

SERVISNÍ PODMÍNKY

Zhotovitel

Dragon Internet a.s., Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy

Tel.: +420 326 706 156, e-mail: internet@dragon.cz, www.dragon.cz

IČ: 27237800, DIČ: CZ27237800, zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 9923 (dále jen "Poskytovatel")

Výklad pojmů

1. **Zákazník** je fyzická nebo právnická osoba oprávněná k užívání Služby, a to na základě platné smlouvy (dále jen "Zákazník").
2. **Zájemce** je fyzická nebo právnická osoba, která vyjádřila zájem být Uživatelem Služby (dále jen "Zájemce").

Úvodní ustanovení

1. Servisní podmínky vymezují základní podmínky, pravidla a povinnosti mezi Zhotovitelem a Zákazníkem při poskytování servisních služeb a při reklamaci servisního zásahu. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále jen Smlouvy) mezi Zákazníkem a Zhotovitelem, uzavřené ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku.
2. Smlouvou o dílo se rozumí Zákazníkem objednaný záměr (osobně, písemně, telefonicky nebo elektronicky) na opravu či úpravu věci, který Zhotovitel potvrdil a samotná smlouva o dílo je uzavřena momentem doručení zařízení do provozovny Zhotovitele za účelem provedení servisního zásahu. Zákazník se zavazuje dodržovat tyto servisní podmínky Zhotovitele, s nimiž byl předem seznámen. Předáním zařízení k servisnímu zásahu či opravě vzniká mezi Zhotovitelem a Zákazníkem smluvní vztah, jehož součástí jsou vzájemná práva a povinnosti vyplývající z těchto podmínek.
3. Aktuální znění Servisních podmínek je vždy uvedeno na webu Zhotovitele na adrese www.dragon.cz a rovněž na vyžádání v provozovně Zhotovitele. Všechny další či rozdílné podmínky je možné dohodnout pouze písemnou formou v rámci platných právních předpisů ČR. Pokud by některé ustanovení těchto podmínek přestalo platit, platnost ostatních ustanovení tím zůstává nedotčena. Neplatné ustanovení bude nahrazeno takovým, které bude vycházet z těchto podmínek jako celku a bude v souladu s příslušnou platnou právní úpravou.
4. V případě rozporu s podmínkami zveřejněnými jinými způsoby (inzerce, letáky) je vždy rozhodující znění publikované na výše uvedených webových stránkách.
5. V případech neupravených těmito Podmínkami se adekvátně použijí ustanovení Obchodních podmínek prodeje zboží, které jsou zveřejněné na stránkách obchod.dragon.cz.
6. Z důvodu nezbytnosti plnění Smlouvy jsou Zhotovitelem zpracovávány osobní údaje Zákazníka, a to v souladu s ustanovením článku 6 odst. 1 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Servisní podmínky

Záruční opravy

1. Při požadavku na servisní zásah nebo opravu zařízení v rámci záruky je Zákazník povinen doložit, že zařízení zakoupil u prodávajícího, a to obvykle předložením prodejního dokladu. Pokud Zákazník nemůže předložit prodejní doklad, může prokázat nákup i jiným věrohodným způsobem. Bez doložení nákupu u prodávajícího nemůže být reklamáce uznána.
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé mimo vliv výrobce, jako je například násilné působení na zařízení způsobené pádem či nárazem, poškození pískem, vniknutím vody či jiné tekutiny, poškození způsobené vyteklými bateriemi a dále

poškození způsobeného nevhodným zacházením v rozporu s návodem k použití. Záruka se dále nevztahuje na poškození způsobené opravou, demontáží, přestavbou, čištěním či jinými zásahy do výrobku, které nebyly provedeny autorizovanými servisními pracovišti a na poškození způsobené nevhodným skladováním (při zvláště vysokých teplotách, vysokých vlhkostech, v blízkosti škodlivých chemikálií atd.). Nedodržení těchto podmínek má za následek ztrátu záruky.

