

Obchodné podmienky pre servis:

Časť I. Predmet Obchodných podmienok

1. Tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie servisných služieb sú vydané spoločnosťou Aurelo, s. r. o. so sídlom Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 47 341 335 , zapísaný v Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 90975/B (ďalej len „Poskytovateľ“).
2. Tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie servisných služieb vydané Poskytovateľom upravujú vzájomné práva a povinnosti medzi Poskytovateľom a osobami, ktoré si objednávajú a využijú Servisné služby Poskytovateľa.

Časť II. Vymedzenie základných pojmov

„**Zákazník**“ je osoba, ktorá si u Poskytovateľa objednala Servisné služby.

„**Servisná služba**“ je služba poskytovaná Poskytovateľom, predmetom ktorej je poskytovanie služieb opravy, montáže alebo úpravy vecí. Servisná služba a jej obsah je definovaná v Cenníku Servisných služieb. Súčasťou Servisnej služby môže byť aj dodanie tovaru, ak je pre poskytnutie Servisnej služby nevyhnutný.

„**Objednávka**“ je objednávka Zákazníka adresovaná Poskytovateľovi, ktorou Zákazník prejaví záujem o poskytnutie Servisnej služby. Objednávka zákazníka môže byť elektronická, telefonická alebo osobná v rámci vymedzeného rozsahu poskytovaných služieb určených Cenníkom.

„**Zmluva**“ je zmluva o poskytnutí servisnej služby uzavretá medzi Zákazníkom a Poskytovateľom na základe Objednávky. Zmluvou vzniká záväzok Poskytovateľa poskytnúť Servisnú službu v dohodnutom rozsahu a za stanovených podmienok a Zákazníka riadne a včas zaplatiť cenu za dohodnutú Servisnú službu.

„**Internetová stránka**“ je internetová stránka Poskytovateľa pre objednávanie a sledovanie stavu objednaných Servisných služieb www.servis.aurelo.sk.

„**Servisná linka**“ je telefonická linka Poskytovateľa +421 948 257 655, prostredníctvom ktorej je možné zadávať Objednávky. Servisná linka slúži aj ako zákaznícka linka pre účely Servisných služieb. Servisnou linkou môže byť aj iná, Poskytovateľom určená telefonická linka.

„**Zákaznícky portál**“ je portál umiestnený na Internetovej stránke, ktorý umožňuje Zákazníkovi po prihlásení sa číslom Objednávky alebo iným Poskytovateľom určeným spôsobom sledovať stav vybavenia Objednávky.

„**Podmienky**“ sú tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie Servisných služieb. Tieto Obchodné podmienky sú súčasťou každej Zmluvy. Aktuálne znenie Podmienok je dostupné na Internetovej stránke.

„**Cenník**“ je Cenník pre poskytovanie Servisných služieb vydaný Poskytovateľom, ktorý obsahuje rozsah a cenu jednotlivých Servisných služieb poskytovaných Poskytovateľom. Cenník je súčasťou každej Zmluvy. Aktuálne znenie je dostupné na Internetovej stránke.

Časť III. Objednanie Servisnej služby a uzavretie Zmluvy

Článok 1. Objednávka Servisnej služby

1. Zákazník je oprávnený zadať Poskytovateľovi Objednávku prostredníctvom týchto predajných kanálov, ktorými sú (i) Internetová stránka, (ii) Servisná linka, (iii) prevádzka Poskytovateľa na adrese: Oravická 2616, 028 01 Trstená.

2. Účastník je oprávnený zvoliť si Servisnú službu, ktorú požaduje. Rozsah ponuky Servisných služieb vrátane jej podmienok je oprávnený určiť Poskytovateľ. Poskytovateľ je oprávnený svoju ponuku alebo možnosti objednávanía a poskytovania Servisných služieb pri využití uvedených predajných kanálov meniť, prípadne dočasne alebo trvalo obmedziť.

3. Poskytovateľ je oprávnený neumožniť zadanie Objednávky, ak v danom čase:

a. Zákazník nespĺňa všetky podmienky na uzavretie Zmluvy alebo

b. Poskytovateľ eviduje platnú, ešte nevybavenú Objednávku Zákazníka na uzavretie danej Zmluvy vo vzťahu k danej Servisnej službe.

4. Zákazník je pri zadávaní Objednávky povinný poskytnúť svoje údaje nevyhnutné na jej vybavenie a to v rozsahu: (i) ak ide o fyzickú osobu nepodnikateľa - meno, priezvisko, email a telefónne číslo a v prípade Servisnej služby poskytovanej priamo u Zákazníka aj adresu pre poskytnutie Servisnej služby, (ii) ak ide o fyzickú osobu podnikateľa alebo právnickú osobu – obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO, DIČ IČ DPH (ak je registrovaný platiteľ DPH) , email a telefónne číslo kontaktnej osoby oprávnenej za ňu konať. Za správnosť údajov a oprávnenosť poskytnutia údajov zodpovedá Zákazník. Poskytovateľ je oprávnený žiadať od Zákazníka aj poskytnutie ďalších informácií, ktoré sú nevyhnutné pre poskytnutie Servisnej služby (napr. typ Servisnej služby, čas, kedy žiada Zákazník jej poskytnutie a iné). Tieto informácie je Zákazník povinný uviesť v rámci Objednávky riadne, pravdivo a úplne. Inak nebude možné poskytnúť Servisnú službu riadne a včas.

5. Poskytovateľ je viazaný svojou ponukou Servisných služieb zadaných v Objednávke, vrátane ceny uvedenej v čase zadania Objednávky odo dňa zadania Objednávky až do momentu zániku Objednávky v zmysle týchto Podmienok alebo úplného poskytnutia Služby a zaplatenia ceny, ak nie je v Zmluve uvedené inak. Zákazník je viazaný svojou Objednávkou 30 dní odo dňa jej doručenia Poskytovateľovi.

