

Všeobecné podmienky

1. Tieto Všeobecné servisné podmienky (ďalej len „VSP“) sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a boli spracované podľa zák. č.40/1964 Zb., občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. Zákon o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a vzťahujú sa na poskytovanie služieb v oblasti poskytovania pozáručného servisu, výkupu a opráv hardvéru (herných konzol a ovládačov k herným konzolám) spoločnosťou Smarty SK s.r.o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava, IČO 46818995, DIČ SK2023596696, Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 84078/B (ďalej tiež len „Smarty“).
2. Smarty vystaví pri prevzatí opravovaného tovaru (ďalej len „Prístroj“) od zákazníka doklad o tom, že opravovaný tovar bol prevzatý do opravy (ďalej len „Protokol“). Doklad obsahuje kontaktné údaje zákazníka, popis opravovaného tovaru (vrátane napríklad výrobného čísla) a popis stavu opravovaného tovaru. Ďalej bude na doklade uvedený popis chyby a požadované servisné výkony vrátane ich odhadovanej ceny. Zákazník svojim podpisom Protokolu vyjadruje súhlas ako s obsahom Protokolu, tak aj s týmito VSP. Zákazník je s tým oboznámený a súhlasí, že jeho osobné údaje budú spracované v informačnom systéme Smarty v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. Zákazník je oprávnený svoj súhlas kedykoľvek po prevzatí zákazky zo servisu Smarty odvolať.
3. Ak zákazník pri prevzatí prístroja uvedie k servisnému protokolu svoju e-mailovú adresu, súhlasí s doručovaním elektronickej komunikácie a berie na vedomie, že mu spoločnosť Smarty nebude zasielať oznámenia v listovej podobe prostredníctvom licencovaného poskytovateľa poštových služieb.
4. Zákazník sa zaväzuje uhradiť cenu za opravu pri prevzatí opravovanej veci od spoločnosti Smarty priamo v predajni. Pokiaľ sa zákazník so spoločnosťou Smarty dohodne na zaslaní opraveného tovaru na svoju adresu, zaväzuje sa uhradiť náklady na dopravu. Cena servisu je iba orientačná a môže sa zmeniť v prípade zistenia rozsiahlejšej chyby po vykonaní diagnostiky. V takom prípade vždy kontaktujeme zákazníka so žiadosťou o schválenie rozsiahlejšieho servisného zásahu s novou cenovou ponukou. Všetky ceny za opravy či súvisiace služby sú uvedené v platnom cenníku (ďalej tiež len ako „Cenník“), ktorý je umiestnený na webových stránkach spoločnosti Smarty v sekcii servis, ako na všetkých kamenných predajniach a je k dispozícii na nahliadnutie.
5. Zákazník berie na vedomie, že Smarty servis nie je povinný vykonať opravu, ak:
 - o zariadenie je nezvratne poškodené;
 - o zariadenie je rozobrané alebo chýbajú niektoré jeho časti;
 - o zariadenie nespĺňa hygienické opatrenia a normy.
6. Smarty neručí za akékoľvek dáta a verzie programov umiestnené/uložené/nahrané v opravovanom hardvéri či na pamäťovom médiu.
7. Zákazník berie na vedomie, že zariadenie prevzaté do opravy, je nutné ponechať v Smarty po celú dobu servisného zásahu.

