

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Tyto všeobecné obchodní podmínky ("Podmínky") společnosti **JM servis s.r.o.**, IČO: 28089961, se sídlem Svěpomoc 682, 391 02 Sezimovo Ústí, e-mail info@jm-servis.cz, telefonní číslo +420 381 215 260 („**My**") upravují vzájemná práva a povinnosti Vás vzniklá v souvislosti nebo na základě smlouvy o dílo.

Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v zásadách zpracování osobních údajů, které naleznete na <https://www.jm-servis.cz/gdpr/>

1. NĚKTERÉ DEFINICE

- 1.1. **Aplikace** je aplikace pro elektronické zadávání Objednávek dostupná na <https://www.jm-servis.cz/>.
- 1.2. **Cena** je finanční částka, kterou Vám zaplatíte za provedení Díla.
- 1.3. **Dílo** je: 1) provedení činnosti – úvodní diagnostiky, jejímž výstupem je doporučení ohledně dalšího postupu a případných podmínek provedení opravy, nebo 2) samotné provedení opravy. Úvodní diagnostika a provedení opravy představují samostatná Díla.
- 1.4. **Objednávka** je Váš návrh na uzavření Smlouvy s Námi.
- 1.5. **Smlouva** je smlouva o Dílo uzavřená mezi Námi jako zhotovitelem a Vámi jako zákazníkem – objednatelem. Smlouva je tvořena obsahem těchto Podmínek a Objednávky, které tvoří její nedílnou součást. Pokud některá část Podmínek odporuje tomu, co jsme si společně schválili v rámci Objednávky, bude mít Objednávka před Podmínkami přednost.
- 1.6. **Uživatelský účet** je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednávek a uzavřených Smluv;
- 1.7. **Vy** jste osoba objedávající provedení Díla, právními předpisy označovaná jako objednatel.
- 1.8. **Zařízení** je Vaše zařízení určené k opravě, například kávovar, kuchyňský robot, vysavač, koloběžka nebo jiné zařízení uvedené mezi opravovanými zařízeními na <https://www.jm-servis.cz/zarucni-a-pozarucni-opravy/>

2. OBECNÁ USTANOVENÍ A POUČENÍ

- 2.1. Smlouvu je možné uzavřít pouze v českém jazyce. A jelikož komunikujeme i na dálku, tak platí, že můžou být použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují, abychom se spolu dohodli bez současné fyzické přítomnosti Nás a Vás.
- 2.2. Objednávku je možné učinit:
 - a) **osobně** – v Našem zákaznickém centru sepsáním potvrzení o přijetí Zařízení na servis, které vyplní Naše obsluha a Vy následně podepíšete, nebo
 - b) **elektronicky** – distančně přes webové rozhraní Aplikace.
- 2.3. V rámci Objednávky musíte dále uvést následující údaje:
 - a) Informace o Zařízení a jeho vadách, které chcete opravit;

- b) Informace o cenovém limitu opravy a způsobu platby;
 - c) Vaše identifikační a kontaktní údaje sloužící k tomu, abychom mohli Dílo provést, zejména tedy jméno, příjmení, Vaše adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa.
- 2.4. Na Vámi v Objednávce poskytnuté informace se budeme spoléhat. Proto máte povinnost Nám všechny informace poskytnout správně, pravdivě a úplně. Pokud Nám předáte nesprávné informace nebo Nám některou podstatnou informaci zamlčíte, může to mít za následek nesprávné provedení opravy a navýšení Ceny pro její dokončení. Uvedení nesprávných informací dále zakládá Naše právo na odstoupení od Smlouvy.
- 2.5. V případě Objednávky učiněné osobně je Smlouva uzavřena okamžikem podpisu objednávkového formuláře oběma stranami.

