

## Obchodní podmínky servisu

### Obecná ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky poskytování servisních služeb zveřejněné na webových stránkách [www.ge-tra.cz](http://www.ge-tra.cz) se ve smyslu ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, vztahují na právní vztah vzniklý na základě uzavřené smlouvy o opravě či úpravě movité věci mezi společností **GE-TRA s.r.o.**, IČ 25475797, se sídlem Strakonická 714/49, Liberec VIII-Dolní Hanychov, 460 08 Liberec, C 19786 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem (dále jen jako „**Společnost**“) a fyzickou nebo právnickou osobou, která vlastní nebo má v držení movitou věc, která je předmětem opravy, odstranění vady věci, nebo úpravy, změna vlastností věci či povrchu věci (dále jen jako „**zákazník**“). **Zákazníkem** se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí fyzická nebo právnická osoba, která jako objednatel uzavřela se Společností smlouvu o opravě a úpravě věci, nebo učinila objednávku na opravu či úpravu věci, kterou Společnost potvrdila.

(dále jen jako „servisní podmínky“)

**Spotřebitelem** se pro účely těchto Servisních podmínek rozumí ve smyslu ustanovení § 419 občanského zákoníku každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. **Podnikatelem** ve smyslu ust. § 420 občanského zákoníku je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele se považuje pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

2. Tento řád upravuje podmínky servisu, jakož i postup smluvních stran při reklamaci servisního zásahu.

3. Uzavřením Smlouvy o opravě či úpravě věci se rozumí:

(i) Společností a zákazníkem podepsané potvrzení objednávky, kterým se potvrzuje převzetí zařízení k provedení opravy, označené dále jen jako „doklad o přijetí zařízení k provedení opravy“, jakož i

(ii) potvrzení objednávky zákazníka Společností, jakož i

(iii) oprava či úprava zařízení v místě umístění zařízení u zákazníka, nebo

(iiii) doručení zařízení k opravě či úpravě Společností zákazníkem, poskytovatelem přepravy nebo poštou na adresu servisního místa Společnosti, spolu s objednávkou zákazníka, kdy zákazník dává najevo záměr uzavřít smlouvu o opravě či úpravě věci podle objednávky.

Smlouva je v tomto případě uzavřena okamžikem potvrzení objednávky ze strany Společnosti, zařazením do vnitřního systému a přidělení čísla, Společnost připojuje k potvrzení objednávky servisní podmínky nebo odkaz na webové stránky, kde jsou servisní podmínky zveřejněny.

4. Zákazník (i) umožněním provedení servisního zásahu, (ii) potvrzením dokladu o přijetí zařízení k provedení opravy nebo (iii) uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci na základě potvrzení objednávky zákazníka ze strany Společnosti, (iiii) odesláním zařízení k opravě či úpravě poskytovatelem přepravy nebo poštou do servisního místa Společnosti, spolu

s objednávkou, podle článku 3 potvrzuje svůj souhlas s tím, že smlouva o opravě nebo úpravě se řídí těmito servisními podmínkami.

5. Pro účely servisních podmínek se objednatelem rozumí (1) zákazník, kterému zařízení dodala Společnost nebo (2) zákazník, mající zařízení dodané třetí osobou, a který

(a) předal Společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu záručního servisu na zařízení dodaném Společností nebo zařízení dodaném třetí osobou, pro niž Společnost poskytuje na základě smluvního závazku záruční servis,

(b) předal společnosti zařízení k poskytnutí servisního zásahu,

(c) uzavřel se společností smlouvu o opravě a úpravě věci,

(d) si jinak objednal u společnosti servisní zásah

6. Vymezení pojmů

1) Záručním servisem se rozumí oprava zařízení v rámci odpovědnosti za vady nebo Společností poskytnuté záruky nebo třetí osobou, pro niž Společnost zajišťuje na základě smluvního závazku záruční servis, přesněji vymezená společností v záručním/dodacím listu, realizovaná servisem Společnosti na základě řádné reklamace zařízení zákazníkem a v souladu se servisními podmínkami.

2) Pozáručním servisem se rozumí oprava nebo úprava zařízení vykonávaná na základě žádosti objednatele mimo nebo nad rámec záruky garantované záručním listem.

3) Servisním zásahem se rozumí oprava nebo úprava zařízení na základě smlouvy o opravě či úpravě zařízení i mimo právní rámec záručního servisu nebo pozáručního servisu.

7. Uzavřením smlouvy o opravě či úpravě věci, předáním zařízení (dále jen „zařízení“) do opravy zákazník souhlasí s těmito Servisními podmínkami a výslovně je přijímá, a smlouva o opravě či úpravě věci se těmito Servisními podmínkami řídí.