6. Zákazník si môže vybrané Servisné služby objednať prostredníctvom:

a. prostredníctvom elektronického formulára na Internetovej stránke;

b. prostredníctvom Servisnej linky. Prevádzková doba Servisnej linky je zverejnená na Internetovej stránke;

c. prostredníctvom technika Poskytovateľa, ktorý je dostupný na prevádzke Poskytovateľa.

Ak si Zákazník objednal Servisnú službu s výjazdom technika Poskytovateľa v zmysle písm. a. alebo b. tohto bodu, je Zákazník oprávnený zadať Objednávku na poskytnutie dodatočnej Servisnej služby aj prostredníctvom technika pri návšteve u Zákazníka.

Článok 2. Uzavretie Zmluvy

1. Zmluva je uzavretá dňom prijatia Objednávky zadanej Zákazníkom zo strany Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ doručí potvrdenie prijatia Objednávky Zákazníkovi formou e-mailu na e-mailovú adresu Zákazníka, ak je pri zadaní Objednávky Zákazníkom uvedená alebo do Zákazníckeho portálu. Zákazník je v rámci Zákazníckeho portálu, po jeho prihlásení sa číslom Objednávky, prípadne iným Poskytovateľom určeným spôsobom, oprávnený sledovať stav a priebeh vybavenia Objednávky a poskytnutia Servisnej služby. Uvedené sa neuplatní na Servisné služby poskytované priamo na Prevádzke poskytovateľa.
3. Ak je predmetom Objednávky Servisná služba, pri ktorej sa vyžaduje návšteva technika Poskytovateľa u Zákazníka, je prijatie Objednávky doručené Zákazníkovi pri návšteve technika za účelom poskytnutia Servisnej služby.
4. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť Objednávku a uzavretie Zmluvy so Zákazníkom, ak:
 - a. poskytnutie Servisnej služby nie je možné na požadovanom mieste, alebo v požadovanom rozsahu, alebo za podmienok požadovaných Zákazníkom, alebo
 - b. Poskytovateľ nemá záruku od Zákazníka, že bude dodržiavať Zmluvu, najmä vzhľadom k tomu, že Zákazník je/bol dlžníkom Poskytovateľa a je dôvodné predpokladať, že Zákazník nebude riadne a včas plniť svoje záväzky zo Zmluvy alebo
 - c. uzavretie Zmluvy by bolo v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a dobrými mravmi, alebo
 - d. Zákazník nesúhlasí s Obchodnými podmienkami a Cenníkom, alebo
 - e. Zákazník riadne nevyplní Objednávku, resp. je neurčitá alebo nesplní povinnosť podľa bodu 4, článku 1, časti III. týchto Podmienok
 - f. Zákazník požaduje poskytnutie Servisnej služby na zariadení, voči ktorému Poskytovateľ Servisnú službu neposkytuje, alebo ktoré nespĺňa predpoklady určené podmienkami Servisnej služby.
5. Uzavretím Zmluvy vzniká záväzok Poskytovateľa poskytnúť Zákazníkovi zvolenú Servisnú službu v dohodnutom čase a dohodnutom mieste (ak je dohodnuté poskytnutie Servisnej služby s výjazdom technika) a záväzok Zákazníka zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnutie Servisnej služby dohodnutú cenu.

Článok 3. Poskytnutie Servisnej služby

1. Poskytovateľ poskytuje Servisné služby vo vopred dohodnutom čase a na území Slovenskej republiky.
2. Servisná služba môže byť poskytovaná spôsobmi uvedenými v bode a. - c. tohto bodu, pričom záleží na Servisnej službe, ktorú si Zákazník objednáva. Konkrétny spôsob poskytnutia Servisnej služby je uvedený v Cenníku. Servisná služba je poskytovaná prostredníctvom technika a miestom výkonu Servisnej služby je:
 - a. Servisná linka, priamym spojením Poskytovateľa a Zákazníka na diaľku, s prípadným vzdialeným prístupom Poskytovateľa k zariadeniu Zákazníka (ONLINE),
 - b. u Zákazníka alebo na ním určenom mieste (VÝJAZD),

c. na prevádzke poskytovateľa.

3. Poskytovateľ môže pred poskytnutím Servisnej služby kontaktovať Zákazníka, najmä na telefónnom čísle zadanom v Objednávke, za účelom overenia alebo dohodnutia konkrétneho termínu poskytnutia služby.

4. Zákazník je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorú je možné od neho spravodlivo požadovať za účelom poskytnutia Servisnej služby. Poskytovateľ je oprávnený požiadať Zákazníka o predloženie dokladov nevyhnutných na poskytnutie Servisnej služby, prípadne doklady preukazujúce totožnosť Zákazníka, ak je to vzhľadom na povahu služby primerané.

5. Pred poskytnutím Servisnej služby odporúčame Zákazníkovi za účelom ochrany zariadení alebo dát uložených v zariadení, ktoré je predmetom Servisnej služby, zabezpečiť ich ochranu alebo zálohovanie. Toto rozhodnutie je výlučne na zvážení Zákazníka. V súlade s objednanou Servisnou službou môže Poskytovateľ poskytnúť za týmto účelom Zákazníkovi súčinnosť.

6. Ak je Servisná služba poskytovaná Výjazdom, Zákazník umožní vstup technika na miesto výkonu Servisnej služby ako aj k veciam, ktoré majú byť predmetom Servisnej služby vo dopredu dohodnutom čase.