3. SMLOUVY UZAVÍRANÉ ELEKTRONICKY

- 3.1. Pokud je Smlouva uzavírána na dálku prostřednictvím Aplikace, tak si náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradíte Vy. Tyto náklady se však nijak neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání těchto prostředků (tedy zejména za přístup k internetu nebo za případné telefonní hovory), žádné další náklady účtované Námi za komunikační prostředky nemusíte očekávat. Odesláním Objednávky souhlasíte s tím, že prostředky komunikace na dálku využíváme.
- 3.2. V průběhu tvorby návrhu elektronické Objednávky můžete až do doby jejího vytvoření údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly prostřednictvím stisku tlačítka „Odeslat“ Objednávku vytvoříte. Kliknutím na tlačítko „Odeslat“ také vyjadřujete souhlas těmito Podmínkami a potvrzujete, že jste se seznámili se zásadami zpracování osobních údajů. Po stisku tlačítka „Odeslat“ budou všechny vyplněné informace odeslány přímo Nám.
- 3.3. Vaši Objednávku Vám v co nejkratší době poté, kdy Nám bude doručena, potvrdíme automatickou zprávou odeslanou na Vaši e-mailovou adresu zadanou v Objednávce. Součástí potvrzení bude shrnutí Objednávky a tyto Podmínky. Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky tvoří nedílnou součást Smlouvy. Tímto automatickým potvrzením Objednávky ještě nedochází k uzavření Smlouvy.
- 3.4. Poté, co Vám dorazí automatické potvrzení přijetí Objednávky dle čl. 3.3 Podmínek, začneme Vaši Objednávku zpracovávat a co nejdříve Vás budeme kontaktovat. V rámci telefonátu si můžeme ověřit informace zadané v Objednávce a v případě, že to bude potřeba, vyžádáme si od Vás další informace.
- 3.5. V případě elektronické Objednávky je Smlouva uzavřena ve chvíli, kdy Vám uzavření Smlouvy prostřednictvím e-mailu potvrdíme.

4. DOPRAVA A ZABALENÍ ZAŘÍZENÍ

- 4.1. Nad rámec Ceny nesete také náklady na dopravné, popř. i skladné. Dopravným se rozumí náklady na:
- a) doručení zařízení do Naší provozovny
 - b) odeslání zařízení zpět k Vám
 - c) cestu servisního vozidla a servisního technika k Vám a zpět do Naší provozovny v případě, že je Dílo prováděno u Vás.

- 4.2. Dopravné není účtováno pouze v případě, kdy Vám zařízení osobně doručíme a následně si jej osobně vyzvednete v Naší provozovně.
- 4.3. Zařízení Vám můžeme do provozovny přepravit těmito způsoby:
- a) **vložením do Našeho automatu**, v takovém případě Vám neúčtujeme náklady na přepravu. Pokud při převzetí shledáme, že Zařízení bylo poškozeno, budeme Vás o této skutečnosti neprodleně informovat a vyčkáme Vašich pokynů a nezapočneme s prováděním Díla.
 - b) **osobně** do Naší provozovny,
 - c) **prostřednictvím přepravce, jehož přepravu si samostatně objednáte**. V takovém případě náklady nesete Vy a My nejsme povinni převzít zásilku v případě, že po nás dopravce požaduje jakékoliv finanční plnění. Dále nedopovídáme za stav, v jakém Vám bylo zařízení doručeno. Jestliže shledáme, že při přepravě došlo k poškození zařízení, informujeme Vás o tom, vyčkáme na Vaše pokyny a nezapočneme s prováděním Díla.
 - d) **prostřednictvím Našeho smluvního přepravce**, v takovém případě Vám náklady na přepravu vyúčtujeme a Vy je zaplatíte spolu s cenou Díla. Pokud jste využili Našeho přepravce a při převzetí shledáme, že zařízení bylo přepravou poškozeno, zásilku převezmeme a sepíšeme s přepravcem záznam o vzniku škody. O této skutečnosti Vás neprodleně informujeme, vyčkáme Vašich pokynů a nezapočneme s prováděním Díla.
- 4.4. Věnujte pozornost zabalení zařízení pro přepravu – zařízení musí být řádně zabaleno a označeno. Zařízení jste povinni nám doručit včetně všech jeho odnímatelných součástí. Vyhrazujeme si právo odmítnout převzetí zařízení, pokud není řádně zabaleno nebo pokud je obal poškozen. Při převzetí však vizuálně kontrolujeme pouze vnější obal. Zařízení ponecháváme v původním obalu do doby, než započneme s prováděním Díla. Některá poškození způsobená vadným zabalením či přepravou tedy zjistíme až při započatí s prováděním opravy. V takovém případě Vás upozorníme a dohodneme se na dalším postupu. Pokud v důsledku těchto zjištění nebudete chtít s prováděním Díla pokračovat, vyúčtujeme Vám a zaplatíte pouze cenu za do té doby započaté práce a dopravu. A pokud se nedohodneme na dalším postupu, můžeme od Smlouvy odstoupit, v takovém případě jste povinni si zařízení vyzvednout na Naší provozovně nebo zaplatit náklady na jeho přepravu zpět k Vám.

