

Servisné podmienky

spoločnosti Robert Bosch odbytová s.r.o. – obchodná divízia Power Tools

Stav: 1. 8. 2014

1. Platnosť

- 1.1 Tieto Servisné podmienky (ďalej len „**podmienky**“) platia pre objednávky opráv aj prípravné práce k nim, ako je preskúšanie a predbežná kalkulácia nákladov (ďalej len „**opravárenské práce**“) zadané všetkým spoločnostiam Robert Bosch odbytová s.r.o. (ďalej len „**Bosch**“).
- 1.2 Pre opravárenské práce v rámci záruky spoločnosti Robert Bosch odbytová s.r.o., so sídlom Pod Višňovkou 1661/35, 140 00 Praha 4, IČ: 43872247(ďalej len „**Bosch**“) platia tieto podmienky ako rozšírenie záručných podmienok výrobcu Bosch. V rozpore s obsahom záruky výrobcu Bosch a obsahom týchto podmienok majú prednosť ustanovenia v záruke výrobcu Bosch.
- 1.3 Opravárenské práce ponúkané spoločnosťou Bosch sa rovnakou mierou zameriavajú na spotrebiteľa a podnikateľa. Pre účely týchto podmienok (I) spotrebiteľ je každý človek, ktorý mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s podnikateľom alebo s ním inak jedná a (II) podnikateľ je definovaný zákonom č. 89/2012 Sb., občianskym zákonníkom.
- 1.4 Protichodné, dodatočné, ústne alebo od podmienok Bosch rozdielne dohody nie sú pre Bosch záväzné, len ak by Bosch písomne súhlasil s ich platnosťou. Nižšie uvedené podmienky platia rovnako v prípade, keď Bosch bez výhrady uskutoční opravárenské práce a je oboznámený s tým, že podmienky objednávateľa opravy (ďalej len „**objednávateľ**“) sú protichodné, dodatočné alebo odlišné od podmienok Bosch. Uskutočnenie opravárenských prác neznamená akceptáciu podmienok objednávateľa.
- 1.5 Práva, ktoré patria spoločnosti Bosch podľa zákonných predpisov alebo sú v súlade s inými dohodami nad rámec týchto podmienok, zostávajú nedotknuteľné.

2. Oznámenie pred uzatvorením zmluvy

- 2.1 Bosch oznamuje, že
 - a) náklady na prostriedky komunikácie na diaľku sa neodlišujú od základnej sadzby (v príp. internetového i telefonického pripojenia podľa podmienok Vášho operátora, Bosch si neúčtuje žiadne ďalšie poplatky, to sa netýka príp. zmluvnej prepravy);
 - b) žiada úhradu ceny za opravárenské práce pred prevzatím plnenia objednávateľom od spoločnosti Bosch, príp. povinnosť zaplatiť zálohu alebo podobnú platbu sa týka požiadavky objednávateľa na poskytnutie špecifických služieb, pokiaľ sú vyžiadané a poskytované;
 - c) neuzatvára zmluvy, u ktorých je predmetom opakované plnenie. Pokiaľ také zmluvy sprostredkúva, najkratšiu dobu, počas ktorej bude zmluva strany zaväzovať, oznamuje poskytovateľ daného plnenia, vrátane údajov o cene, alebo spôsobe jej určenia za jedno účtovacie obdobie, ktorým je vždy jeden mesiac, pokiaľ je táto cena nemenná;
 - d) v prípade licenčných zmlúv uzatváraných na dobu neurčitú, je cena licencie zjednaná za celú dobu poskytovania licencie, pokiaľ nie je uvedené inak;
 - e) ceny tovaru a služieb sú na webe, ktorý prevádzkuje spoločnosť Bosch, uvádzané bez DPH, vrátane všetkých poplatkov stanovených zákonom, mimo iného náklady na dodanie tovaru alebo služby sú odlišné podľa zvolenej metódy a poskytovateľa dopravy a spôsobu úhrady, osobný odber nie je možný;
 - f) v prípade, že objednávateľ je spotrebiteľ, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy (pokiaľ nie je nižšie uvedené inak), a to v lehote štrnástich dní, ktorá beží, pokiaľ ide o zmluvu, ktorej predmetom je niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí, odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru, nakoľko toto odstúpenie musí zaslať na adresu Robert Bosch odbytová s.r.o., Bosch Service Center PT, K Vápence 1621/16, 692 01 Mikulov, príp. môže využiť formulár pre odstúpenie od zmluvy na stránkach spoločnosti Bosch;
 - g) spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy;