7. Ak je Servisná služba poskytovaná prostredníctvom Servisnej linky, kontaktuje technik Servisnej linky Zákazníka vo vopred dohodnutom čase na telefónnom čísle určenom Zákazníkom. Podmienkou poskytnutia Servisnej služby prostredníctvom Servisnej linky môže byť umožnenie vzdialeného prístupu Poskytovateľ do zariadenia Zákazníka. Ak bude za účelom vykonania požadovaných servisných či iných operácií, resp. činností takýto prístup nevyhnutný, Poskytovateľ si vyžiada vopred súhlas Zákazníka. Pracovník Poskytovateľa môže mať na základe vzdialeného prístupu prístup k údajom nachádzajúcim sa v príslušnom zariadení Zákazníka. Zákazník udelením súhlasu pre vzdialený prístup udeľuje Poskytovateľovi súhlas, aby prostredníctvom svojho pracovníka vykonal Servisnú službu vo vzťahu k zariadeniu Zákazníka (mobilný telefón, PC, notebook a pod.) v zmysle jeho požiadaviek. Zákazník sa zaväzuje uskutočniť všetky technické opatrenia, aby počas tohto vzdialeného prístupu nedošlo k nežiadúcemu oboznámeniu sa, či inému spracúvaniu akýchkoľvek údajov (dát) zo strany Poskytovateľa nachádzajúcich sa v zariadení Zákazníka, prostredníctvom ktorého by mohlo dôjsť predovšetkým k porušeniu platných právnych predpisov (osobné údaje, utajované skutočnosti, obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo a pod.). Z tohto dôvodu je Zákazník povinný urobiť predovšetkým všetky potrebné opatrenia, aby riziko úniku iných informácií a údajov, než aké sú potrebné pre príslušnú Servisnú službu, bolo znemožnené. Poskytovateľ nezodpovedá za akýkoľvek únik informácií a údajov, ktoré neboli spôsobom podľa vyššie uvedeného Zákazníkom ochránené a pri ktorých nebol zamedzený prístup k nim zo strany Poskytovateľa.

8. Zákazník berie na vedomie, že ak neposkytne nevyhnutnú súčinnosť, najmä v zmysle bodov 3. a 4. tohto článku, a to ani do 30 pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy, považuje sa tento prejav vôle Zákazníka za odmietnutie poskytnutia Servisnej služby a zrušenie Objednávky.

9. Zákazník je za účelom riadneho poskytnutia Servisnej služby povinný dodržiavať pokyny technika Poskytovateľa, resp. technika za týmto účelom vykonať nevyhnutné kroky pre riešenie požiadavky Zákazníka. Tieto môžu v niektorých prípadoch znamenať zásah do zariadenia Zákazníka (úprava zariadenia, inštalovanie softvéru a iné).

10. Ak je Servisná služba poskytovaná v súvislosti so zariadením alebo softvérom, Zákazník vyhlasuje, že je toto zariadenie alebo softvér získaný v súlade s platnými právnymi predpismi. Licencia Zákazníka

musí byť platná. Pre poskytnutie Servisnej služby môže byť potrebné, aby mal Zákazník k dispozícii prihlasovacie mená a heslá k jednotlivým komponentom služieb alebo zariadení, ktoré majú byť predmetom poskytnutia Servisnej služby. Poskytovateľ vyhlasuje, že v rámci Servisnej služby žiadnym spôsobom tieto prihlasovacie mená a heslá neuchováva ani nespracováva. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť poskytnutie služby voči zariadeniu alebo softvéru, ktoré nie je v súlade s technickými normami alebo predpismi práva duševného vlastníctva alebo ak má Poskytovateľ podozrenie o ich súladnosti. Servisnú službu je možné poskytnúť len na zariadení, ktoré je vlastníctvom Zákazníka, resp. ak nie, tak má výslovné oprávnenie od vlastníka na vykonanie Servisnej služby. Za zabezpečenie súhlasu vlastníka ako aj s následkami s tým spojenými zodpovedá Zákazník.

11. Ak je v súvislosti s poskytnutím Servisnej služby inštalovaný na základe požiadavky Zákazníka softvér, môžu sa na takýto softvér vzťahovať osobitné softvérové licenčné zmluvy, ktoré sa (i) dodávajú so softvérom a spolu so všetkými príručkami, návodmi na obsluhu alebo ďalšou dokumentáciou, ak je obsiahnutá alebo (ii) ktoré sú Zákazníkovi sprístupnené pri inštalácii softvéru. Poskytovateľ licenčné podmienky týchto tretích strán neovplyvňuje a nie je ani dodávateľom požadovaného softvéru. Predmetom Servisnej služby je len postup, akým sa softvér do zariadenia Zákazníka inštaluje, prípadne jeho následné nastavenie podľa požiadaviek Zákazníka. Licenčné podmienky si musí Zákazník, v prípade záujmu o inštaláciu softvéru, prečítať a odsúhlasiť sám (ak je to treťou stranou vyžadované).

12. Ak je Servisná služba poskytovaná na zariadení, kedy je zariadenie odovzdané Poskytovateľovi na opravu alebo úpravu, ktorú nie je možné vykonať okamžite, Poskytovateľ a Zákazník sa dohodnú na predpokladanej cene Servisnej služby a termíne prevzatia zariadenia. Skutočná doba opravy alebo úpravy zariadenia závisí od viacerých faktorov (napr. zložitosť problému, skutočný stav zariadenia, reálnosť a pravdivosť popisu stavu problému Zákazníkom pri zadaní Objednávky, a i.), tieto môžu ovplyvniť a prípadne predĺžiť termín predpokladaného prevzatia opraveného zariadenia. Ak sa počas opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky opravy alebo úpravy, zvýšenie predpokladanej ceny alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, Poskytovateľ o týchto okolnostiach informuje Zákazníka dohodnutým spôsobom a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami. Ak Zákazník nesúhlasí alebo ak sa Zákazník a Poskytovateľ nedohodnú na zmenených podmienkach najneskôr do 5 dní od oznámenia návrhu zmeny Zákazníkovi, Zmluva zaniká a Zákazník je povinný si vyzdvihnúť zariadenia a zaplatiť Poskytovateľovi cenu za už vykonané vopred dohodnuté práce.