8. Samotná diagnostika chyby v prípade mimozáručných a pozáručných opráv bude zákazníkovi účtovaná iba vtedy, ak zákazník žiada vrátenie zariadenia bez vykonania servisného zásahu, ak ide o neopraviteľnú chybu, nevyjadril sa alebo zamietol cenový návrh na opravu, neodstránil prekážky na začatie opravy, alebo ak je diagnostika vyhotovená ako samotný úkon na prianie zákazníka.
9. Zákazník výslovne berie na vedomie, že po servisnom zásahu môže byť na zariadení nainštalovaná najnovšia kompatibilná verzia softvéru, pričom Smarty nenesie akúkoľvek zodpovednosť za kompatibilitu uložených dát a aplikácií. Vlastnosti softvéru sa nemusia vždy zhodovať s vlastnosťami predchádzajúceho softvéru.
10. Pri mimozáručnej a pozáručnej opravě sa zákazník podpisom Protokolu zaväzuje uhradiť dohodnutú cenu opravy, ak je možné cenu stanoviť dopredu. Ak nie je možné cenu opravy stanoviť pred prevzatím do servisu, je zákazníkovi zaslaná cenová ponuka opravy e-mailom, pričom zákazník musí s navrhnutou cenou vysloviť súhlas, bez súhlasu zákazníka oprava nezačne prebiehať. Po odsúhlasení cenového návrhu zo strany zákazníka, alebo po začatí opravy, nemožno túto opravu stornovať a zákazník je povinný cenu opravy uhradiť.
11. Smarty odstráni chyby prístroja v rozsahu, v akom boli zákazníkom popísané v Protokole.
12. Zákazník je povinný písomne potvrdiť prevzatie opraveného zariadenia a je povinný si pri osobnom prevzatí zariadenia z opravy skontrolovať vonkajší stav. V prípade doručenia zákazky z opravy zmluvným dopravcom spoločnosti Smarty, je zákazník povinný bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín po prevzatí, skontrolovať vonkajší stav zariadenia. V prípade nezrovnalosti je nutné obratom, najneskôr však nasledujúci pracovný deň kontaktovať Smarty telefonicky alebo e-mailom. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je možné vrátiť prepravcovi. Pokiaľ zákazník zásielku prevezme, je nutné spísať s dopravcom škodový protokol a tento protokol bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom servisu na reklamacie@brloh.sk. Dodatočné reklamácie neúplnosti zásielky, jej vonkajšieho poškodenia alebo poškodenia samotného prístroja nezavaruje zákazníkovi práva vec reklamovať, dáva však Smarty možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s týmito podmienkami a nemusia tak byť brané na zreteľ.
13. Smarty poskytuje na vykonanú opravu ročnú záruku. Táto záruka sa nevzťahuje na novo objavenú chybu, ale iba na danú vykonanú opravu alebo časti.
14. Pokiaľ zákazník neuvedie inak, chybné diely si Smarty ponecháva pre ekologickú likvidáciu. Zákazník berie na vedomie, že neumožnenie odoslania chybného dielu pre jeho likvidáciu môže mať vplyv na cenu opravy.
15. Pri zákazkách, ktoré si zákazník nevyzdvihne ani do 3 mesiacov od dátumu ukončenia opravy, má Smarty oprávnenie fakturovať zákazníkovi s poplatkom 30 Sk/deň za skladovanie prístroja platné šiestym dňom, kedy bol zákazník informovaný, že bola oprava / reklamácia ukončená alebo testovanie dokončené a zákazník bol o tejto skutočnosti informovaný. Pri nevyzdvihnutí si tovaru do jedného roka od ukončenia opravy môže Smarty bez ďalšieho oprávnenia na vlastné náklady zariadenie predať a výťažok použiť na uhradenie svojej pohľadávky, poprípade hardvér zlikvidovať.
16. Ak je so zariadením do opravy odovzdané aj akékoľvek príslušenstvo, ktoré netvorí s výrobkom jednotný predajný celok, môže Smarty požiadať zákazníka o jeho zloženie alebo ponechanie si ho, pretože dané príslušenstvo môže byť prekážkou k vyhotoveniu zákazky/reklamácie.

17. Servis disku je služba zaručujúca uvedenie zakúpeného tovaru späť do funkčného stavu, ak je to možné. V prípade, keď nie je možné splniť servis disku, Smarty ponúkne výmenu za novú alebo bazárovú hru v rámci 14 dňovej lehoty, alebo vrátenie peňazí. O tom, ktorá z uvedených možností bude použitá, rozhoduje vždy v prvom rade predávajúci. Službu je možné zaobstaráť iba v kamenných predajniach, prípadne pri objednávkach cez internetový obchod, pri osobných odberoch platených v hotovosti na predajni a je možné ju uplatniť iba v prípade:
- ak je zakúpená na rovnakom predajnom doklade k tovaru, ku ktorému sa vzťahuje;
 - možno ju uplatniť iba raz (po jej uplatnení sa nedá znovu požadovať);
 - ak sa jedná o hry na fyzických nosičoch na platformách určených predávajúcim;
 - ak sa nejedná o digitálnu distribúciu alebo zapožičaný tovar.
18. Tieto Všeobecné servisné podmienky pre koncového zákazníka sú platné a účinné od 01.07.2022 a rušia predchádzajúce znenie VSP vrátane ich súčastí a príloh, ktoré sú ďalej k náhľadu v elektronickej forme na webových stránkach Smarty alebo na pranie všetkých našich predajniach.

Dátum aktualizácie: 1.7.2022