5. DIAGNOSTIKA A OPRAVA

- 5.1. Jak již jsme zmínili výše, pokud Vám přinesete nebo jinak zašlete Zařízení na diagnostiku, domluvíme se v průběhu Objednávky na cenovém limitu opravy. Tento cenový limit se chová jako rozpočet daný s výhradou, že se nezaručuje jeho úplnost a že je nezávazný. V praxi to znamená, že pokud se do rozpočtu vejde, tak Zařízení rovnou opravíme. Ale pokud bychom zjistili, že jsou vady závažnější než jsme mysleli, že je potřeba objednat dražší náhradní díly nebo že z jiného důvodu nebude možné opravu provést v rámci dohodnutého rozpočtu, tak Vás budeme kontaktovat. V takovém případě pokud se nedomluvíme se na navýšení rozpočtu, tak Vám Zařízení vrátíme bez opravy.
- 5.2. V právní řeči výše uvedené znamená, že uzavřením Smlouvy Nás pověřujete jak provedením Díla – diagnostiky, tak provedením Díla – opravy, avšak s tím, že pokud Vás požádáme o navýšení rozpočtu k provedení opravy, můžete provedení opravy písemně bez zbytečného odkladu vypovědět. V takovém případě nebudeme provádět opravu. To ale nemá vliv na Vaši povinnost zaplatit cenu za provedení diagnostiky.

6. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Jakmile dojde k uzavření Smlouvy, Vám vzniká závazek k zaplacení Ceny.
- 6.2. Cena za provedení diagnostiky je uvedena v rámci Aplikace nebo v případě osobní Objednávky na tištěném formuláři a vychází z aktuálního ceníku. Cena za provedení diagnostiky je splatná základě daňového dokladu – faktury do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy o provedení diagnostiky. Výjimku tvoří situace, kdy Vám Zařízení předáváte vložením do automatu, v takovém případě je zaplacení Ceny podmínkou pro vložení Zařízení do automatu. Zaplacení ceny za provedení diagnostiky je zároveň podmínkou pro její provedení, dokud Vám ji nezaplatíte, nemusíme s diagnostikou začít a veškeré dohodnuté termíny pro její dokončení se prodlužují.
- 6.3. Jak jsme již uvedli výše, v rámci Objednávky se dohadujeme na cenovém limitu pro opravy. Finální cena za provedení opravy je z Naší strany sdělena až po provedení diagnostiky. Pokud Vám sdělíme, že bude potřeba rozpočet pro opravu překročit, tak navýšený rozpočet platí pouze za předpokladu, že Vám ho odsouhlasíte do 10 dnů od sdělení. Případné pozdější přijetí nabídky představuje nový návrh na uzavření Smlouvy z Vaší strany, který můžeme odmítnout, nebo v případě kterého Vám můžeme navrhnout navýšení ceny. Cena za provedení opravy je splatná základě daňového dokladu – faktury do 7 dnů ode dne uzavření Smlouvy o provedení opravy. Zaplacení ceny za provedení opravy je podmínkou pro její provedení, dokud Vám ji nezaplatíte, nemusíme s opravou začít a veškeré dohodnuté termíny pro její dokončení se prodlužují.
- 6.4. Cena je dále uvedena v návrhu Objednávky a samozřejmě v Objednávce. V případě rozporu mezi Cenou uvedenou v rámci Aplikace a Cenou uvedenou v Objednávce se uplatní Cena uvedená v Objednávce. K tomuto rozdílu může dojít zejména v případě, kdy na základě telefonického hovoru zjistíme dodatečné informace, které z Vaší strany nebyly uvedeny. Takové případy si ale vždy odsouhlasíme, nebudou tedy pro Vás překvapivé.
- 6.5. Úhradu Ceny můžete provést následujícími způsoby:
- a) **Bankovním převodem.** Informace pro provedení platby Vám zašleme po uzavření Smlouvy.
 - b) **Hotově nebo platební kartou v Našem zákaznickém centru nebo v automatu.**
 - c) **Hotově servisnímu technikovi.**
 - d) **Prostřednictvím on-line platební brány.** V takovém případě probíhá platba přes platební bránu Comgate. V případě platby kartou online je Cena splatná při uzavření Smlouvy
- 6.6. Faktura bude vystavena v elektronické podobě po uzavření Smlouvy a bude zaslána na Vaši e-mailovou adresu.
- 6.7. Cena je stanovena včetně DPH a poplatků stanovených zákonem. Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s prováděním Díla, zejména náklady na materiály, obstarání předmětů potřebných pro provádění Díla a náklady na pracovní sílu a je v ní zahrnuta též doprava na místo provedení Díla a samotné provedení Díla.
- 6.8. V případě, že bude nutné provést vícepráce, tedy práce, o kterých jsme v době uzavření Smlouvy nemohli vědět, budeme po Vás požadovat i jejich úhradu. Může se jednat o situaci, kdy v průběhu opravy zjistíme, že je potřeba provést opravy dalších částí zařízení nebo že má zařízení další vady nebo že je potřeba uhradit další náklady na dopravu či materiál, které Vám nemohly být známy v době uzavření Smlouvy. Na