13. Ak je oprava alebo úprava zariadenia vykonaná úspešne, vyzve Poskytovateľ Zákazníka na prevzatie zariadenia. Ak si Zákazník (i) neprevezme opravené zariadenie alebo nebudú splnené všetky podmienky potrebné na vydanie opraveného zariadenia Zákazníkovi dohodnuté v protokole o prevzatí zariadenia za účelom poskytnutia Servisnej služby, a to ani do jedného mesiaca odo dňa, ktorý bol dohodnutý ako predpokladaný termín na jeho prevzatie alebo odo dňa, ktorý bol určený ako nový termín prevzatia opraveného zariadenia, alebo (ii) neplní všetky povinnosti dohodnuté v protokole o prevzatí zariadenia za účelom poskytnutia Servisnej služby pre prípad zániku Zmluvy (napr. z dôvodu, že sa Poskytovateľ a Zákazník nedohodli na zmenených podmienkach opravy najneskôr v lehote stanovenej v protokole), a to ani do jedného mesiaca odo dňa zániku Zmluvy, je Zákazník povinný uhradiť Poskytovateľovi poplatok za uskladnenie zariadenia v zmysle platného Cenníka. Ak si zariadenie v zmysle predchádzajúcej vety neprevezme ani po 6 mesiacoch od dňa, kedy si ho bol povinný vyzdvihnúť, je Poskytovateľ oprávnený postupovať v zmysle ust. § 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

14. K úplnému poskytnutiu Servisnej služby a k jej prevzatíu dochádza podpisom protokolu, predmetom ktorého je potvrdenie prijatia poskytnutej Servisnej služby zo strany Zákazníka. V prípade

Servisnej služby poskytovanej Online dochádza k prijatiu ústnych vyjadrením a odsúhlasením poskytnutej Servisnej služby počas spojenia Zákazníka a Poskytovateľa prostredníctvom Servisnej linky.

Časť IV. Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytovanú alebo požadovanú Servisnú službu je uvedená v Objednávke. Ceny Servisných služieb sú uvedené v Cenníku.
2. Zákazník je povinný uhrádzať svoje záväzky riadne a včas. Ak nie je dohodnuté inak, najmä v zmysle bodu 8. tejto časti, je Zákazník oprávnený uhradiť cenu v hotovosti, a bezhotovostným prevodom v prípade Servisnej služby Online. V prípade neuhradenia ceny Servisnej služby, ako aj akéhokoľvek iného peňažného záväzku Zákazníka voči Poskytovateľovi riadne a včas, má Poskytovateľ právo na úrok z omeškania podľa platných právnych predpisov.
3. Cena sa platí priamo pri poskytnutí Servisnej služby (Výjazd a na prevádzke), v odôvodnených prípadoch je Poskytovateľ oprávnený požadovať aj úhradu vopred (Výjazd, prevádzka). Ak ide o Servisnú službu Online Poskytovateľ požaduje uhradenie až po poskytnutí služieb. Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť Servisnú službu skôr, ako je cena uhradená. Ak poskytnutiu Servisnej služby predchádzalo prevzatie zariadenia Zákazníka na opravu alebo úpravu, cenu za poskytnutú Servisnú službu je Zákazník povinný uhradiť pred prevzatím zariadenia od Poskytovateľa. Poskytovateľ nie je povinný vydať Zákazníkovi zariadenie skôr, ako je uhradená cena Servisnej služby, ktorá bola Poskytovateľom vyúčtovaná a bola so Zákazníkom dohodnutá.
4. Ak Poskytovateľ neposkytne Servisnú službu, cena nebude Zákazníkovi účtovaná.
5. Všetky ceny za Servisné služby sú Zákazníkovi fakturované na základe faktúry. Pri objednaní Servisnej služby Online, obdrží Zákazník faktúru po úhrade ceny za Servisnú službu prostredníctvom emailu, ak je Zákazníkom v Objednávke zadaná a je mu sprístupnená aj prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Pri Servisnej službe Výjazd alebo priamo na prevádzke je faktúra doručená Zákazníkovi po vykonaní Servisnej služby.
6. Vystavená faktúra je vyhotovená v elektronickej forme, ak nie je dohodnuté jej zasielanie v listinnej forme. Listinná faktúra je vyhotovená v prípade poskytnutia Servisnej služby formou Výjazdu alebo na prevádzke. Elektronickej faktúru doručuje Poskytovateľ v zmysle predchádzajúceho bodu. Zákazník zároveň udeľuje súhlas s príslušným zákonom o dani z pridanej hodnoty na to, aby mu Poskytovateľ vyúčtoval služby faktúrou vyhotovenou výlučne v elektronickej forme a berie na vedomie, že Poskytovateľ mu nie je v takomto prípade povinný doručiť faktúru aj v listinnej forme.
7. V prípade pochybností sa elektronickej faktúry zaslaná Poskytovateľom prostredníctvom elektronickej pošty na určenú emailovú adresu Zákazníka, považuje za doručenie uplynutím troch pracovných dní odo dňa jej odoslania Zákazníkovi. Zákazník je oprávnený namietat jej nedoručenie, ak je to možné, bez zbytočného odkladu po tom, čo túto skutočnosť zistil.
8. Náklady spojené s úhradou faktúr alebo s prijatím preplatkov úhrady faktúr vrátených Zákazníkovi znáša v plnom rozsahu Zákazník.
9. Zákazník súhlasí, že Poskytovateľ je oprávnený prijať plnenie poskytnuté treťou osobou na splnenie akéhokoľvek peňažného záväzku Zákazníka voči Poskytovateľovi.
10. Poskytovateľ má právo písomne, e-mailom, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom upozorniť Zákazníka, na jeho povinnosť zaplatiť dlžnú čiastku, ak neuhradil cenu Servisných služieb alebo iných platieb vyúčtovaných faktúrou v lehote splatnosti a určiť dodatočnú lehotu na zaplatenie. Náhradu

nákladov spojených s upomienkou oneskorenej platby vo forme sankčného poplatku vo výške podľa Cenníka, ako aj všetky náklady spojené s mimosúdnym, súdnym alebo exekučným vymáhaním znáša Zákazník.

11. Poskytovateľ je oprávnený započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam vyplývajúcim zo Zmluvy, voči pohľadávkam Zákazníka, jednostranným započítaním. Poskytovateľ o započítaní informuje Zákazníka formou vystavenej faktúry.