3. Ztráta záruky dále nastává v případě, je-li ze zařízení, které je opatřeno výrobním nebo sériovým číslem produktu toto číslo odstraněno nebo vykazuje-li toto číslo stopy po změně.
4. V rámci záruční opravy lze provést výhradně opravu, případně výměnu zařízení, nikoliv jeho vylepšení proti původnímu stavu.
5. Případné odstoupení od kupní smlouvy z důvodu zákonného nároku je možné uplatnit pouze u prodejce zařízení.

Cena

1. Cena stanovená při sjednávání opravy je cenou smluvní a předběžnou. Konečná cena za služby je vždy závislá na technické náročnosti provedených prací, cenách použitého materiálu a dalších faktorech, které mohou tuto cenu ovlivnit.
2. Zhotovitel je oprávněn provést na zařízení technické úkony, které jsou nutné ke zjištění finanční a technické náročnosti servisního zásahu, bez nároku Zákazníka na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky. Zákazník podstupuje toto riziko bez náhrady.
3. Zhotovitel vypracuje na základě detekce závady cenový rozpočet opravy a až po jeho odsouhlasení Zákazníkem je objednávka považována za závaznou. Potvrzení rozpočtu musí být písemné, ústní potvrzení se neuznává. Jestliže bude zakázka vyžádána zpět bez opravy nebo bude zařízení neopravitelné, účtuje se 540 Kč vč. DPH jako jednotná částka za identifikaci závady, vypracování rozpočtu a administrativní náklady.
4. Zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace zakázky cenový rozpočet opravy i vícekrát změnit, dojde-li v procesu realizace zakázky ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu zakázky. Vždy si však Zhotovitel vyžádá nový souhlas od Zákazníka. Pokud Zákazník neudělí souhlas s novým cenovým rozpočtem opravy, nebude servisní zásah proveden a naúčtován. V takových případech se vždy účtuje 540 Kč vč. DPH jako jednotná částka za identifikaci závady, vypracování rozpočtu a administrativní náklady.
5. Zákazník je povinen zaplatit Zhotoviteli za provedený servisní zásah vyúčtovanou částku, nepřesáhne-li poslední schválený cenový rozpočet opravy o více než 10 %, a to bez povinnosti Zhotovitele dále účtovanou konečnou cenu se Zákazníkem konzultovat.

Lhůta pro vyřízení reklamace a servisního zásahu

1. Při uplatnění reklamace v rámci zákonné záruky bude reklamace, včetně odstranění závady (servisního zásahu), vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího řádného uplatnění, pokud se Zákazník a Prodávající nedohodnou jinak.
2. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následujícím pracovním dnem po dni, kdy bylo zařízení předáno Prodávajícímu k posouzení a Zákazník doložil potřebné podklady pro posouzení reklamace (zejména důkaz o zakoupení zařízení u Prodávajícího).
3. Pokud nebude reklamace vyřízena ve lhůtě uvedené v bodě 1, má Zákazník právo požadovat výměnu zboží za nové, nebo odstoupit od kupní smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny.
4. Výše uvedená lhůta se vztahuje na případy, kdy je Zákazníkem spotřebitel ve smyslu platných právních předpisů. V případě smluvního vztahu mezi podnikateli (B2B) se lhůta a podmínky řešení reklamací řídí dohodou smluvních stran nebo příslušnou smlouvou.

Realizace a opravy

1. Zhotovitel se zavazuje vždy dodržet technologický postup oprav předepsaný výrobcem.
2. Zařízení se přijímají do opravy zásadně bez příslušenství. V odůvodněných případech může být toto příslušenství přijato se zařízením do opravy. V tomto případě bude tato skutečnost vyznačena na zakázkovém listě s udáním typu a množství předaného příslušenství. Zákazník tyto skutečnosti překontroluje a potvrdí svým podpisem na zakázkovém listu při příjmu do opravy, případně pozdější reklamace ohledně množství či typu předaného příslušenství jsou nepřipustné.