takové případy Vás upozorníme, jakmile s o nich dozvíme. Pokud Vám cenu víceprací schválíte, budeme pokračovat v opravě. V případě, že cenu víceprací neschválíte, tak můžete od Smlouvy odstoupit a zaplatíte Vám pouze cenu za do té doby započaté práce.

7. DOBA K PROVEDENÍ DÍLA

- 7.1. Případné termíny k provedení díla uvedené v rámci Aplikace, sdělené telefonicky nebo jinak jsou vždy pouze odhadované. Zavazujeme se však, že Dílo obvykle provedeme do jednoho měsíce od uzavření Smlouvy nebo od provedení úhrady Ceny, podle toho, který okamžik nastane později. Nejsme povinni zahájit práce na provádění Díla, dokud Vám nezaplatíte dohodnutou cenu. Pro případ nedostupnosti náhradních dílů, čekání na plnění třetí strany (přepravce, dodavatel náhradních dílů) a jiných okolností nezávislých na Nás si vyhrazujeme právo prodloužit termín pro provedení díla.
- 7.2. Doba stanovená pro provedení Díla může být prodloužena pouze na základě naší vzájemné dohody, případně za situace, kdy budete požadovat změny v rozsahu Díla. Doba stanovená pro provedení Díla se prodlužuje také o dobu, po kterou trvají překážky, pro které nelze Dílo objektivně provádět. Dále může být doba prodloužena o dobu, po kterou jste v prodlení s poskytnutím součinnosti nebo po dobu, po kterou trvají překážky provádění Díla na Vaší straně, a to o dobu od počátku tohoto prodlení až do jeho skončení či po dobu trvání překážky. K prodloužení doby pro provedení Díla dochází automaticky Vaším prodlením.

