

Všeobecné servisní podmínky společnosti Smarty CZ a.s.

1. Těmito Všeobecnými servisními podmínkami (dále také jen „VSP“) se řídí provádění záručního, mimozáručního a pozáručního servisu přístrojů Apple a jejich vybraného příslušenství (dále společně jen jako „Přístroj“) ve všech provozovnách autorizovaného servisu Apple, kterým je obchodní společnost Smarty CZ a.s., Olivova 2096/4, 110 00 Praha 1, IČ:24228991, DIČ:CZ24228991 (dále jen „Servis“).
2. Zákazník bere na vědomí, že Servis není povinen provést opravu Přístroje, jestliže:
 - Přístroj je poškozen totálně.
 - Přístroj je rozebrán nebo chybějí některé jeho části (např. mechanicky násilně rozdělen do více kusů),
 - Na/V přístroji byly provedeny neoprávněné úpravy, přičemž zákazník bere na vědomí, že po zjištění předchozího neautorizovaného zásahu do Přístroje nemusí být již započatá oprava dokončena a Přístroj nemusí být uveden do původního stavu, pokud tomu brání stav a charakter Přístroje.
 - Přístroj obsahuje padělané nebo neoriginální díly, přičemž zákazník bere na vědomí, že v případě zjištěného použití neoriginálního dílu, může Přístroj ztratit záruku.
3. Při převzetí Přístroje k servisnímu zásahu sepíše Servis se zákazníkem Protokol o opravě (dále také jen jako „Protokol“), jehož nedílnou součástí jsou tyto VSP. Zákazník podpisem Protokolu vyjadřuje souhlas jak s obsahem Protokolu, tak s VSP.
4. Uvede-li zákazník při převzetí Přístroje k servisnímu zásahu svoji e-mailovou adresu, souhlasí s doručováním prostředky elektronické komunikace a bere na vědomí, že nebude Servisem obeslán sděleními v listinné podobě prostřednictvím licencovaného poskytovatele poštovních služeb.
5. Zákazník je seznámen s tím a souhlasí, že jeho osobní údaje budou zpracovány v informačním systému Servisu ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. Zákazník je oprávněn svůj souhlas kdykoli po převzetí Přístroje ze Servisu odvolat.
6. Servis neručí za jakákoli data a verze programů umístěné/uložené v opravovaném Přístroji či v paměťovém médiu.
7. Záruční oprava bude provedena ve lhůtě dle obecně závazných právních předpisů, nestanoví-li Servis lhůtu kratší.
8. Veškeré ceny za opravy či související služby jsou uvedeny v platném ceníku (dále také jen jako „Ceník“), který je umístěn na webových stránkách Servisu, tak jako na všech kamenných prodejnách a je k dispozici k nahlédnutí.
9. Zákazník bere na vědomí, že Přístroj převzatý do opravy, je nutné ponechat v Servisu po celou dobu servisního zásahu.
10. Poskytnutí náhradního zařízení po dobu opravy Přístroje může být zpoplatněno.
11. Samotná diagnostika závady v případě mimozáručních a pozáručních oprav bude zákazníkovi účtována pouze tehdy, pokud zákazník žádá vrácení Přístroje bez provedení servisního zásahu, jde-li o neopravitelnou závadu, nevyjádřil se nebo zamítl cenový návrh k opravě, neodstranil překážky k započetí oprav (jako například nevyplnění služby Find My Device), nebo je-li diagnostika vyhotovena jako samotný úkon na přání zákazníka.
12. Servis nenes odpovědnost za zvýšení rozsahu poškození či nefunkčnosti Přístroje z důvodu transportu, při samotném servisním zásahu, anebo demontáží za účelem diagnostiky, především, nikoliv však výlučně upadajících částí poškozeného displeje, ztráty funkčnosti zařízení z důvodu oxidace apod.
13. Zákazník bere na vědomí, že záruka se zejména nevztahuje na závady způsobené mechanickým poškozením či zásahem zákazníka, nevhodným užitím, obsluhou a nevhodným uchováváním Přístroje, poškození vniknutím vlhkosti či kapaliny, užitím nekompatibilního či nevhodného softwaru anebo hardwaru, závady způsobené neodbornou instalací.
14. V případě, že závada byla způsobena znečištěním Přístroje, nejedná se o záruční opravu a náklady na vyčištění nese zákazník.
15. Zákazník výslovně bere na vědomí, že po servisním zásahu může být na Přístroji nainstalována nejnovější kompatibilní verze softwaru, přičemž Servis nese jakoukoli odpovědnost za kompatibilitu uložených dat a aplikací. Vlastnosti softwaru se nemusí vždy shodovat s vlastnostmi softwaru předchozího (např. zpřístupnění některých funkcí, změna uživatelského menu apod.). Pokud zákazník žádá o zálohu dat, je nutné na tuto skutečnost upozornit před započatím opravy, a zákazník bere na vědomí, že tato služba může být zpoplatněna.