3. Pokud si Zákazník výslovně při příjmu do opravy nevyžádá zpět demontované a nahrazené součásti, zůstávají tyto v servisním středisku společnosti Dragon Internet a.s. k následné ekologické likvidaci. Zákazník bere na vědomí, že v některých případech nelze vrátit zpět demontované a nahrazené součástky a to z důvodu jejich ponechání výrobcí či dodavateli náhradního dílu jako protihodnotu za poskytnutý náhradní kus.
4. Zařízení, u kterých byla provedena oprava, mohou být opatřena nejnovější verzí SW, pokud to bude vyžadovat technologický postup pro odstranění závady. Vlastnosti SW se nemusí vždy shodovat s vlastnostmi SW předchozího (např. zpřístupnění některých funkcí, změna uživatelského menu atd.).

Odmítnutí a opravy

1. Zhotovitel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odmítnout provedení Servisního zásahu v případě, že:
 - a. Zákazník požaduje provedení prací, které by způsobily porušení platných zákonných norem, například instalování software v rozporu s licenčními pravidly výrobce nebo dodavatele software.
 - b. Zákazník je v prodlení s platbou za již poskytnuté služby, s platbou paušální částky nebo s platbou za dodané zboží nebo materiál nebo má vůči Zhotoviteli jiné neuhrazené finanční či jiné závazky po splatnosti.
 - c. Zhotovitel má oprávněné pochybnosti o vůli či schopnosti Zákazníka požadovaný zásah uhradit.
 - d. Zařízení je rozebráno nebo chybějí některé jeho části.
 - e. Zařízení je poškozeno totálně.
 - f. Zařízení je poškozeno neoprávněnými či neodbornými úpravami.

Záruky

1. Na provedenou práci poskytuje Zhotovitel Zákazníkovi záruku v délce 3 měsíce od okamžiku převzetí Zákazníkem. Na náhradní díly použité při opravě je poskytována záruka v délce 6 měsíců.
2. Zhotovitel v žádném případě nepřebírá odpovědnost za data ponechaná v zařízení, ani nenese odpovědnost za případné ztráty dat, které nastanou Zákazníkovi následkem poruchy a neručí za zachování dat ani v případě, že to Zákazník výslovně požadoval. Jakákoliv náhrada škody způsobená ztrátou dat při opravě zařízení nebude akceptována.
3. Zhotovitel ručí jen za opravené vady, které jsou předmětem opravy. Neručí za jakékoliv jiné vady a poškození, které existovaly před přijetím zakázky (např. praskliny, poruchy funkčnosti zařízení, které nejsou předmětem dohodnutého servisního zásahu apod.), za opotřebení vzniklé během nutných vstupních a výstupních testů (např. inkoust, toner, páska apod.), za závady, k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin.
4. Zákazník je povinen si zkontrolovat vnější stav přístroje po opravě, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Zhotovitel nenese zodpovědnost za taková opotřebení nebo mechanická poškození Zákazníkem předaných zařízení, která není Zákazník schopen prokazatelně deklarovat jako vzniklá u Zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení Zákazníka. Pro účely dokumentace stavu zařízení Zhotovitel může vyhotovit fotodokumentaci předávaného zařízení, která jednoznačně prokazuje stav zařízení před opravou.

Platba za opravu

1. Možnosti platby:
 - a. Platba v hotovosti při osobním převzetí zařízení.
 - b. Platba dobírkou v případě zaslání zařízení.
 - c. Platba předem, převodem na účet Zhotovitele.
2. Platba bankovním převodem (týká se pouze firemních Zákazníků při opakovaných zakázkách). Lhůta splatnosti faktur je 14 dnů. Za překročení lhůty se účtuje smluvní pokuta ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
3. Odmítne-li Zákazník zaplatit cenu účtovanou dle odsouhlaseného cenového rozpočtu, bude toto považováno za porušení Smlouvy o dílo ze strany Zákazníka. Zařízení předané k opravě bude Zákazníkovi vydáno až po vyřešení případu, nebo může být v právně odůvodněných případech použito pro úhradu vzniklých nákladů.