8. Servisní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o opravě či úpravě věci uzavřené mezi zákazníkem, jako objednatelem, a Společností, jako zhotovitelem, v souladu s ustanovením § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

### **Servisní zásah**

9. Zákazník se předáním zařízení k provedení servisního zásahu sestávajícího v poskytnutí činnosti (oprava či úprava zařízení) a použití materiálu na vstupu (k opravě či úpravě zařízení) v rámci (i) servisního zásahu v rámci záručního servisu na zařízení dodaných Společností nebo zařízením dodaném třetí osobou či (ii) opravy zařízení zejména dle smlouvy o opravě věci (dále jen jako „servisní zásah“) zavazuje bez výhrad a v plném rozsahu přijmout servisní podmínky Společnosti uvedené v těchto servisních podmínkách.

10. Zákazník se jako objednatel servisního zásahu zavazuje poskytnout součinnost

a) řádným a pravdivým vyplněním potvrzeného dokladu o přijetí zařízení k provedení opravy, a

b) doručení zařízení, které má být opraveno či upraveno, na adresu Společnosti, a poskytnout informaci, o povaze vady zařízení a předpokládaného rozsahu servisního zásahu,

Opomene-li zákazník uvést specifikaci opravy, anebo nebude zřejmá z dokladu, jehož prostřednictvím opravu objednával, má se za to, že zákazník objednává kompletní opravu zařízení.

11. Zákazník je vždy povinen uhradit Společnosti skutečnou cenu servisního zásahu. Zákazník výslovně souhlasí uzavřením smlouvy o opravě zařízení, že Společnost vždy podrobí zařízení předběžné diagnostice a následně sdělí zákazníkovi předpokládanou cenu servisního zásahu, a to odesláním na adresu elektronické pošty uvedené v dokladu o přijetí zařízení k provedení opravy (dále jen jako „sdělení ceny servisního zásahu“).

12. Zákazník bere na vědomí, že předpokládaná cena je pouze orientační a předběžná. Společnost si vyhrazuje právo po provedení odborné diagnostiky, která je součástí odborného servisního zásahu, stanovit novou cenu servisního zásahu, která reflektuje zjištěný rozsah a povahu vad zařízení, předpokládaný rozsah prací a potřebného materiálu k provedení servisního zásahu. Společnost si vyhrazuje právo cenu servisního zásahu měnit opakovaně, dojde-li ke zjištění neznámých skutečností majících vliv na rozsah servisních prací a potřebného materiálu. Dojde-li ke změně ceny s ohledem na předchozí větu, Společnost si vždy vyžádá souhlas se změnou ceny servisních prací s odůvodněním určení nové ceny. Společnost si však vyhrazuje právo nesděliti detailní obsah prací s ohledem na způsobilost využít toto sdělení komerčně v neprospěch Společnosti nebo ve prospěch třetího subjektu.

13. Odsouhlasí-li zákazník cenu servisního zásahu, je zákazník povinen zaplatit Společnosti cenu servisního zásahu navýšenou o DPH v zákonem stanovené výši. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že konečná cena servisního zásahu se od předpokládané nebo stanovené ceny servisního zásahu může lišit až o 15 % a uzavřením smlouvy o opravě věci zákazník výslovně prohlašuje, že (i) s takovýmto navýšením ceny opravy udělil souhlas již podpisem dokladu o přijetí zařízení k provedení opravy, (ii) bez výhrad s ním souhlasí a (iii) takto navýšenou cenu opravy vždy bez výhrad Společnosti zaplatí. Zákazník je povinen zaplatit Společnosti za provedený servisní zásah naúčtovanou cenu servisního zásahu, pokud nepřesáhne předpokládanou cenu o více než 15%, a to bez povinnosti Společnosti účtovanou cenu se zákazníkem dále projednávat a vyžadovat dodatečný souhlas.

14. Ve spojení s diagnostikou má Společnost oprávnění provést na zařízení veškeré nezbytně nutné úkony potřebné ke zjištění technických parametrů a zjištění nákladů a ceny servisního zásahu, a to bez nároku zákazníka na uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li k provedení či dokončení servisního zásahu. Společnost je oprávněna zákazníkovi vyúčtovat provedené práce a případně vstupní materiál a zákazník má povinnost částku uhradit.

15. Odmítne-li zákazník po provedení diagnostiky i bez jakéhokoliv důvodu provedení servisního zásahu nebo se zjistí, že zařízení nelze opravit nebo náklady na opravu převyšují cenu nového zařízení, uhradí zákazník jako objednatel Společnosti cenu za provedení diagnostiky a další související náklady nutně vynaložené (např. poštovné, materiál, náklady na přepravu, apod.).

