

# Servisné podmienky

## Servisné podmienky

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzťah medzi spoločnosťou LALIM s.r.o., so sídlom Mateja Bela 59, 01015 Žilina. IČO 47881984, DIČ 2024136543, IČ DPH SK2024136543, Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Žilina) a zákazníkom, ktorý si objednáva vykonanie pozáručného/záručného 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. Zákazník si je vedomý, že pri servisnom zásahu môže prísť k strate zákazníckych dát (telefónny zoznam, kontakty, fotografie, videá, jednotlivé aplikácie, atď.) v zariadení alebo na pamäťovom médiu. Strate dát je možné predísť zálohovaním dát.
3. Zákazník je povinný pred servisným zásahom si osobné dáta na zariadení sám zálohovať.
4. Záloha dát v servisnom stredisku je možná v závislosti od technického stavu zariadenia a môže byť spoplatnená podľa platného cenníka služieb servisného strediska.
5. Zákazník si je vedomý a svojim podpisom súhlasí s resetovaním zariadenia do výrobných nastavení pričom dochádza k strate dát, za ktoré nie je zodpovedný servis a ani výrobca.
6. Servisné stredisko nezodpovedá za stratu SIM kariet a pamäťových kariet ponechaných v zariadení.
7. Zariadenie po nadmernom mechanickom namáhaní, vystavení nadmernej vlhkosti, zariadenie už rozobraté pred opravou v našom servisnom stredisku môže obsahovať skryté závady, ktoré môžu navýšiť cenu opravy.

8. Servisné stredisko nenesie žiadnu zodpovednosť za prejavenie skrytých chýb a poškodení zistených po otvorení opravovaného zariadenia resp. začatí servisného úkonu a neznáša žiadne náklady s tým spojené.
9. Predpokladaný čas vykonania opravy sa odvíja od momentálnej dostupnosti náhradného dielu. Dostupnosť náhradných dielov je uvedená na stránke [www.emobilshop.sk](http://www.emobilshop.sk)
10. V prípade ak má zákazník **záujem o opravu, ktorý vyžaduje špecifický náhradný diel**, zákazník po odsúhlasení cenovej ponuky musí uhradiť zálohu pre daný diel. Po zaplatení zálohy bude diel objednaný bez možnosti storna objednávky, nakoľko takéto diely sú objednané na konkrétne sériové číslo a nemôžu sa používať na bežné opravy.
11. Pôvodné (poškodené, nefunkčné, atď.) náhradné diely zo zariadenia spoločnosť LALIM s.r.o. odovzdá iba na vyžiadanie zákazníka do 7 dní od realizácie opravy/výmeny. Po tomto termíne nebude možné vyžiadanie pôvodných náhradných dielov z dôvodu pravidelnej ekologickej likvidácie.
12. Spoločnosť LALIM s.r.o. si vyhradzuje právo anulovať zálohovú čiastku za objednaný diel do 30 kalendárnych dní od kontaktovania zákazníka. Po šiestich mesiacoch máme právo podľa Občianskeho zákonníka prístroj ekologicky zlikvidovať alebo predať. Toto opatrenie je bohužiaľ nutné vzhľadom na obmedzené priestory prevádzky.
13. Telefón Vám bude vydaný na základe servisného protokolu.
14. Pri strate alebo nedodaní servisného protokolu bude účtovaný poplatok vo výške 5€ s DPH .
15. LALIM s.r.o. si môže účtovať manipulačný poplatok v zmysle cenníka servisného strediska za diagnostiku, a to aj v prípade, ak nebolo možné opravu vykonať alebo ak bolo vykonanie opravy zákazníkom odmietnuté po vykonaní diagnostiky. Pri nesúhlase s cenovým návrhom za opravu zariadenia bude zákazníkovi účtovaný poplatok vo výške 15,00€ až 30,00€ s DPH za diagnostiku zariadenia v závislosti od zložitosti diagnostiky.
16. Podľa aktuálneho cenníka je práca servisného technika účtovaná vo výške 30,00€ s DPH za každú začatú hodinu.
17. Zákazník sa oboznámil so záručnými podmienkami a svojím podpisom udeľuje spoločnosti LALIM s.r.o. súhlas v zmysle zákona č. 122 / 2013 Z.z.o ochrane osobných

údajov v znení neskorších predpisov so správou, spracovaním a uchovaním mojich osobných údajov uvedených v servisnom protokole spoločnosti LALIM s.r.o. a jej obchodným partnerom.