- I) o poskytovaní služieb, ktoré Bosch splnil s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy;
- II) o dodávke tovaru alebo služby, ktorých cena závisí od zmien na finančnom trhu nezávisle na vôli spoločnosti Bosch a ku ktorým môže dôjsť počas lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- III) o dodávke tovaru, ktorý bol upravený podľa prania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu;
- IV) o dodávke tovaru, ktorý má krátku dobu trvanlivosti, ako i tovar, ktorý bol po dodaní nenávratne zmiešaný s iným tovarom;
- V) o oprave alebo údržbe vykonanej v mieste určenom spotrebiteľom na jeho žiadosť; to však neplatí v prípade následného vykonania iných než vyžiadaných opráv či doručenia iných než vyžiadaných náhradných dielov,
- VI) o dodávke tovaru v uzavretom obale, spotrebiteľ z obalu vybral a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť;
- VII) o dodávke zvukovej alebo obrazovej nahrávky alebo počítačového programu, ak porušil ich pôvodný obal;
- VIII) o dodávke novín, periodík alebo časopisov;
- IX) o doprave alebo využití voľného času, pokiaľ podnikateľ tieto plnenia poskytuje v určenom termíne;
- X) o doručení digitálneho obsahu, pokiaľ nebol doručený na hmotnom nosiči a bol doručený s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, Bosch zdôrazňuje, že v prípade dodávky digitálneho obsahu dodávaného on-line nemá právo odstúpiť od zmluvy.;

h) v prípade odstúpenia od zmluvy ponese spotrebiteľ náklady spojené s vrátením tovaru a pokiaľ ide o zmluvu uzavretú prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, náklady na vrátenie tovaru, pokiaľ tento tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu štandardnou poštovou cestou;

i) spotrebiteľ má povinnosť uhradiť pomernú časť ceny v prípade odstúpenia od zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie služieb a ktorej plnenie už začalo;

j) príslušný daňový doklad bude uložený v elektronickom archíve spoločnosti Bosch, pričom zmluvní partneri Bosch majú k týmto údajom tiež prístup na svojom profile;

k) v prípade, že spotrebiteľ má sťažnosť, môže ju uplatniť u spoločnosti Bosch, príp. sa môže obrátiť so sťažnosťou na orgán dohľadu alebo štátneho dozoru.

3. Uzatvorenie zmluvy

- 3.1 Ponuka služieb Bosch zverejnená najmä v rámci webových stránok Bosch, či podobne na internete, nie je pre Bosch záväzná a nepredstavuje ponuku na uzatvorenie zmluvy, ale je len výzvou na podanie zmluvnej ponuky objednávateľom (t.j. výzvou na podanie objednávky).
- 3.2 Objednávkou objednávateľ predkladá spoločnosti Bosch ponuku na uzatvorenie zmluvy. Objednávka je uskutočnená odoslaním vyplneného formulára objednávky opravy prostredníctvom služby Priame vybavenie opravy na webovej stránke: <http://www.bosch-pt.sk>, prípadne je objednávka vytvorená cez telefón alebo poštou ako príloha k tovaru k oprave (ďalej len „objednávka opravy“).
- 3.3 Zmluva na opravárenské práce je uzatvorená v okamžiku odoslania písomného potvrdenia objednávky zo strany spoločnosti Bosch na e-mailovú adresu objednávateľa uvedenú v objednávke opravy alebo v okamžiku zahájenia opravy tovaru odoslaného spolu s príslušnou objednávkou k oprave. Zaslané potvrdenie o doručení objednávky opravy nie je prijatie ponuky objednávateľa. Slúži len ako informácia objednávateľa, že Bosch dostal objednávku opravy. K tovaru odoslanému bez riadne vyplnenej objednávky opravy, môže objednávateľ v dodatočnej lehote 3 týždňov od odoslania tovaru dodatočne doručiť príslušnú objednávku opravy, inak na neho nebude braný ohľad a tovar bude odoslaný späť objednávateľovi na jeho náklady.

4. Zaslanie tovaru k oprave

- 4.1 Objedávateľ môže nechať tovar na opravu vyzdvihnúť zo strany zmluvného prepravcu na

adrese k vyzdvihnutiu uvedenej v objednávke opravy. U týchto zásielok v rámci Slovenskej republiky nesie Bosch náklady a rizika. Pokiaľ objednávateľ doručí tovar k oprave iným spôsobom, je to na jeho vlastné riziko a náklady. Zaslané neoznačené balíky na účet adresáta Bosch neprijíma.