8. NAŠE PRÁVA A POVINNOSTI

- 8.1. My jsme povinni Dílo provádět v souladu s právními předpisy, které se na provádění Díla vztahují, a dále v souladu s Vašimi pokyny.
- 8.2. Máme při provádění Díla dále tyto povinnosti a oprávnění:
- a) Jsme povinni Vás upozornit na zřejmou nevhodnost pokynů, které by mohly mít za následek vznik škody nebo překážek v řádném provedení Díla. V případě, že i přes Naše upozornění na splnění pokynů trváte, neodpovídáme za škodu takto vzniklou ani za vady dokončeného Díla;
 - b) Zavazujeme se při provádění činností na Díle postupovat s odbornou péčí a činnosti uskutečňovat podle Vašich pokynů a v souladu s Vašimi zájmy;
 - c) Jsme oprávněni se odchýlit od Smlouvy či Vašich pokynů, jen je-li to ve Vašem zájmu a nemůžeme-li si včas vyžádat Váš souhlas nebo stanovisko. Jsme však povinni neprodleně Vás o této záležitosti informovat;
 - d) Jsme oprávněni pro svou činnost na Díle použít jiných osob. V případě, že tyto třetí osoby poruší povinnosti ze Smlouvy, odpovídáme Vám, jako bychom je porušili My sami.
- 8.3. Prohlašujeme, že v případě, kdy je pro provádění Díla potřeba mít určitou kvalifikaci či autorizaci, splňujeme tyto podmínky.
- 8.4. Jsme povinni obstarat si k provedení Díla vše, co je k provedení potřeba, s výjimkou věcí a činností, které v souladu se Smlouvou máte za povinnost obstarat Vy.
- 8.5. Překáží-li nevhodná věc, kterou jste Nám předali, nebo Váš příkaz v řádném provádění Díla, provádění přeručíme až do doby odstranění překážky nebo změny příkazu; trváte-li na provádění Díla s použitím

předané nevhodné věci nebo podle daného příkazu, máme právo požadovat tento pokyn v písemné podobě a právo od Smlouvy odstoupit.

- 8.6. Jsme oprávněni přerušit provádění Díla, aniž by toto přerušení zakládalo Naše prodlení, v případě vyšší moci, což jsou okolnosti, které jsou neočekávané, mimořádné a nepřekonatelné a brání provádění Díla, přičemž tyto vznikly nezávisle na Naší vůli. V situacích, kdy případ vyšší moci trvá déle než 30 dní, zavazujeme se společně zahájit jednání o změně Smlouvy, pokud k dohodě na novém obsahu nedojde ani do 30 dnů od zahájení jednání, máme každý možnost Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby.

9. VAŠE PRÁVA A POVINNOSTI

- 9.1. Zavazujete se poskytovat Nám součinnost při provádění Díla, a to dle Našich pokynů. V případě, že Nám tato součinnost nebude poskytnuta, máme právo si zajistit náhradní plnění na Váš účet.
- 9.2. Jste povinni před započatím provádění Díla splnit veškeré požadavky, které jsme Vám sdělili v těchto Podmínkách, ve Smlouvě a v e-mailové komunikaci. Zejména jste povinni předat Nám zařízení v dohodnuté době a na dohodnutém místě.
- 9.3. Po dobu, po kterou Nám nebude umožněno nakládat se zařízením, nemůžeme být v prodlení s prováděním Díla.
- 9.4. Máte-li opatřit věc k provedení Díla, předáte Nám ji v dohodnuté době. Cena se o cenu této věci nesnižuje. Neopatříte-li věc včas a neučiníte-li tak ani na Naši výzvu v dodatečně přiměřené době, můžeme věc opatřit My na Váš účet.
- 9.5. V případě, že porušíte jakoukoli povinnost uvedenou v tomto článku a toto porušení Nám znemožní provést Dílo, můžeme po Vás požadovat úhradu vzniklých nákladů, které Vám doložíme a dále náhradu za ztracený čas, přičemž pro její výpočet se užije hodinová sazba uvedená v Ceníku.

10. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

- 10.1. Pokud se nedohodneme jinak, tak Vám zařízení vrátíme stejným způsobem, jako jste Nám ho předali Vy. Vyhrazuje si právo vrátit Zařízení prostřednictvím Našeho automatu. O uložení Zařízení do Našeho automatu a pokynech pro jeho převzetí Vás budeme informovat.
- 10.2. Jste povinni Dílo převzít, pokud odpovídá Smlouvě nebo pokud vykazuje ojedinělé, drobné a nepodstatné vady či nedodělky, které samostatně ani ve svém souhrnu nebrání bezpečnému a řádnému užívání Díla.
- 10.3. Pokud si Zařízení převeźmete na Naší pobočce, bude o předání a převzetí Díla pořízen předávací protokol, který bude podepsán Naším zástupcem a Vámi. V ostatních případech Vám doporučujeme Zařízení a Dílo zkontrolovat do 48 hodin od převzetí. Jste povinni v rámci předávacího protokolu uvést všechny zjevné vady Díla. Skutečnost, že odmítnete bez závažného důvodu podepsat předávací protokol či převzít Dílo, nemá vliv na splnění Naší povinnosti Dílo předat a Dílo je předáno dnem, kdy Vám jej umožníme převzít.
- 10.4. V případě, že po předání Díla dojde k jakémukoli poškození z Vaší strany či ze strany třetích osob, není tato skutečnost vadou Díla a nemáte žádná práva z vadného plnění.
- 10.5. Pokud budete v prodlení s převzetím Díla déle než:

- a) 21 dní, tak Vám můžeme naúčtovat poplatek za úschovu zařízení ve výši 50 Kč za každý další den prodlení, a
 - b) 60 dní, tak můžeme se Zařízením naložit dle vlastního uvážení, například jej prodat. Takovému následku se můžete vyhnout, pokud Nám prokážete, že pro prodlení máte vážný důvod. Před prodejem Vás o zamýšleném prodeji vyrozumíme a stanovíme Vám náhradní lhůtu k převzetí zařízení v délce 1 kalendářního měsíce. Výtěžek z prodeje můžeme v takovém případě započíst na Naše pohledávky na zaplacení ceny za Vámi.
- 10.6. Pokud Nám nezaplatíte dohodnutou Cenu nebo jinou vyúčtovanou částku, můžeme zařízení zadržet k zajištění Vašeho dluhu. O takovém případě a jeho důvodu Vás vždy písemně vyrozumíme. Zadržovací právo zaniká, jakmile Nám zaplatíte Váš dluh. Po dobu zadržení budeme o zařízení pečovat jako řádný hospodář a máme proti Vám právo na náhradu nákladů jako řádný držitel.

11. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 11.1. Jste povinni Dílo zkontrolovat při jeho převzetí a případné zjevné vady uvést do předávacího protokolu (v případě osobního převzetí) nebo jinak písemně, například e-mailem zaslaným na Naši adresu (v ostatních případech). Tímto uvedením vad v předávacím protokolu jsou u Nás vady uplatněny.
- 11.2. Jiné vady, než vady zjevné u Nás musíte uplatnit následně po jejich zjištění. V případě, že jste podnikateli, je Vaší povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od provedení Díla. V případě, že jste spotřebitel, máte právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u Díla, ve lhůtě dvou let od provedení. Pokud byla při provádění Díla využita použitá věc, je možné uplatnit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u takové věci, ve lhůtě jednoho roku.
- 11.3. Námi dodané Dílo (oprava nebo diagnostika) bude bez vad, zejména:
- a) Má vlastnosti, které jsme si s Vámi dohodnuli, a pokud nebyly výslovně dohodnuty, pak takové, které jsme uvedli, případně takové, které lze s ohledem na jeho povahu očekávat;
 - b) Je vhodné pro účely, které jsme uvedli nebo pro účely, které jsou obvyklé;
 - c) Odpovídá jakosti nebo provedení ukázky, pakliže byla jakost nebo provedení stanoveno podle ukázky;
 - d) Je v odpovídajícím rozsahu;
 - e) Splňuje požadavky na Dílo kladené právními předpisy;
 - f) Není zatíženo právy třetích stran.
- 11.4. V případě, že bude mít Dílo vadu (příčemž upozorňujeme, že Dílem se rozumí provedená oprava nebo diagnostika, nikoliv samotné zařízení), tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. 12.3. Podmínek, můžete Nám takovou vadu oznámit a uplatnit práva z vadného plnění (tedy Dílo reklamovat) zasláním písemné reklamace na Naši e-mailovou adresu či dopisu na Naši adresu uvedenou u Našich identifikačních údajů, telefonicky nebo jiným prokazatelným způsobem. Při uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůžete následně, s výjimkou případů dle čl. 12.6. Podmínek, bez Našeho souhlasu změnit. Reklamaci vyřídíme v souladu

s Vámi uplatněným právem z vadného plnění. Dohodli jsme se však, že v případě, kdy to bude objektivně možné, preferujete způsob řešení práv z vadného plnění odstraněním vad jejich opravou.

