatel spotřebitel, řídí se smluvní vztahy také z.č.634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Jako součást smlouvy o dílo jsou VP platné ke dni uzavření smlouvy o dílo.

Servis provede opravu dle platných právních předpisů v dohodnuté lhůtě a odhadované ceně uvedené na servisním listu. V případě, že bude nutno překročit odhadovanou cenu o více než 10 %, bude zákazník kontaktován a vyžádán souhlas k tomuto zvýšení. Servis vydá přístroj proti předání potvrzenky o převzetí. Při ztrátě potvrzenky bude přístroj vydán po předložení korespondujícího dokladu totožnosti.

Případy, kdy může Správce odmítnout opravu: mechanické poškození, znečištění, zanesení nebo oxidace přístroje, nekompletnost předprodejního přístroje, neodborná instalace, zacházení nebo používání v rozporu s návodem na obsluhu nebo záručním listem, nepovolený zásah do softwaru přístroje, provozování poškozeného zboží po zjištění závady, škody způsobené počítačovými viry, poškození přírodními živly nebo vyšší mocí, poškození zapojení do elektrické sítě neodpovídající příslušné normě, neodborný zásah, porušení, poškození nebo jiné znehodnocení nálepek, čárových kódů nebo ochranných pečetí. V těchto všech případech, kromě neuznané záruční opravy, bude zákazníkovi účtováno přepravné v plné výši a diagnostika dle platného ceníku. V případě pozdější reklamace samotné opravy, musí zákazník reklamovat opravu podle platných předpisů (Zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník) u servisu, který opravu prováděl. Záruční doba na provedenou práci a materiál je prodloužena o dny, kdy byl přístroj v servise.

Záruční doba na provedenou práci je 3 měsíce a na materiál 3 měsíce. Začíná běžet dnem převzetí přístroje zákazníkem. Při reklamaci opravy je nutné vždy předložit servisní list na reklamovanou opravu a uvést důvod reklamace. Rozhodnutí o reklamaci vyžaduje odborné posouzení dle §19 odst.3 OZ. Při zjištění neopravitelnosti, nerentability nebo neuznání na záruční opravu (mechanické poškození apod.) přístroje, Vám bude účtována paušální částka za diagnostiku, dle platných ceníků, které jsou k dispozici jak na příjmu zakázek, tak i na stránkách www.servis.tsnova.cz.

V případě svozu přístroje vlastní dopravou nebo prostřednictvím přepravní služby musí být zboží řádně uloženo, zabaleno nejlépe v originálních obalech a výplních, zajištěno proti poškození při přepravě, opatřeno nálepkou „KŘEHKÉ“ a zbaveno všech nálepek nenacházejících se na zboží v okamžiku jeho prodeje. Přepravní služba ani Správce nejsou

odpovědni za škody vzniklé přepravou, jestliže byl přístroj nevhodně zabalen, ať už byl odeslán v originálním nebo jiném obalu.

Informaci o stavu reklamace si zákazník zjišťuje telefonicky, osobně, e-mailem. Informaci o stavu zakázky zasíláme také pomocí SMS, e-mailem nebo lze stav sledovat online na <http://servis.tsnova.cz/stav-zakazky>.

Správce, stejně jako Distributor či Výrobce, není odpovědný za případnou ztrátu dat ze zařízení, které zákazník předává do servisu. Ujistěte se, zda data máte zálohována. Bude-li technicky možné data zálohovat, lze toto provést za úplatu, dle ceníku Správce. Zákazník musí poskytnout potřebnou součinnost pro vyřízení reklamace. Tj. poskytnout na vyžádání údaje jako PIN či ovládací gesta a jiné. Případně pro odemčení přístroje provést otisk prstu, rozpoznání obličeje či duhovky a jiné. Jednorázové příslušenství, které je pevně spojeno s přístrojem, může být ke zdárnému provedení opravy odstraněno. Za toto příslušenství jako ochranné fólie, ochranná skla, nálepky a jiné nemá zákazník nárok na finanční ani jinou náhradu. Pokud zákazník odmítne poskytnout součinnost, nemusí být reklamace přijata, nebo reklamace opravy uznána a mohou být účtovány manipulační poplatky dle ceníku Správce.

Správce zpracovává Vaše osobní údaje na základě dokumentu Zásady zpracování osobních údajů, který je k dispozici na <http://servis.tsnova.cz/docs/zasady.pdf> nebo fyzicky v příjmu zakázek. Poskytnutím osobních údajů potvrzujete jejich správnost a pravdivost.