5. Zrušenie objednávky opravy a odstúpenie od zmluvy

- 5.1 U zmlúv uzatvorených dištančným spôsobom môže objednávateľ, ktorý je spotrebiteľom, odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa uzatvorenia zmluvy na opravárenské práce. Pre účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ o svojom odstúpení od zmluvy informovať spoločnosť Bosch (v odstúpení uvedie svoje meno a priezvisko, adresu a prípadne svoje telefónne a faxové číslo a e-mailovú adresu) formou jednostranného právneho jednania (napríklad dopisom odoslaným prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb, faxom alebo e-mailom).
- 5.2 Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ spoločnosti Bosch zašle alebo predá pred uplynutím príslušnej 14 dňovej lehoty. Pre uľahčenie komunikácie je vhodné v odstúpení uviesť dátum uzatvorenia zmluvy, bankové spojenie a zvolený spôsob vrátenia tovaru. Spotrebiteľ môže k odstúpení od zmluvy použiť vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy, ktorý je k dispozícii na webovej stránke: <http://www.bosch-pt.sk>. Pokiaľ využije spotrebiteľ túto možnosť, obratom mu bude odoslané potvrdenie o prijatí oznámenia o odstúpení od zmluvy.
- 5.3 Spoločnosť Bosch je povinná spotrebiteľovi vrátiť kúpnu cenu plne odpovedajúcu cene opravárenských prác do 14 dní od odstúpenia od zmluvy.
- 5.4 Pokiaľ odstúpi spotrebiteľ od zmluvy a Bosch s opravárenskými prácami na základe výslovnej žiadosti spotrebiteľa začal pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy, uhradí spotrebiteľ spoločnosti Bosch pomernú časť zjednanej ceny za plnenie poskytnuté do okamžiku odstúpenia od zmluvy.

6. Ceny, cenové hranice pre opravárenské práce a predbežná kalkulácia nákladov

- 6.1 Ceny za opravárenské práce a ďalšie prípadné náklady vychádzajúce z cenníku Bosch platného odo dňa vytvorenia objednávky. Do tejto doby je rozhodujúci dátum uvedený na objednávke opravy. Opravárenské práce v rámci záruky sú pre objednávateľa bezplatné.
- 6.2 Objednávka opravy je vzhľadom k cene za opravárenské práce záväzná len do cenovej hranice v nej uvedenej. Pokiaľ nedosiahne cena za opravárenské práce dohodnutú cenovú hranicu, sú objednávateľovi účtované len skutočne vzniknuté náklady.
- 6.3 Pokiaľ prekročia náklady na opravárenské práce dohodnutú cenovú hranicu, alebo ak sa zistí, že objednávateľ pri vytvorení objednávky chybné vychádzal z bezplatnej záručnej opravy, vytvorí Bosch pre objednávateľa predbežnú kalkuláciu nákladov a zašle ju e-mailom na adresu objednávateľa uvedenú v objednávke opravy. Ponuka na opravu podľa predbežnej kalkulácie predstavuje návrh dodatku k pôvodnej objednávke opravy.
- 6.4 Pokiaľ objednávateľ do 3 týždňov po doručení predbežnej kalkulácie nákladov písomne akceptuje ponuku na opravu predloženú v predbežnej kalkulácii, je uzatvorený dodatok k pôvodnej objednávke opravy za podmienok predbežnej kalkulácie nákladov. Pokiaľ objednávateľ neakceptuje ponuku na opravu podľa predbežnej kalkulácie nákladov, nie je dodatok k pôvodnej objednávke opravy platne uzatvorený.
- 6.5 Pokiaľ neakceptuje u vyššie uvedenej lehoty objednávateľ ponuku na opravu podľa predbežnej kalkulácie, zašle Bosch tovar k oprave naspäť na dodaciu adresu uvedenú v objednávke opravy. Namiesto vrátenia späť môže objednávateľ písomne poveriť spoločnosť Bosch riadnou a bezplatnou likvidáciou náradia určeného k oprave.
- 6.6 Bosch má na rozdiel od objednávateľa právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov v súvislosti s pôvodnou objednávkou opravy za už vzniknuté vydania a výlohy. Bosch má rovnako na rozdiel od objednávateľa právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov v súvislosti s pôvodnou objednávkou opravy v prípade, kedy objednávateľ pri vytvorení tejto objednávky chybné vychádzal z bezplatnej záručnej opravy. V takom prípade môže Bosch uplatniť svoje zákonné zadržovacie právo.

7. Vrátenie a odber opraveného tovaru; platobné podmienky

- 7.1 Po ukončení opravárenských prác zašle Bosch opravený tovar na dodaciu adresu uvedenú v objednávke opravy. U opravárenských prác, u ktorých nejde o záručné opravy, prebieha vrátenie opraveného tovaru len na náklady objednávateľa (na dobierku), ak nie je výslovne dohodnuté inak.
- 7.2 Objednávateľ je povinný skontrolovať funkčnosť opraveného náradia hneď po jeho prevzatí.

8. Zodpovednosť za vady; nadštandardná záruka

- 8.1 Bosch zodpovedá za vady, ktoré má realizovaná oprava tovaru pri prevzatí veci objednávateľom, ako i za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí opravenej veci v záručnej dobe. Spoločnosť Bosch poskytuje záručnú dobu šesť mesiacov odo dňa prevzatia opraveného tovaru. Záruka na opravu sa súčasne vzťahuje na celú opravenú vec, nielen na jej opravenú časť.

9. Náhrada škody

- 9.1 Za prípadnú škodu zodpovedá spoločnosť Bosch v rámci platných právnych predpisov. Objednávateľ je povinný správať sa tak, aby nedochádzalo k ujme na zdraví, na majetku, na prírode a životnom prostredí. Objednávateľ a Bosch sa dohodnú, že povinnosť spoločnosti Bosch k náhrade škody, ktorú spôsobila, je obmedzená čiastkou, ktorá závisí na aktuálnej hodnote opravovaného tovaru.
- 9.2 Pokiaľ je zodpovednosť spoločnosti Bosch vylúčená alebo obmedzená, platí to tiež pre osobnú zodpovednosť zamestnancov, pracovníkov, spolupracovníkov, zástupcov a poverencov spoločnosti Bosch.

10. Ochrana osobných údajov

- 10.1 Objednávateľ súhlasí s tým, aby poskytnuté osobné údaje boli spoločnosťou Bosch spracúvané uchovávané v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov (č. 101/2000 Sb.) za účelom plnenia predmetu zmluvy a využitie pre marketingové účely spoločnosti Bosch (najmä pre zasielanie obchodných oznámení), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracúvaním zaslaným na elektronickú adresu získanú v súvislosti s plnením zmluvy, bez toho, aby tým kupujúcemu vznikli akékoľvek náklady.
- 10.2 Objednávateľ má právo byť informovaný, aké údaje o ňom predávajúci eviduje, a je oprávnený tieto údaje meniť, prípadne písomne vysloviť nesúhlas s ich spracúvaním. Dozor nad ochranou osobných údajov vykonáva Úrad pre ochranu osobných údajov.

11. Všeobecné podmienky

- 11.1 Objednávateľ nie je oprávnený predať ďalej práva a povinnosti vyplývajúce z objednávky opravy a z týchto podmienok bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Bosch. Akýkoľvek postup, ktorý je v rozpore s podmienkami bude neplatný a neúčinný.
- 11.2 Pokiaľ je nejaké ustanovenie týchto podmienok a ďalších príslušných dohôd neúčinné alebo účinnosť stratí, potom tým nie je dotknutá platnosť podmienok ako celku. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie úpravou, ktorá tomuto ustanoveniu z hľadiska hospodárskeho úspechu najviac odpovedá.
- 11.3 Pre všetky vzťahy vychádzajúce z objednávky opravy či z týchto podmienok platí české právo s vylúčením jeho kolíznych noriem a s vylúčením Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru (CISG).
- 11.4 Pokiaľ je objednávateľom podnikateľ, riadi sa miestna príslušnosť súdu Českej republiky rozhodujúceho všetky spory z objednávky opravy a z týchto Servisných podmienok podľa miesta sídla spoločnosti Bosch.

12. Adresa a zákaznicke centrum

12.1 Tovar k oprave (náradia) zasielajte prosím len na nasledujúcu adresu:

Robert Bosch odbytová s.r.o.
Bosch Service Center PT
K Vápence 1621/16
692 01 Mikulov

12.2 Pri otázkach týkajúcich sa nášho opravárenského servisu a servisu náhradných dielov nás prosím kontaktujte e-mailom na servis.naradia@sk.bosch.com alebo na telefónnom čísle +421 02 / 48 703 800.