Časť V. Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ a Zákazník, ktorý je spotrebiteľom v zmysle platných právnych predpisov, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov, ibaže preukážu, že škodu nezavinili alebo že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak.

2. Poskytovateľ a Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle platných právnych predpisov, zodpovedajú voči sebe navzájom za škody nimi spôsobené v dôsledku porušenia svojich povinností zo Zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov, ibaže preukážu, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, ak nie je uvedené inak. Zmluvné strany si navzájom nezodpovedajú za nepriame škody, následné škody a ušlý zisk, ak nie je dohodnuté inak. Poskytovateľ zodpovedá za škody spôsobené zavineným porušením svojich povinností; zodpovednosť Poskytovateľa za škody spôsobené v dôsledku neposkytnutia, čiastočného poskytnutia, chybného poskytnutia Servisnej služby je obmedzené na povinnosť vrátiť pomernú časť už zaplatenej ceny za neposkytnutú, čiastočne alebo chybné poskytnutú Službu, resp. pomerne znížiť cenu za Službu za obdobie neposkytnutia, čiastočného alebo chybného poskytnutia Služby.

3. Poskytovateľ nezodpovedá za:

- a. škody spôsobené softvérom alebo výrobkami tretích strán,
- b. chyby a vady na zariadení, ktoré sú počas poskytovania Servisnej služby diagnostikované ako chybné,
- c. škody spôsobené používaním softvéru inštalovaného Zákazníkom, tretími stranami alebo softvérom, o ktorého inštaláciu požiadal Zákazník Poskytovateľa,
- d. nesplnenie Servisnej služby v prípade prekážok spôsobených Zákazníkom, napr. neposkytnutie dostatočnej súčinnosti,
- e. nelegálnym softvérom inštalovaným Zákazníkom alebo inými osobami,
- f. škody spôsobené únikom alebo stratou dát alebo ich poškodením,
- g. škody spôsobené v dôsledku zanedbania povinností prevencie zo strany Zákazníka,
- h. škody na softvérovom vybavení Zákazníka, podporovaných aplikáciách, stratu dát, porušenie operačného systému, ktoré pri obvyklej odbornej starostlivosti nebolo možné predvídať,
- i. škodu spôsobenú nesplnením ktorejkoľvek podmienky alebo povinnosti Zákazníka stanovených Zmluvou, vrátane jej súčastí,
- j. škody, ktoré na zariadeniach Zákazníka vznikli následkom neodborného zaobchádzania Zákazníka alebo iných osôb,

k. škody spôsobené absenciou antivírusových programov,

l. nabúranie alebo akékoľvek narušenie informačného systému alebo techniky Zákazníka tretími osobami, vírusmi a škodu spôsobenú na informačnom systéme a technike Zákazníka, ku ktorej došlo v dôsledku neoprávneného konania tretích osôb alebo vírusov a akékoľvek iné škody, ktoré vznikli ako následok pôsobenia vírusov alebo spammingu a pod. a súvisia s prenosom dát nevyžiadaných Zákazníkom,

m. škody spôsobené poskytovateľmi iných služieb ako Servisných služieb,

n. škodu spôsobenú stratou akýchkoľvek dát, najmä v súvislosti s nelegálnym softvérom a v súvislosti so zálohovaním dát,

o. škody spôsobené na nehnuteľnosti, ak súvisia s poskytovanou Servisnou službou, v dôsledku inštalácie zariadení a ich príslušenstva Zákazníkovi, najmä vyplývajúce z technickej povahy muriva alebo iného materiálu nehnuteľnosti alebo z povahy samotnej nehnuteľnosti (napr. ak je nehnuteľnosť súčasťou pamiatkového fondu) a ak o nich Poskytovateľ vopred neinformoval,

p. spôsobenú v dôsledku Vyššej moci.

4. Žiadna zo zmluvných strán nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinností povinnej strany bolo spôsobené konaním poškodenej strany alebo nedostatkom súčinnosti, ktorú bola poškodená strana povinná poskytnúť. Osoba, ktorej hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu urobiť opatrenia potrebné na odvrátenie škody alebo na jej zmiernenie (napríklad použiť náhradné spôsoby komunikácie a dosiahnutia účinkov sledovaných využitím služieb); povinná osoba nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že poškodený túto povinnosť nesplnil.

5. Zákazník zodpovedá za splnenie všetkých ohlasovacích povinností, získanie potrebných povolení a splnenie ďalších povinností, ktoré mu vyplývajú zo všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä povinností podľa zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov a predpisov na ochranu pamiatkového fondu, ktoré súvisia s poskytnutím Servisnej služby a prípadnou inštaláciou zariadenia na dotknutú nehnuteľnosť.

6. Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi za škodu spôsobenú:

a. porušením povinností Účastníka vyplývajúcich zo Zmluvy alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov, a to osobne Zákazníkom alebo treťou osobou, ktorej umožnil Zákazník prístup k Servisnej službe alebo jej časti, hoci aj z nedbanlivosti,

b. neoprávneným využívaním alebo zneužívaním Servisnej služby.

Časť VI. Ukončenie Zmluvy alebo zrušenie Objednávky

1. Zákazník má právo zrušiť Objednávku bez uvedenia dôvodu kedykoľvek pred tým, ako došlo k poskytnutiu Servisnej služby Poskytovateľom.

2. Ak je predmetom Zmluvy výlučne poskytnutie služby, nemá Zákazník právo na odstúpenie od Zmluvy do 14 kalendárnych dní od dňa jej uzavretia v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb a základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej len „ZoOS“).

3. Ak je predmetom Zmluvy dodanie tovaru, iného ako náhradné diely, montážny alebo spojovací materiál (ďalej len „tovar“), má Zákazník právo na odstúpenie od Zmluvy do 14 kalendárnych dní odo

dňa dodania tovaru v zmysle ZoOS. Toto právo nemá Zákazník v prípade, ak ide o tovar, ktorý bol zhotovený podľa osobitných požiadaviek Zákazníka, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného výlučne pre tohto jedného Zákazníka.

4. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa týchto podmienok, je potrebné právo na odstúpenie od príslušnej Zmluvy uplatniť písomnou formou na prevádzke Poskytovateľa, poštou na adresu Aurelo, s. r. o. , Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava alebo na emailovej adrese Poskytovateľa podpora@aurelo.sk alebo prostredníctvom formulára na Internetovej stránke. Ak bolo predmetom Zmluvy aj dodanie tovaru, je Zákazník povinný v zmysle Zákona vrátiť Poskytovateľovi tovar funkčný a nepoškodený, kompletný, vrátane príslušenstva a záručného listu. Náklady na vrátenie tovaru znáša Zákazník a to aj v prípade, ak tovar nie je možné vzhľadom na svoju povahu vrátiť prostredníctvom pošty. Primeraná starostlivosť o tovar zo strany Zákazníka musí byť zachovaná.

5. Odstúpením od Zmluvy v časti dodania tovaru nie je dotknutá povinnosť Zákazníka zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnutú Servisnú službu. Okrem uvedeného sú Zákazník a Poskytovateľ povinní vrátiť si všetko, čo podľa danej Zmluvy, ktorá zanikla odstúpením, od druhej zmluvnej strany dostali.

6. Ak má v čase odstúpenia od Zmluvy Zákazník finančné záväzky voči Poskytovateľovi za iné poskytované služby a Poskytovateľ má vrátiť Zákazníkovi finančné prostriedky, prednostne sa vyrovnajú finančné záväzky Zákazníka voči Poskytovateľovi, až následne po ich vyrovnaní sa zasielajú finančné prostriedky Zákazníkovi.

7. Zánik Zmluvy sa nedotýka platnosti a účinnosti tých ustanovení Podmienok, ktoré s ohľadom na svoju povahu majú pretrvať až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy, najmä ustanovenia o zodpovednosti za škodu, náhrade škody a sankciách a ustanovenia o voľbe práva.

Časť VII. Osobné údaje

1. Poskytovateľ je oprávnený a povinný spracúvať osobné údaje Zákazníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi o ochrane osobných údajov, najmä zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Spracúvanie osobných údajov Zákazníka v tomto rozsahu je nevyhnutné na účel plnenia Zmluvy.

2. Zákazník súhlasí s použitím jeho osobných údajov za účelom informovania Zákazníka o službách Poskytovateľa, vykonávania prieskumov spokojnosti so Servisnou službou, pričom uvedené činnosti môže Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom tretej osoby. Tento súhlas môže Zákazník kedykoľvek odvolať, a to písomným prejavom vôle doručeným do dispozície Poskytovateľa.

3. Zákazník na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u Poskytovateľa kedykoľvek namietť proti:

a. spracúvaniu osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu a žiadať ich likvidáciu,

b. využívaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane OÚ na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo

c. poskytovaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) Zákona o ochrane OÚ na účely priameho marketingu.

4. Poskytovateľ vyhovie požiadavkám Zákazníka podľa tejto časti a písomne ho informuje najneskoršie do 30 dní od ich prijatia.

5. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom tretích osôb a vykonávať cezhraničný prenos osobných údajov Zákazníka v súlade s platnými právnymi predpismi.
6. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje prostredníctvom sprostredkovateľa.
7. Prevádzkovateľom informačného systému obsahujúceho osobné údaje Zákazníka je Poskytovateľ.
8. Zákazník berie na vedomie, že zo všetkých telefonických hovorov uskutočnených medzi Poskytovateľom a Zákazníkom môžu byť vyhotovované a uskladňované zvukové záznamy.
9. Uzatvorením Zmluvy Zákazník udeľuje Poskytovateľovi súhlas na získavanie, zhromažďovanie a spracúvanie identifikačných údajov, ako aj iných osobných údajov o Zákazníkovi v zmysle týchto Podmienok za účelom poskytovania dohodnutých Servisných služieb. Súhlas udeľuje Zákazník v rozsahu zákona 122/2013 Z.z.

Časť VIII. Reklamačný poriadok

1. Zákazník, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený uplatniť reklamáciu v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Zákazník je oprávnený podať reklamáciu písomne na sídle Poskytovateľa alebo prevádzke Poskytovateľa, zaslaním poštou na prevádzku Poskytovateľa, prípadne prostredníctvom elektronického formuláru sprístupneného na Internetovej stránke. Podnet zaslaný elektronicky, faxom alebo iným spôsobom komunikácie na diaľku (t.j. v inej ako listinnej forme na adresu Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety), ak sa ním namieta vada poskytnutej Servisnej služby, prípadne tovaru, sa považuje za reklamáciu, na základe ktorej vznikajú Zákazníkovi a Poskytovateľovi práva a povinnosti podľa tejto časti iba v prípade, ak je Zákazníkom doplnený originál podnetu v listinnej forme najneskôr do 3 pracovných dní.
3. Predmetom reklamačného konania medzi Zákazníkom a Poskytovateľom na základe tohto Reklamačného poriadku môže byť Servisná služba, prípadne jej časť (aj v prípade, ak je súčasne s poskytnutím služby dodaný Zákazníkovi tovar), pokiaľ boli poskytnuté Poskytovateľom.
4. V reklamacii je Zákazník povinný uviesť svoje identifikačné údaje, číslo Objednávky, popis Servisnej služby, ktorej sa reklamácia týka a jasným a zrozumiteľným spôsobom opísať premet reklamácie a čoho sa na jej základe domáha.
5. Ak reklamácia nemá uvedené náležitosti a tieto sú pre jej vybavenie nevyhnutné, má právo Poskytovateľ vyzvať Zákazníka o ich doplnenie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa odstránenia jej nedostatkov, resp. doplnenie informácií.
6. Poskytovateľ vydá Zákazníkovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil. Vybavenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie a v tejto dobe. Poskytovateľ tiež vydá Zákazníkovi o vybavení reklamácie a dobe jej trvania písomný doklad v rovnakej forme ako bola doručená reklamácia, ak nie je dohodnuté inak.
7. Ak je vada odstraňovaná na zariadení, ktoré bolo predmetom poskytovanej Servisnej služby, je Zákazník povinný si na výzvu Poskytovateľa zariadenie prevziať, inak je Poskytovateľ oprávnený postupovať v zmysle ust. § 656 zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník. Reklamácia Služby Zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom.
8. Ak je Servisná služba poskytnutá chybné, má Zákazník právo na bezplatné odstránenie vady. Poskytovateľ vadu odstráni najdlhšie v lehote 30 dní od jej prevzatia. Ak vadu nie je možné odstrániť alebo ak ju Poskytovateľ neodstráni v dohodnutej lehote, má Zákazník právo na zrušenie Zmluvy