11.5. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:

- a) Na odstranění vady dodáním nového Díla (tj. například opětovným provedením diagnostiky) nebo chybějící části Díla;
- b) Na odstranění vady opravou Díla;
- c) Na přiměřenou slevu z Ceny;
- d) Na odstoupení od Smlouvy.

11.6. V případě, že zvolíte vyřešení dle bodů a) nebo b) a My vadu takto neodstraníme v přiměřené lhůtě, kterou jsme uvedli, nebo Vám sdělíme, že tímto způsobem vadu neodstraníme vůbec, máte práva dle bodů c) a d), i když jste je v rámci reklamace původně nepožadovali. Zároveň pokud si zvolíte odstranění vady opravou a My zjistíme, že je vada neopravitelná, oznámíme Vám to a můžete si zvolit jiný způsob odstranění vady. V případě, že si nezvolíte řešení vady, máte pouze práva uvedená v čl. 12.7. Podmínek.

11.7. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:

- a) Na odstranění vady dodáním nového Díla nebo chybějící části Díla;
- b) Na odstranění vady opravou Díla;
- c) Na přiměřenou slevu z Ceny.

Pokud však vadu neodstraníme včas nebo neoprávněně odmítneme vadu odstranit, vzniká Vám právo od Smlouvy odstoupit.

11.8. Lhůtu pro odstranění vad stanovíme My s ohledem na povahu vady a technické možnosti odstranění, tato však nesmí být zjevně nepřiměřená povaze vady. V případě, že vada nebude odstraněna ve stanovené lhůtě, máte právo odstranit tuto vadu sami nebo prostřednictvím třetí osoby a jste oprávněni nám náklady na toto odstranění následně vyúčtovat. Jsme však povinni takto nahradit jen účelně vynaložené náklady.

11.9. Neodpovídáme za vady Díla, které vznikly v důsledku porušení Vašich povinností dle Smlouvy. Vadou Díla není opotřebení zařízení způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

11.10. Do tří dnů od obdržení reklamace Vám na e-mailovou adresu potvrdíme, že jsme reklamaci obdrželi, kdy jsme ji obdrželi a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení, a to včetně zaslání informace na Váš e-mail, který je uveden v potvrzení o uplatnění reklamace. Lhůta může být po naší vzájemné dohodě prodloužena. Pokud lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy nebo požadovat slevu z Ceny. Pro reklamaci můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří přílohu č. 2 Podmínek.

11.11. O uplatnění reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení, ve kterém uvedeme datum, kdy jste uplatnili reklamaci, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a jaké jsou Vaše kontaktní údaje, na které Vám poskytneme informace o vyřízení reklamace.

11.12. O vyřízení reklamace Vás budeme informovat na kontaktní údaje, které jste Nám uvedli. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami.

11.13. Uplatnění práv z vadného plnění a reklamace akce se řídí ustanovením §1810 a násl., §1820 a násl., §2099 a násl. a 2615 a násl. občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.

12. Odstoupení od Smlouvy

12.1. K odstoupení od Smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi Námi a Vámi od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsoby uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních Podmínek, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.

12.2. V případě, že jste spotřebitel, tedy osoba objedávající Dílo mimo rámec své podnikatelské činnosti, a uzavíráte Smlouvu přes Aplikaci, tak máte právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na Naši adresu uvedenou u Našich identifikačních údajů). Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří přílohu č. 1 Podmínek.

12.3. Ani jako spotřebitel však nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy:

- a) provedení Díla, a to v rozsahu, ve kterém bylo provedeno; jelikož jde dle Smlouvy o plnění za úplaty, nemůžete odstoupit pouze v případě, že plnění započalo s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a My jsme Vás poučili, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od Smlouvy ohledně těchto splněných částí;
- b) neodkladná oprava nebo údržba, která má být provedena v místě určeném Vámi na Vaši výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby.

12.4. Lhůta k odstoupení dle čl. 13.2. Podmínek se považuje za zachovanou, pokud Nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od Smlouvy odstupujete.

12.5. V případě odstoupení od Smlouvy Vám bude Cena vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený v odstoupení od Smlouvy.