18. Zákazník si je vedomý, že kvôli servisnému zásahu do zariadenia musí odovzdať kontaktné a fakturačné údaje na základe účtovných a obchodných zákonov. Pri servisnom zásahu sa nijakým spôsobom nespracúvajú iné osobné údaje (fotografie a pod.) zákazníka okrem vopred dohodnutej zálohy údajov zo zariadenia, ktorá je chránená antivírusom, heslom a šifrovaním podľa zákona 18/2018 Z.z. O ochrane osobných údajov.
19. Dohoda o spôsobe vybavenia reklamácie: predávajúci a kupujúci sa dohodli, že zákazník je povinný najneskôr na 30 - ty deň reklamáciu vyzdvihnúť osobne v mieste uplatnenia reklamácie. V prípade nevyzdvihnutia si reklamácie sa má zato, že reklamácia bola vybavená včas. Podrobné podmienky reklamačného poriadku a pozáručného servisu sú k dispozícii na internetovej stránke [www.emobilshop.sk](http://www.emobilshop.sk)
20. Záručná doba na servisný úkon resp. na prácu technika je 90 dní, na náhradný diel je 24 mesiacov.
21. Záruka sa nevzťahuje na zariadenie poškodené tekutinou.
22. V prípade zistenia neodborného zásahu do zariadenia servisné stredisko nedrží záruku na prácu technika.
23. Ak pri reklamačnom konaní nebude uznaná vada v rámci záruky, zákazník si hradí všetky náklady spojené s logistickými poplatkami a opravou.
24. Pre úspešnú servisnú opravu zariadenia a jej garanciu spoločnosť LALIM s.r.o. potrebuje zariadenie po servisnej oprave kompletne otestovať. Pre kompletné otestovanie zariadenia je potrebné:
  - 1)** zariadenie odovzdať v továrenských nastaveniach (resetované a odhlásené zo všetkých účtov) s možnosťou aktivácie zariadenia.
  - 2)** poskytnúť heslo (grafické, číselné, vzorové, atď.).

**3)** zariadenie odovzdať odblokované (bez grafického, číselného, atď. hesla). *V prípade, že zákazník odmieta všetky 3 predošlé alternatívy, servisné stredisko nebude mať možnosť plnohodnotne otestovať zariadenie po oprave a z toho dôvodu nedokáže poskytnúť štandardnú záruku (90 dní na prácu servisného technika). Zákazník si je plne vedomý, že v tomto prípade stráca záruku/garanciu na servisnú prácu (90 dní). Zákazník dostane záruku 24 mesiacov len na menený diel. Pri prípadnej reklamacii spoločnosť LALIM s.r.o. bude postupovať ako pri reklamacii náhradných dielov. Podrobné podmienky reklamačného poriadku sú k dispozícii na internetovej stránke [www.emobilshop.sk](http://www.emobilshop.sk)*

25. Objednávateľ je vždy upozornený o ukončení opravy resp. Servisného úkonu, po uplynutí 7 pracovných dní od dňa upozornenia si servisné stredisko resp. predávajúci vyhradzuje právo účtovať objednávateľovi – kupujúcemu skladné 0,25 €/deň/ks.
26. Zákazník má povinnosť si zariadenie skontrolovať po prevzatí od dopravcu alebo pri prevzatí na pobočke a v prípade poškodeného tovaru nahlásiť situáciu buď telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu najneskôr do 24 hodín od prevzatia zariadenia. Pokiaľ tak neúčinní, bude prípadná reklamácia alebo odstúpenie od zmluvy zo strany predávajúceho zamietnuté.
27. Zákazník má povinnosť si zariadenie skontrolovať po prevzatí od dopravcu alebo pri prevzatí na pobočke a v prípade poškodeného tovaru nahlásiť situáciu buď telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu najneskôr do 24 hodín od prevzatia zariadenia. Pokiaľ tak neúčinní, bude prípadná reklamácia alebo odstúpenie od zmluvy zo strany predávajúceho zamietnuté. **V takýchto prípadoch postupujeme podľa obchodných a reklamačných podmienok prepravnej spoločnosti.**
28. Zákazník súhlasí so spracovaním osobných údajov na marketingové účely.
29. Zákazník potvrdzuje, že prevzal zariadenie po servisnom zásahu. Zariadenie bolo opravené/servisované v súlade s dohodou. Podpisom protokolu o oprave zákazník potvrdzuje, že je oboznámený so stavom zariadenia po servise. Ďalej svojím podpisom potvrdzuje, že na zariadení nevznikli žiadne ďalšie poškodenia počas servisu. Výrobok si preberá bez výhrad.

30. Odberateľ si prečítal zmluvné podmienky opravy a je si plne vedomý rizík spojených s opravou mechanických alebo tekutinou poškodených zariadení a svojím podpisom súhlasí s vykonaním a zmluvnými podmienkami opravy resp. servisného úkonu.

**Upozornenie:** poškodené a následne opravované zariadenie už nikdy nebude ako NOVÉ! Pri výmene resp. servise náhradných dielov môžu vzniknúť menšie nerovnosti, medzery medzi spojmi, malé oderky, znížená citlivosť ovládacích prvkov (tlačidlá ovládania, dotyková plocha).