

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzťah medzi spoločnosťou ESC sk s.r.o., so sídlom Pri tureckom kopci 7, 900 46 Most pri Bratislave, IČO 46 616 560, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 80608/B (ďalej len „ESC sk s.r.o.“ alebo „servisné centrum“) a zákazníkom, ktorý si objednáva vykonanie pozáručného servisu mobilného telefónu, prípadne iného zariadenia v súlade s ustanovením § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“). Tieto všeobecné obchodné podmienky sú vydané v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. ESC sk s.r.o. je autorizovanou osobou na vykonávanie opráv pre mobilné telefóny, ako aj iné zariadenia.

3. Opravou sa rozumie činnosť, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia (ďalej ako „oprava“).

4. Zákazník sa zaväzuje zaplatiť za vykonanú opravu odmenu v zmysle cenníka servisného centra.

5. Zákazník oboznámi servisné centrum s vadou, resp. s problémom, ktorý sa na mobilnom telefóne alebo na inom zariadení (ďalej len „tovar“) nachádza. V prípade, ak má zákazník špeciálne požiadavky, servisné centrum ho upozorní na prípadnú nevhodnosť jeho pokynov alebo požiadaviek. O spôsobe opravy tovaru rozhodne servisné centrum. V prípade, ak zákazník trvá na nesprávnom pokyne, má servisné centrum právo výkon opravy odmietnuť.

6. Tovar musí byť k oprave odovzdaný v čistom stave. Čistenie nie je súčasťou opravy a nie je preto zahrnuté do rozsahu prác v rámci opravy. Ak bude tovar nadmerne znečistený vyhradzuje si spoločnosť ESC sk s.r.o. právo na fakturáciu/účtovanie prác spojených s jeho vyčistením.

7. ESC sk s.r.o. si môže účtovať manipulačný poplatok v zmysle cenníka servisného centra za diagnostiku, a to aj v prípade, ak nebolo možné opravu vykonať, alebo ak bolo vykonanie opravy zákazníkom odmietnuté po vykonaní diagnostiky.

8. ESC sk s.r.o. nezodpovedá za nemožnosť opravy alebo iné závady v prípade, ak vada tovaru nastala z dôvodu neodborného alebo neautorizovaného zásahu do tovaru alebo z dôvodu manipulácie s tovarom v rozpore s návodom na použitie.

9. Zákazník si je vedomý, že pri servisnom zásahu dochádza k strate dát, za ktoré nie je spoločnosť ESC sk s.r.o. zodpovedná. Zákazník je povinný pred servisným zásahom si osobné dáta na tovare sám zálohovať.

10. Predpokladaný čas vykonania opravy je sedem (7) pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru servisným centrom. Po uplynutí doby na opravu tovaru je zákazník povinný informovať sa o priebehu opravy a následne je povinný si v stanovenej lehote prevziať opravený tovar.

11. Zákazník je povinný vyzdvihnúť si opravený tovar najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie v zmysle cenníka servisného centra za každý začatý deň omeškania s prevzatím opraveného tovaru.

12. V prípade výkonu opravy sa chybný tovar alebo diely tovaru odovzdávajú zákazníkovi na základe jeho žiadosti. V prípade, ak zákazník o ich vrátenie nepožiada budú tieto na náklady spoločnosti ESC sk s.r.o. ekologicky zlikvidované.

13. Ak je tovar v rámci opravy servisným centrom opravený vadne, má zákazník právo na bezplatné odstránenie tejto vady. Spoločnosť ESC sk s.r.o. poskytuje na vykonanú opravu záruku v trvaní troch (3) mesiacov.

14. Práva zo zodpovednosti za vady na vykonanú opravu je možné uplatniť si v spoločnosti ESC sk s.r.o., pričom je nutné predložiť tovar v kompletnom a nerozobratom stave spolu s dokladom preukazujúcim prevzatie a dátum prevzatia tovaru na opravu servisným centrom. O spôsobe odstránenia väd opravy rozhoduje spoločnosť ESC sk s.r.o., pričom je povinná túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Predpokladaný čas vybavenia reklamácie je sedem (7) pracovných dní odo dňa uplatnenia si reklamácie opravy v servisnom centre.

15. Zákazník je povinný vyzdvihnúť si opravený tovar najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie v zmysle cenníka servisného centra za každý začatý deň omeškania s prevzatím opraveného tovaru.

16. Ak nebude v reklamačnom konaní vada uznaná ako vada podliehajúca záruke, je zákazník oprávnený žiadať opravu tovaru mimo záručného servisu. V takomto prípade hradí všetky náklady spojené s opravou, s výkonom servisného technika, cenu náhradných dielov a materiálu zákazník.

17. Práva zo zodpovednosti za vady opravy tovaru, pre ktoré platí záručná doba zanikajú ak:

- zákazník nedisponuje dokladom preukazujúcim prevzatie a dátum prevzatia tovaru na opravu servisným centrom;
- ak bola zanedbaná starostlivosť o tovar alebo bežná údržba;
- vykonaním iného servisného úkonu ako autorizovaným servisným centrom t. j. najmä neodborný zásah, rozobratie, neoriginálny firmware (root);
- uplynutím záručnej doby na opravu tovaru.

18. Tovar musí byť k záručnej oprave odovzdaný v čistom stave. Čistenie nie je súčasťou opravy a nie je preto zahrnuté do rozsahu prác v rámci záručnej opravy. Ak bude tovar nadmerne znečistený vyhradzuje si spoločnosť ESC sk s.r.o. právo na fakturáciu/účtovanie prác spojených s jeho vyčistením.

19. Záručná doba sa predlžuje o čas od prevzatia tovaru spoločnosťou ESC sk s.r.o. až do doby, keď je zákazník povinný si opravený tovar prevziať.

20. Záručnú opravu vykoná servisné centrum tak, že vadu odstráni, a ak vadu nemožno odstrániť, alebo ak nie je odstránená v dohodnutej lehote, alebo ak sa vada vyskytne znovu, má zákazník právo na vrátenie ceny za opravu tovaru alebo má právo na primerané zníženie ceny opravy.

21. Zákazník má právo obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov (ďalej len "ARS") podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“) po tom, čo predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako tridsať (30) dní. Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť subjektu ARS je Slovenská obchodná inšpekcia. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže zákazník podať spôsobom v zmysle ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z..

ESC sk s.r.o. Nikola Astaloš, konateľ