Předání zařízení

1. Opravené i k opravě neodsouhlasené zařízení si může Zákazník vyzvednout v místě provozovny Zhotovitele, a to v provozní době. P převzetí zařízení stvrdí svým podpisem na předávacím formuláři.
2. Na žádost Zákazníka zašle Zhotovitel zařízení na Zákazníkem udanou adresu za cenu přepravy uvedenou v ceníku služeb. Dnem předání zařízení přepravní společnosti se má za to, že servisní zásah/oprava je ze strany Zhotovitele ukončena.
3. Zjistí-li Zákazník poškození zařízení po jeho zpětném dodání třetí osobou, je pro uznání reklamace a nároku na náhradu škody bezpodmínečně nutné realizovat následující kroky:
 - a. Nahlásit reklamaci balíku do druhého pracovního dne od doručení balíku Zhotoviteli a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na adresu servis@dragon.cz. Ve zprávě uvede číslo balíku, číslo zakázky, podrobný slovní popis poškození balíku a jeho obsahu.
 - b. Má-li Zákazník možnost škodu nafotit, doporučujeme poslat e-mailem i tyto podklady pro uplatnění reklamace škody.
 - c. Dojde-li k prodlení od doručení balíku po nahlášení škody delšímu než je 1 pracovní den, zaniká nárok příjemce balíku na uznání reklamace a náhradu škody.
 - d. S balíkem a jeho obsahem nesmí příjemce manipulovat do té doby, dokud neobdrží pokyny reklamačního pracovníka Zhotovitele, jak má dále s reklamací postupovat. V žádném případě nesmí příjemce odeslat poškozený balík ihned zpět odesílateli bez toho, že by dodržel výše předepsaný postup.
 - e. V případě pochybností o zavinění škody na straně přepravní služby musí Zákazník umožnit vyšetření škody reklamačním pracovníkem přepravní služby na místě, kde byla škoda příjemcem balíku zjištěná.
4. U zakázek, které si Zákazník nevyzvedne do 30 dnů od data ukončení opravy je Zhotovitel oprávněn účtovat skladné. To činí 10,- Kč za každý započatý den v období 31-60 dnů od ukončení opravy, v období 61 a více dnů 20,- Kč za každý započatý den. Po šesti měsících od data ukončení opravy je Zhotovitel oprávněn na vlastní náklady zařízení prodat či jinak využít za účelem kompenzace Zákazníkem neuhrazených nákladů, vynaložených v souvislosti s opravou zařízení.

Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel odpovídá za škodu na zařízení svěřené mu Zákazníkem k provedení servisního zásahu, a to od okamžiku jeho fyzického převzetí. V případě ztráty svěřeného zařízení nebo poškození svěřeného zařízení z jiných důvodů než jsou vyjmenovány v Servisních podmínkách, nahradí Zákazníkovi škodu na zařízení do výše skutečné hodnoty zařízení odpovídající typu zařízení, jeho stáří a druhu poškození, s nímž bylo prokazatelně fyzicky předáno Zhotoviteli k opravě. Jestliže nedojde ke shodě Zhotovitele a Zákazníka ve výši náhrady škody, pak výši škody stanoví certifikovaný soudní znalec v oboru do něhož zařízení spadá. Takto stanovená výše škody se považuje za nezpochybnitelnou a konečnou. Náklady spojené se stanovením výše škody soudním znalcem nesou rovným dílem Zhotovitel a Zákazník, přičemž každý uhradí ½ těchto nákladů

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel si vyhrazuje právo k úpravám těchto Podmínek a měnit je v plném rozsahu či z části.
2. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Zhotovitelem a Zákazníkem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.gov.cz, web: adr.coi.gov.cz
3. Aktuálně platné znění Podmínek bude vždy zveřejněno na webových stránkách Poskytovatele.
4. Tyto Servisní podmínky nabývají platnosti 1. 7. 2025.