12.6. My jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než provedeme Dílo, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Dílo provést. Můžeme také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné, že jste uvedli v Objednávce záměrně nesprávné informace. V případě, že objednáváte Dílo v rámci své podnikatelské činnosti, tedy jako podnikatel, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit kdykoli, i bez udání důvodu. Pokud jste Nám již zaplatili, vrátíme Vám Cenu do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený v odstoupení od Smlouvy.

13. Řešení sporů se spotřebiteli

13.1. Nejsme ve vztahu k Vám vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku.

13.2. Vyřizování Vašich stížností, pokud jste spotřebitelé, zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy info@jm-servis.cz Informaci o vyřízení stížnosti Vám zašleme e-mailem.

- 13.3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů ze Smlouvy mezi Námi a Vámi, pokud jste spotřebitelem.
- 13.4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Náš a Váš právní vztah se bude řídit právem České republiky. Pokud jste však spotřebitelé, nejsou tímto ujednáním dotčena Vaše práva plynoucí z právních předpisů.
- 14.2. Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u Našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, v Uživatelském účtu nebo přes kterou jste nás kontaktovali.
- 14.3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě naší písemné dohody. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny. O změně Vás však budeme informovat pouze v případě, že máte vytvořený Uživatelský účet. Informace o změně Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu nejméně 14 dní před účinností této změny.
- 14.4. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci.
- 14.5. Nedílnou přílohou Podmínek je:
- a) vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy
 - b) Vzorový formulář pro reklamaci
 - c) Ceník dostupný na adrese https://www.jm-servis.cz/wp-content/uploads/jm_servis/jm-servis-cenik-sluzeb.pdf
- 14.6. Smlouva včetně Podmínek je archivována v elektronické podobě u Nás, ale není Vám přístupná. Vždy však tyto Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdržíte e-mailem a budete tedy mít vždy přístup ke Smlouvě i bez Naší součinnosti. Doporučujeme vždy potvrzení Objednávky a Podmínky uložit.
- 14.7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti 1. srpna 2023.

PŘÍLOHA Č. 1 - FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Adresát: JM servis s.r.o., IČO: 28089961, se sídlem Svěpomoc 682, 391 02 Sezimovo Ústí

e-mail: info@jm-servis.cz

Tímto prohlašuji, že odstupuji od Smlouvy:

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Specifikace Díla, kterého se Smlouva týká:	
Způsob pro navrácení obdržených finančních prostředků, případně uvedení čísla bankovního účtu:	

Jste-li jako objednatel spotřebitelem máte právo v případě, že jste objednal provedení Díla prostřednictvím Aplikace **společnosti JM servis s.r.o.** nebo jiného prostředku komunikace na dálku, mimo případy uvedené v § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů odstoupit od již uzavřené Smlouvy do 14 dnů ode dne jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce. Toto odstoupení Nám můžete písemně oznámit na adresu sídla, provozovny či elektronicky na e-mail uvedený na vzorovém formuláři.

Odstoupíte-li jako spotřebitel od Smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, všechny peněžní prostředky, které jsme v souvislosti s Díle obdrželi, a to stejným způsobem, jakým jste je zaslali. Ani jako spotřebitel však nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy:

- provedení díla, a to v rozsahu, ve kterém bylo provedeno; jelikož jde dle Smlouvy o plnění za úplatu, nemůžete odstoupit pouze v případě, že plnění započalo s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a My jsme Vás poučili, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od Smlouvy ohledně těchto splněných částí;
- Neodkladná oprava nebo údržba, která má být provedena v místě určeném Vámi na Vaši výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby.

Datum:

Podpis:

PŘÍLOHA Č. 2 - FORMULÁŘ PRO REKLAMACI

Adresát: JM servis s.r.o., IČO: 28089961, se sídlem Svěpomoc 682, 391 02 Sezimovo Ústí

e-mail: info@jm-servis.cz

Uplatnění reklamace

Datum uzavření Smlouvy:	
Jméno a příjmení:	
Adresa:	
E-mailová adresa:	
Dílo, které je reklamováno:	
Popis vad Díla:	
Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace, případně uvedení čísla bankovního účtu pro poskytnutí slevy:	

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace spolu s mým nárokem včetně data a způsobu vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis: