

Servisní podmínky DATA112

Všeobecná ustanovení

Vymezení pojmů

- Servisní podmínky – vymezují základní podmínky, pravidla a povinnosti mezi zhotovitelem a objednatelem při poskytování servisních služeb a při reklamaci servisního zásahu.
- Dodavatel/prodávající/zhotovitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.
- Kupující/zákazník/objednavatel/spotřebitel - je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, nebo sama spotřebovává zboží a služby.
- Smlouva o dílo – 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 předáním zařízení k servisnímu zásahu/opravě zavazuje plně a bez výhrad akceptovat tyto servisní podmínky zhotovitele. Od tohoto momentu mezi objednavatelem a zhotovitelem vznikají vzájemná práva a povinnosti.
- Oprava se rozumí záchrana dat z poškozených paměťových médií (HDD, Flash paměti, ...)

Úvodní ustanovení

1. Všeobecné podmínky je dokument vymezující základní podmínky, pravidla a povinnosti mezi dodavatelem, kterým je společnost Elsin s.r.o., se sídlem Univerzitní 62, Plzeň, PSČ: 301 00, IČ 263 97234, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 17670 a zákazníkem, při prodeji zboží, poskytování servisních služeb a reklamace zboží a služeb dodaných zhotovitelem.
2. Všeobecná ustanovení respektují platné zákony České republiky, zejména pak Obchodní zákoník, Občanský zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele.
3. Všeobecná ustanovení v této podobě jsou platná pro všechny obchodní případy, pokud nejsou smluvně ujednána jiná ustanovení. Potom jsou nové smluvní podmínky nadřazeny tomuto řádu. Nové ujednání nabývá platnost pouze v případě, že je doložitelné v písemné formě a je stvrzeno podpisy osob oprávněných za zhotovitele a objednatele jednat.
4. Zákazník má právo vyžádat si zdarma 1 výtisk Servisních podmínek, platných ke dni uzavření smlouvy.

Obchodní podmínky

Objednávka servisního zásahu a uzavření smlouvy o opravě či úpravě věci

1. Veškeré objednávky podané prostřednictvím elektronické pošty, písemně, telefonicky či ústně jsou závazné. Objednávkou objednatel rovněž stvrzuje, že se seznámil s těmito Servisními podmínkami, a že s nimi souhlasí. Na tyto Servisní podmínky a další dokumenty je objednatel dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn.
2. Ceny uvedené na www.DATA112.cz jsou orientační. Konečná cena za služby je vždy závislá na technické náročnosti provedených prací, cenách použitého materiálu, nákladech za přepravu a dalších faktorech, které mohou tuto cenu ovlivnit. Před potvrzením objednávky dodavatelem je zákazník s touto cenou vždy seznámen a až po jejím odsouhlasení zákazníkem je objednávka považována za závaznou.

Cena za zakázku

1. Součástí objednávky (smlouvy o dílo) je sjednaná předběžná cena vycházející z předpokládané časové a materiálové náročnosti opravy a z ceníku služeb. Ceník služeb je uveden na Objednávce. Konečná cena je zákazníkovi sdělena po vstupní analýze. Vstupní analýza záchrany dat (v pracovní době) je zdarma. Po odsouhlasení konečné ceny se stává objednávka závaznou. Konečnou cenu nelze bez souhlasu zákazníka překročit.
2. Zákazník se zavazuje zaplatit zhotoviteli za provedený servisní zásah naučtovanou částku a ve stanovené lhůtě.
3. Pokud zákazník požaduje po úspěšné záchraně dat uvedení předaného zařízení (HDD) do původního stavu je tato služba poskytována za úhradu (viz také Vadné díly odst. 2).

Platební podmínky

1. Možnosti platby:

- a. platba v hotovosti při osobním převzetí zařízení – u první zakázky vždy
- b. platba dobírkou v případě zaslání zařízení
- c. platba předem, převodem na účet zhotovitele č.úctu: 2962960001/5500. Po přijetí platby bude zařízení expedováno.
 - d. 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.

Rychlost zpracování zakázky

1. Běžná doba
Záchrana se provádí průběžně, tak jak je v pořadí za ostatními. Může být pozdržena, přeskočena Expres zakázkou.

2. Expres - příplatek 50%
Na záchraně se pracuje přednostně před ostatními, nepřetržitě, ale pouze v rámci pracovní doby.
3. Extra Expres - příplatek 100%
Na záchraně se pracuje přednostně před ostatními, nepřetržitě i mimo pracovní dobu, včetně svátku a víkendu až do dokončení.

Ochrana dat při zpracování zakázek na záchranu dat

1. Průběh každé záchrany dat se řídí platnými zákony České republiky, zejména zákony č. 513/1991 Sb (Obchodní zákoník) a č. 101/2000 Sb. (Zákon o ochraně osobních údajů). Proces obnovy dat firmy Elsin s.r.o. (dále zpracovatele) zaručuje dodržení zvláště následujících ustanovení, která vychází ze zmíněných zákonů:
 - a. Zpracovatel přijal taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu ke zpracovávaným datům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití zpracovávaných dat.
 - b. V procesu záchrany není přípustné otevírat datové soubory pokud to není nezbytné pro provedení obnovy, nebo to nepožaduje zákazník
 - c. Zaměstnanci zpracovatele a jiné osoby, které zpracovávají data na základě smlouvy se zpracovatelem, mohou zpracovávat data pouze za podmínek a v rozsahu zpracovatelem stanoveném a jsou povinni zachovávat mlčenlivost o datech. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací. Tyto povinnosti jsou zakotveny v pracovních smlouvách zaměstnanců a dohodách o spolupráci.
2. Do prostoru, kde probíhá záchrana dat, nemají přístup cizí osoby a pokud je to z důvodu provozu nezbytné, pak pouze s doprovodem. Prostory určené pro záchranu dat jsou chráněny zabezpečovacím zařízením s připojením na PCO se zajištěnou nepřetržitou službou.
3. Veškeré kopie svěřených dat, pořízené pro účely záchrany dat, jsou vymazány po uplynutí 5 dnů od zaplacení ceny zakázky.

Záruka

1. Zákazník je povinen zkontrolovat předaná zachráněná data nejpozději do 5 dnů po zaplacení. Po této lhůtě jsou všechna záložní data v Elsin vymazána (viz Ochrana dat při zpracování zakázek odst. 3) a reklamaci již nelze uznat.
2. Nepodaří-li se zhotoviteli provést objednaný servisní zásah/opravu z důvodů technických nebo finančních, nebo odstoupí-li zákazník od opravy, bude zařízení uvedeno do původního stavu jen je-li to technicky možné.

Vadné díly

1. Zhotovitel se v rámci opravy zařízení zavazuje ekologicky zlikvidovat vyměněné vadné díly na vlastní náklady.
2. Vyžaduje-li objednatel vrácení vadných dílů po provedené opravě, je povinen uvést tento požadavek ve smlouvě o dílo při přijetí zakázky. V opačném případě bude s vadnými díly naloženo dle bodu 1.

Předání zařízení - dodací podmínky

1. Zákazník předá/vyzvedne zařízení do/z opravy osobně. Provozovna: Univerzitní 62, 301 00 Plzeň.
2. Zákazník pošle zařízení na své náklady poštou nebo přepravní společností na adresu Elsin, Univerzitní 62, 301 00 Plzeň. Doporučujeme zásilku připojistit na hodnotu zboží. Pokud zákazník pošle zařízení k opravě na své náklady, pak je mu zařízení po opravě doručeno zdarma.
3. Zákazníci v ČR mají možnost využít nabídky svozu zařízení k opravě do firmy Elsin. Svoz zásilky je Elsin schopen zajistit na vyžádání a za cenových podmínek uvedených v ceníku služeb. Přepravu zařízení do servisního centra neprovádí fyzicky zhotovitel (firma Elsin), ale přepravní společnost (General Parcel nebo jiná přepravní společnost). Zákazník je povinen dodržet přepravní podmínky přepravní služby (<http://www.generalparcel.cz/>), zvláště co se týká hmotnosti a způsobu balení zásilek.
4. Opravené zařízení po dohodě zašle zhotovitel na zákaznickém udanou adresu zdarma (v případě dle odst. 2) nebo za dohodnutou cenu přepravy.
5. Společnost Elsin nenese odpovědnost za škody vzniklé při přepravě zařízení do nebo z ELSIN. Přepravu zařízení neprovádí fyzicky zhotovitel (firma Elsin), ale přepravní společnost (General Parcel nebo jiná přepravní společnost). Při reklamaci přepravované zásilky se Elsin řídí obchodními podmínkami přepravní společnosti. Důkladně prohleďte zásilku při jejím převzetí. Je nutné bezprostředně při převzetí zkontrolovat i obsah zásilky, nejen neporušenost či poškození obalu. Při jakémkoli poškození sepište s kurýrem písemný zápis o poškození zásilky. Neprodleně informujte společnost Elsin spol. s r. o., která bude jako příkazce přepravy reklamaci vyřizovat. Je doporučeno pořídit foto zásilky a poškozených částí. Na nedostatečně zdokumentované či pozdější reklamace nemusí být brán zřetel. Více např. na www.generalparcel.cz

Závěrečná ustanovení

1. Tyto Servisní podmínky platí ve znění uvedeném na internetových stránkách Dodavatele v den uzavření smlouvy.
2. Potvrzením objednávky zákazník přijímá veškerá ustanovení těchto Servisních podmínek ve znění platném v den potvrzení objednávky a rovněž přijímá platnou, aktuální cenu objednaného zboží a služeb.