alebo na primerané zníženie ceny Servisnej služby. Reklamácia tovaru Zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom

9. Ak Zákazník uplatnil reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od jeho dodania môže Poskytovateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka, ktorý je spotrebiteľom, vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

10. Ak Zákazník uplatnil reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho dodania a Poskytovateľ ju zamietol, Poskytovateľ v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže Zákazník zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar v takomto prípade zaslaný na odborné posúdenie osobe uvedenej Poskytovateľom v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Poskytovateľ. Ak Zákazník takýmto odborným posúdením preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za vadu tovaru, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania takéhoto odborného posúdenia záručná doba neplynie. Poskytovateľ v takomto prípade Zákazníkovi uhradí do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie a s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

11. Zákazník má právo na bezplatnú výmenu tovaru za tovar rovnakej značky a typu alebo na odstúpenie od Zmluvy v časti dodania tovaru, ak nastane niektorá z nasledujúcich situácií a Zákazník si v záručnej dobe riadne uplatní niektorý z týchto nárokov:

- a. na tovare sa počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez vady,
- b. nevybavenie reklamácie v zákonnej 30-dňovej lehote,
- c. výskyt väčšieho počtu vád – na tovare sa počas záručnej doby súčasne vyskytnú minimálne tri samostatné vady, pričom každá z týchto vád bráni v jeho riadnom užívaní,
- d. opätovný výskyt vady – na tovare sa počas záručnej doby vyskytla opätovne tá istá vada, ktorá bola počas záručnej doby už najmenej dvakrát odstraňovaná.

12. Ak Zákazníkovi vzniklo právo na bezplatnú výmenu tovaru, ktoré si Zákazník uplatnil, avšak Poskytovateľ nemá k dispozícii na výmenu tovar rovnakej značky a typu, a teda nie je zo strany Poskytovateľa plnenie možné, je Poskytovateľ povinný vrátiť Zákazníkovi kúpnu cenu, za ktorú tovar od neho nadobudol pod podmienkou, že Zákazník odstúpi od Zmluvy v časti dodania tovaru a tento chybný tovar Poskytovateľovi zároveň vráti.

13. Ak ide o vadu tovaru, ktorý bol Zákazníkovi dodaný Poskytovateľom za nižšiu cenu alebo ako použitý, Zákazník má namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. Poskytovateľ však nezodpovedá v prípade použitých tovarov za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením a v prípade tovarov predávaných za nižšiu cenu za chyby, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

14. Zákazník má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže zákazník podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len

zákazník – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi zákazníkom a poskytovateľom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od Poskytovateľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Časť IX. Záruka a záručné podmienky

1. Poskytovateľ poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť poskytovaných Servisných služieb a s tým súvisiacich dodávaných tovarov. S cieľom dodržania záručných podmienok je Zákazník povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na poskytnutej Servisnej službe spolu s dodaným tovarom (pre účely tejto časti spolu ako „dielo“), je povinný ju používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach.

2. Záruka nemôže byť uznaná, najmä ak:

- a. bola vada spôsobená neodborným používaním diela alebo v rozpore s návodom na používanie, ak bol dodaný,
- b. bola vada spôsobená Zákazníkom alebo treťou stranou,
- c. boli na diele vykonané následne úpravy, opravy alebo iné neodborné manipulácie,
- d. bol vykonaný zásah do diela inou osobou,
- e. bola na tovare porušená plomba,
- f. pri uplatňovaní záručnej opravy (reklamácie) nebol predložený platný originál záručného dokladu,
- g. bolo dielo mechanicky poškodené,
- h. bolo dielo skladované alebo používané mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie,
- i. bolo dielo skladované alebo používané vo vlhkom, v prašnom, chemicky či inak o dielo vystavované vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, mráz, dážď, slnko a pod.).

3. Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady zavinené:

- a. živelnou pohromou,
- b. opotrebovaním v dôsledku používania diela (škrabance, ošúchanie a pod.),
- c. nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním diela (napr. skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.),
- d. nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou s dielom, a to i v rámci jeho spájania s príslušenstvom,
- e. pripojením alebo používaním s neoriginálnym príslušenstvom.

4. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá:

- a. za nedostatočnú kvalitu požadovaného účinku Servisnej služby, spôsobenú neštandardne vykonanou montážou, úpravou alebo opravou podľa osobitných požiadaviek Zákazníka, ktoré technik Poskytovateľ vopred neodporúčal, alebo ak pri Servisnej službe neboli na žiadosť Zákazníka použité všetky komponenty montážnej súpravy alebo tie komponenty, ktoré odporučil technik Poskytovateľa alebo ich rozmiestnenie je na žiadosť Zákazníka neštandardné alebo ak na žiadosť Zákazníka boli použité komponenty, ktoré nedodal Poskytovateľ ale Zákazník,
- b. za dôsledky zapríčinené želanou neštandardnou úpravou diela na rozšírenie možnosti alebo zmenu jeho určeného využitia,
- c. za kvalitu prenosu a dôsledky spôsobené neštandardnými doplnkami na „vylepšenie vzhľadu“ diela alebo iným neoriginálnym príslušenstvom.

5. Príklady uvedené v predchádzajúcich bodoch 2. a 3. nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok. Ak sa preukáže, že reklamovaná vada diela bola spôsobená Zákazníkom, poškodením diela, jeho nesprávnym používaním, nevhodnou manipuláciou, neštandardne vykonanou montážou, neštandardnou úpravou, neštandardnými doplnkami alebo iným porušením záručných podmienok, a Zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo mohol vedieť, vadu reklamoval, môže Poskytovateľ od Zákazníka požadovať náhradu škody, ktorú tým Zákazník Poskytovateľovi spôsobil.

6. Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok tohto reklamačného poriadku zabezpečený bezplatný záručný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany Zákazníka dodržané stanovené podmienky pre používanie diela. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia diela Zákazníkom.

7. Pokiaľ nie je v záručnom doklade uvedené inak, záručná doba v prípade Zákazníka, ktorý je spotrebiteľom, trvá:

- a. 3 mesiace na Servisnú službu,
- b. 24 mesiacov na tovar a príslušenstvo k tovaru (príslušenstvo, ktoré tvorí súčasť balenia tovaru).

8. Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, keď bol Zákazník po skončení opravy povinný dielo prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

9. V prípade výmeny tovaru začína plynúť záručná doba na vymenený nový tovar odo dňa prevzatia nového tovaru.

10. Záručným dokladom je:

- a. Záručný list vydaný Zákazníkovi Poskytovateľom pri poskytnutí Servisnej služby. Platným záručným listom sa rozumie kompletne vyplnený originál tlačiva záručného listu, potvrdený odtlačkom pečiatky Poskytovateľa, dátumom predaja a podpisom oprávnenej osoby. Neoprávnene dodatočne upravovaný alebo pozmenený záručný list je neplatný. Každá oprava vykonaná počas záručnej doby je autorizovaným servisom zaznačená formou zápisu o vykonanej oprave do záručného listu.
- b. Faktúra alebo pokladničný doklad o úhrade ceny vydaný Poskytovateľom alebo protokol o poskytnutí Servisnej služby, ktorý je záručným dokladom iba v prípade, že sa pri poskytnutí Servisnej služby nevydáva záručný list.

c. Doklad o vybavení reklamácie, ktorý sa vydá Zákazníkovi po vykonaní záručnej servisnej opravy, ktorý slúži ako záručný doklad pri opätovnej Reklamácií.

Časť X. Zmena podmienok

1. Poskytovateľ má právo jednostranne meniť tieto Podmienky z dôvodu:

- a. Zmeny podmienok na trhu poskytovania servisných služieb,
- b. Zvýšenia nákladov Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním Servisných služieb,
- c. Zmena marketingovej stratégie Poskytovateľa,
- d. Zmeny miery inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR za predchádzajúce obdobia,
- e. Marketingového alebo technologického vývoja Servisných služieb, alebo
- f. Legislatívnej zmeny, ktorá má priamy alebo nepriamy dopad na zmluvné podmienky (vrátane zmeny sadzby dane z pridanej hodnoty alebo inej dane alebo inej platby), alebo
- g. Vydania rozhodnutia príslušného orgánu verejnej moci (vrátane orgánov Európskej únie), ktoré zakladá povinnosť alebo právo Poskytovateľovi vykonať danú zmenu zmluvných podmienok.

2. Poskytovateľ oznámi zmenu zmluvných podmienok vhodným spôsobom, napr. prostredníctvom prevádzky poskytovateľa, zverejnením zmenených zmluvných podmienok alebo uvedením informácie o zmene na Internetovej stránke, informačných materiáloch, tlačových správach, písomne, elektronickou poštou, telefonicky alebo iným vhodným spôsobom, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny zmluvných podmienok. Zmena zmluvných podmienok je účinná ku dňu uvedenému Poskytovateľom v oznámení o danej zmene zmluvných podmienok.

3. Zmena zmluvných podmienok sa netýka tých častí Podmienok, ktoré nie je možné v zmysle platných právnych predpisov jednostranne zmeniť voči Zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom. V takom prípade sa na daného Zákazníka a na jeho Objednávku uplatnia Podmienky v znení platnom zadania Objednávky, resp. uzavretia Zmluvy.

Časť XI. Príslušné právo a riešenie sporov

1. Na všetky právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa vzťahuje právny poriadok Slovenskej republiky, a to aj v prípade, ak je Zákazníkom cudzinec. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v Zmluve, sa spravujú ustanoveniami ostatných príslušných právnych predpisov.

2. Zmluvné strany budú všetky prípadné spory v súvislosti so Zmluvou riešiť prednostne mimosúdnu cestou, a to rokovaniami alebo dohodou. Ak zmluvné strany nevyriešia vzájomné spory mimosúdnu cestou, sú oprávnené riešiť spor súdnou cestou, pričom v prípade súdneho sporu je daná právomoc slovenského súdu podľa pravidiel stanovených v príslušných právnych predpisoch Slovenskej republiky.

Časť XII. Záverečné ustanovenia

1. Ak Zmluva, Cenník, tieto Podmienky alebo iný dokument súvisiaci so Zmluvou je vyhotovený okrem slovenského znenia aj v cudzom jazyku, je vždy rozhodujúce slovenské znenie, ak nie je výslovne dohodnuté inak.
2. Ak by sa tieto Podmienky, Zmluva alebo Cenník dostali do vzájomného rozporu, platí nasledovné poradie výkladu prednosti: 1. Zmluva, 2. Cenník, 3. Podmienky.
3. Účinnosťou týchto Podmienok sa rušia a nahrádzajú doteraz platné Obchodné podmienky pre poskytovanie servisných služieb účinné od 5.5.2016. Objednávky zadané Zákazníkom pred dátumom účinnosti týchto Podmienok sa riadia ustanoveniami Podmienok účinných od 1.8.2015.
4. Tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie servisných služieb nadobúdajú účinnosť dňa 5.mája 2016.