



Všeobecné obchodní a servisní podmínky

Obsah

- **Všeobecné obchodní a servisní podmínky**
- **Obsah**
 - 1. Základní ustanovení
 - 2. Objednání a převzetí
 - 3. Diagnostika zařízení
 - 4. Cena opravy a platba
 - 5. Náhradní díly
 - 6. Data zákazníka
 - 7. Přístupové údaje a soukromí
 - 8. Termín dokončení
 - 9. Dokončení a převzetí zařízení
 - 10. Stav zařízení a odpovědnost za poškození
 - 11. Reklamace servisní práce
 - 12. Spotřebitelské spory
 - 13. Závěrečná ustanovení
- **Platnost**

1. Základní ustanovení

1.1. Tento dokument stanovuje smluvní podmínky (dále jen "Podmínky") upravující vztahy mezi společností ERIS Systems s.r.o., IČO 19745036, sídlem Kurzova 2222/16, Praha 5, 155 00 (dále jen "Poskytovatel") a osobou objedávající servisní služby (dále jen "Zákazník").

1.2. Poskytovatel poskytuje zejména diagnostiku, opravy, údržbu a čištění výpočetní techniky, instalaci a konfiguraci hardwaru a softwaru, reinstalaci systémů, zálohování a obnovu dat a další související IT služby.

1.3. Tyto Podmínky tvoří součást smlouvy, pokud byl Zákazník s jejich zněním před uzavřením smlouvy seznámen a byly do smlouvy zahrnuty. Odchylná individuální dohoda má přednost.

2. Objednání a převzetí

2.1. Zákazník má povinnost se předem objednat pomocí jedné z následujících možností:

- Online formuláře na adrese <https://eris-systems.cz/servis>
- Emailem na adrese servis@eris-systems.cz
- Telefonicky či pomocí SMS na čísla v závislosti na zvolené oblasti:
 - Praha +420604925245
 - Řevnice +420727847716

2.2. Zákazník upozorní na jemu známé předchozí opravy, poškození kapalinou, pády, vady napájení a další okolnosti významné pro bezpečné provedení servisu.

2.3. Podáním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito smluvními podmínkami a že s nimi souhlasí.

2.4. Zákazník má právo požádat o převoz zařízení či naplnění zakázky na místě ve vzdálenosti do třiceti kilometrů.

2.5. Poskytovatel má právo zakázku nepřijmout v případě, kdy se servis týká jiného zařízení než-li osobního počítače či laptopu s operačním systémem Windows nebo distribucí Linux.

2.6. Poskytovatel má rovněž právo odmítnout naplnění zakázky (s výjimkou instalace) na místě a požadovat převoz zařízení.

3. Diagnostika zařízení

3.1. Není-li příčina závady zřejmá, může Poskytovatel provést diagnostiku v rozsahu nutném ke zjištění závady.

3.2. Byla-li diagnostika nabídnuta bezplatně nebo se její cena započítává do ceny opravy, použije se tato dohoda.

4. Cena opravy a platba

4.1. Cena služby se stanoví individuální dohodou, ceníkem zpřístupněným na webové stránce <https://eris-systems.cz/servis> nebo předem sděleným cenovým odhadem. Účtuje se za každá započatá hodina práce.

4.2. Cena nezahrnuje náhradní díly, licence a materiál.

4.3. Pevně sjednanou cenu nelze bez souhlasu Zákazníka zvýšit.

4.4. Ukáže-li se potřeba podstatně překročit cenu určenou odhadem, oznámí to Poskytovatel bez zbytečného odkladu Zákazníkovi spolu s novou odhadovanou cenou; další postup a práva stran se řídí zákonem.

4.5. Bez předchozího souhlasu Zákazníka nebude provedena další placená oprava zjevně přesahující sjednaný rozsah nebo cenový limit.

4.6. Při servisu více zařízení se hodinová sazba účtuje u každého zařízení zvlášť - stejně tak i jednorázové poplatky.

4.7. V případě převozu zařízení může Poskytovatel účtovat až 10 Kč za kilometr.

4.8. Je možné platit dvěma způsoby - hotově při předání zařízení či platbou převodem na účet 131-1484450247/0100.

5. Náhradní díly

5.1. Při opravě mohou být podle dohody použity nové, repasované nebo použité náhradní díly. Na použití repasovaného či použitého dílu bude Zákazník předem upozorněn.

5.2. Vyměněné díly mohou být na žádost Zákazníka vráceny, pokud to umožňuje povaha zásahu, podmínky dodavatele a právní předpisy.

6. Data zákazníka

6.1. Zákazník by měl před předáním zařízení zálohovat důležitá data, dovoluje-li to jeho technický stav.

6.2. Servisní zásah může zahrnovat změnu konfigurace, zásah do úložiště, obnovení nebo reinstalaci systému. Před zásahem, který předpokládá úmyslné smazání uživatelských dat, si Poskytovatel vyžádá souhlas Zákazníka, není-li takový zásah již součástí objednávky.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za data poškozená nebo ztracená před převzetím zařízení ani za selhání média, které nezpůsobil. Jeho zákonná odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinností tím není dotčena.

6.4. Výsledek obnovy dat závisí na stavu média; bez výslovného ujednání nelze zaručit obnovu všech ani jakýchkoli dat.

7. Přístupové údaje a soukromí

7.1. V závislosti na povaze zakázky může být zákazník vyzván ke sdělení přístupových údajů či vytvoření dočasného účtu, bez nichž nelze zakázku vykonat.

7.2. Poskytovatel nebude bez důvodu procházet osobní soubory Zákazníka. Zákazníkovi se doporučuje po dokončení opravy změnit předaná hesla.

8. Termín dokončení

8.1. Průběh zakázky může ovlivnit dostupnost náhradních dílů, další diagnostika, vyjádření Zákazníka nebo zjištění dalších závad. O významném prodloužení Poskytovatel Zákazníka přiměřeně informuje.

9. Dokončení a převzetí zařízení

9.1. O dokončení zakázky bude Zákazník informován sjednaným nebo obvyklým způsobem (telefonicky, SMS či e-mailem).

9.2. Zákazník je povinen vyzvednout zakázku nejpozději do jednoho měsíce po termínu vyhotovení, je-li zakázka vyzvednuta později bez řádného důvodu, účtuje se za každý započatý týden nad tuto dobu skladné ve výši 300 Kč. Nevyzvedne-li zákazník zakázku ve lhůtě 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má servisní organizace právo na její odprodej dle § 656 Občanského zákoníku.

10. Stav zařízení a odpovědnost za poškození

12.1. Poskytovatel odpovídá za převzaté zařízení v rozsahu stanoveném právními předpisy.

12.2. Poskytovatel neodpovídá za vady, poškození nebo nefunkčnost existující již před převzetím zařízení, ať jsou zjevné, nebo se projeví až při diagnostice či opravě.

12.3. Při převzetí může Poskytovatel zaznamenat technický a vizuální stav, zejména praskliny displeje, poškození krytu, pantů a konektorů, škrábance a promáčknutí.

12.4. Za účelem dokumentace stavu a ochrany práv obou stran může Poskytovatel pořídit fotografie zařízení, identifikačních údajů a zjištěných poškození při převzetí i v průběhu opravy. Se záznamy nakládá jen pro tyto účely a podle pravidel ochrany osobních údajů.

12.5. Zákazník upozorní na jemu známá poškození, vady, předchozí opravy, pády, polití a další skutečnosti, jež mohou ovlivnit servis.

12.6. Pokud Poskytovatel prokáže, že konkrétní poškození existovalo před převzetím, nenese za ně odpovědnost. K prokázání stavu lze použít zejména fotografie, videozáznam a diagnostické záznamy.

12.7. Poskytovatel neodpovídá za poškození, o němž prokáže, že by nastalo i bez servisního zásahu v důsledku dřívější vady, koroze, kapaliny, opotřebení, závady baterie či média nebo předchozího zásahu.

12.8. Při běžném rozebrání či diagnostice staršího, opotřebeného nebo poškozeného zařízení se může projevit skrytá vada; samotný časový souběh jejího projevu s opravou neprokazuje její příčinu.

12.9. Zjistí-li Poskytovatel další poškození, které nebylo při vstupní kontrole patrné, zdokumentuje je a informuje Zákazníka.

12.10. Vstupní kontrola nemusí odhalit všechny skryté vady; záznam stavu proto neznamena potvrzení bezvadnosti ostatních částí.

12.11. Tvzení o škodě vzniklé při servisu bude posuzováno podle dokumentace při převzetí, průběhu servisního zásahu a povahy poškození.

12.12. Tento článek nevylučuje ani neomezuje zákonnou odpovědnost Poskytovatele za škodu, kterou skutečně způsobil.

11. Reklamace servisní práce

11.1. Zákazník může uplatnit práva z vadně provedené služby nebo použitého dílu. Nová nesouvisející závada sama o sobě není vadou původně provedené opravy.

11.2. Reklamací lze podat prostřednictvím kontaktních údajů Poskytovatele.

11.3. Při uplatnění reklamace vydá Poskytovatel spotřebiteli písemné potvrzení o datu, obsahu reklamace a požadovaném způsobu vyřízení.

11.4. Reklamací spotřebitele včetně odstranění vady vyřídí a spotřebitele o tom informuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodnou-li se na delší lhůtě.

11.5. Po vyřízení spotřebitel obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí.

11.6. Smluvní záruka nad rámec zákonných práv vzniká pouze při výslovném poskytnutí; její rozsah určuje příslušné záruční prohlášení.

12. Spotřebitelské spory

12.1. Strany se nejprve pokusí případný spor vyřešit dohodou.

12.2. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2; coi.gov.cz.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Právní vztahy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a v případě spotřebitele zákonem o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.).

13.2. Neplatnost nebo neúčinnost jednotlivého ustanovení nemá vliv na ostatní ustanovení.

13.3. Pro konkrétní zakázku platí verze Podmínek, která se stala součástí smlouvy při jejím uzavření; následné změny samy o sobě smlouvu nemění.

Platnost

Aktuální platné podmínky jsou vždy dostupné na: <https://eris-systems.cz/res/servis.pdf>

Poskytovatel má právo kdykoli tyto smluvní podmínky změnit.

Zákazník souhlasí veškerými možnými způsoby uzavřením smlouvy (viz. bod 2) s aktuálními smluvními podmínkami.

Tyto smluvní podmínky platí od 1. 1. 2026

Poslední aktualizace 19. 10. 2026