16. U mimozáruční a pozáruční opravy se zákazník podpisem Protokolu zavazuje uhradit dohodnutou cenu opravy, je-li možné již v tuto chvíli cenu stanovit. Není-li možné cenu opravy stanovit před převzetím do Servisu, je zákazníkovi zaslána cenová nabídka opravy e-mailem, přičemž zákazník musí s navrženou cenou vyslovit souhlas, jinak s opravou nebude započato. Po odsouhlasení cenového návrhu ze strany zákazníka, nebo po započetí opravy, nelze již tuto opravu stornovat a zákazník je povinen cenu opravy uhradit.
17. Zákazník bere na vědomí, že odstoupení od kupní smlouvy či jiné obdobné zákonné nároky kupujícího z kupní smlouvy nespočívající v opravě věci, je možné uplatnit pouze u prodejce.
18. Servis odstraní závadu Přístroje v rozsahu, v jakém byly zákazníkem popsány v Protokolu.
19. Zákazník je povinen převzetí opraveného Přístroje písemně potvrdit a je povinen si při osobním převzetí Přístroje z opravy zkontrolovat vnější stav Přístroje. V případě doručení Přístroje z opravy smluvním dopravcem Servisu, je zákazník povinen neprodleně, nejpozději však do 24 hodin po převzetí Přístroje, zkontrolovat vnější stav Přístroje. V případě nesrovnalosti je nutné obratem, nejpozději však následující pracovní den kontaktovat Servis telefonicky či e-mailem. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je možno vrátit přepravci. Pokud ale zákazník takovou zásilku převezme, je nutno sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat e-mailem servisu na servis@iwant.cz. Dodatečné reklamace neúplnosti zásilky, jejího vnějšího poškození nebo poškození samotného Přístroje nezbavuje zákazníka práva věc reklamovat, dává však Servisu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s těmito podmínkami a nemusí tak být brány na zřetel.
20. Na provedenou práci poskytuje Servis záruku v délce 3 měsíce.
21. U zakázek, které si zákazník nevyzvedne ani do 3 měsíců od data ukončení opravy, je Servis oprávněn fakturovat zákazníka s poplatkem 30 Kč/den za skladování Přístroje platné šestým dnem, kdy byl zákazník informován, že byla oprava vyhotovena, reklamace ukončena nebo testování dokončeno a zákazník byl o této skutečnosti informován. Při nevyzvednutí do jednoho roku od ukončení opravy je Servis bez dalšího oprávnění na vlastní náklady Přístroj prodat a výtěžek použít na uhrazení své pohledávky, popřípadě Přístroj zlikvidovat.
22. Pokud si zákazník přeje zaslat opravený Přístroj na svou adresu, budou mu účtovány náklady na dopravu, jejichž výše mu bude dopředu sdělena.
23. Pokud zákazník předem neuvede jinak, vadné díly Apple se vždy vrací zpět výrobci, a to jak v případě záručních, tak i placených oprav. Zákazník bere na vědomí, že nevrácení vadného dílu výrobci dle výslovného požadavku zákazníka má vliv na cenu opravy.
24. Je-li se zařízením předáno do opravy i jakékoli příslušenství, které netvoří s výrobkem jednotný prodejní celek (např. ochranná folie nebo sklo apod.), může Servis požádat zákazníka o sundání, neboť dané příslušenství může být překážkou k vyhotovení zakázky/reklamace. Za daná skla či fólie není Servis zodpovědný, musel-li pro vyhotovení zakázky ochranné prostředky sundat.
25. V případě jakýchkoli nejasností ohledně uplatnění záruky je vždy postupováno podle platných podmínek společnosti Apple dostupných na:
 - [Jednoroční omezená záruka společnosti Apple](#)
 - [Produkty společnosti Apple a český zákon o ochraně spotřebitele](#)
26. Tyto Všeobecné servisní podmínky pro koncového zákazníka jsou platné a účinné od 3.5.2021 a ruší předchozí znění VSP včetně jejich součástí a příloh, které jsou dále k nahlédnutí v elektronické formě na webových stránkách Servisu nebo na stránkách všech našich prodejnách.