16. Pokud zákazník jako objednatel do 7 dní ode dne doručení sdělení předpokládané nebo stanovené ceny servisního zásahu, neoznámí prokazatelným způsobem Společnosti (elektronická pošta nebo písemně), že odmítá provedení servisního zásahu uvedeného ve smlouvě o opravě zařízení a vyúčtovaného ve sdělení o ceně servisního zásahu, má se za to, že zákazník jako objednatel s cenou a provedením servisního zásahu souhlasí a Společnost provede servisní zásah za cenu, která byla uvedena ve sdělení ceny servisního

zásahu, přičemž zákazník jako objednatel je povinen tuto cenu navýšenou o DPH v zákonem stanovené výši uhradit Společnosti.

17. Místem provedení servisního zásahu je sídlo Společnosti. Náklady na převzetí a provedení servisního zásahu a souvisejících úkonů nese zákazník jako objednatel, a to včetně manipulace, poštovního, náklady na přepravu, skladování. V případě záručního servisu nese náklady Společnost, a to u zařízení dodaného Společností, nebo zařízení dodaného třetí osobou, s níž má Společnost právní vztah na provádění záručních oprav a náklady na provedení servisního zásahu jsou upraveny právním vztahem. Jedná-li se o servisní zásah podle předchozí věty, Společnost si zajišťuje přepravu nebo doručení zařízení na místo provedení zásahu sama.

18. Servisní zásah, jehož obsah je uveden v dokladu o přijetí zařízení k provedení opravy, je dokončen dnem předání zařízení k přepravě zákazníkovi, nebo dnem provedení servisního zásahu u zákazníka, anebo dnem oznámení zákazníkovi, aby zařízení vyzvednul, a to prostřednictvím elektronické pošty na adresu uvedenou zákazníkem. Zákazník a Společnost vyhotoví písemné potvrzení o řádném provedení servisního zásahu a předání zařízení zákazníkovi, které bude vydáno ve dvou vyhotoveních pro každou ze smluvních stran. V případě, kdy se zařízení předává k přepravě, bude zákazníkovi zasláno potvrzení o provedení servisního zásahu.

19. Společnost vystavuje zákazníkovi fakturu s vyúčtováním ceny servisního zásahu k okamžiku dokončení servisního zásahu. Cena je navýšena o DPH v zákonem stanovené výši. Faktura je splatná k okamžiku převzetí zařízení zákazníkem po provedení servisního zásahu, není-li stanoveno dohodou mezi Společností a zákazníkem jinak.

20. Zákazník je povinen zařízení bezodkladně po provedení servisního zásahu převzít. Pokud si Zákazník nepřevzme zařízení ani do 30 dní ode dne doručení výzvy k převzetí obsahující vyrozumění o zamýšleném prodeji, je Společnost oprávněna zařízení dle své úvahy prodat na účet zákazníka nebo ekologicky zlikvidovat; Zákazník uzavřením smlouvy s tímto postupem Společnosti výslovně souhlasí, přičemž práva společnosti, jež vyplývají z platných právních předpisů, tímto ujednáním nejsou dotčena. Zákazník není oprávněn nárokovat vůči Společnosti jakoukoliv kompenzaci či náhradu škody. Společnost si vyhrazuje právo využít výtěžek za účelem kompenzace zákazníkem neuhrazených nákladů vynaložených zejména v souvislosti se servisním zásahem.

21. Od okamžiku, kdy se ocitne zákazník v prodlení s převzetím zařízení, které bylo Společnosti předáno k provedení servisního zásahu, přechází na zákazníka nebezpečí škody na věci.

## **Reklamac**

22. Zákazník je povinen při převzetí zařízení od Společnosti přezkoumat jeho funkčnost a stav. Společnost neodpovídá za vady zařízení, byla-li vada způsobena při přechodu nebezpečí škody na věci vnější událostí.

23. Rozsah nároků zákazníka z vadného plnění je upraven výlučně těmito servisními podmínkami, vylučují se jakékoliv jiné nároky zákazníka. Společnost neposkytuje záruku.

24. Vadné plnění je zákazník povinen uplatnit u Společnosti písemně bezprostředně po jejich zjištění, jinak veškeré nároky z vadného plnění zanikají. Je třeba předložit reklamaci s vymezením vady, kterou zákazník spatřuje, dále přiložit dokument prokazující uzavření smlouvy o opravě nebo úpravě zařízení v souladu se servisními podmínkami (dále jen jako „dokumenty“).

25. Nepředloží-li zákazník podklady vymezené v čl. 24, nebo nepředloží-li řádně vyplněný reklamační list, nebo protokol o opravě nebo úpravě zařízení, nebo jiné požadované dokumenty, nebo tyto dokumenty budou nečitelné, prepisované či jinak pozměněné, anebo pro případ odstranění, změny či poškození identifikačních údajů zařízení, nemůže být reklamáce uznána.

26. Společnost vyřídí reklamaci nejpozději do 30 dní ode dne přijetí zařízení k opravě, ve výjimečných případech si Společnost vyhrazuje 60 dní.

27. Společnost si vyhrazuje právo rozhodnout o způsobu vyřízení reklamáce dle vlastního rozhodnutí. Přednostně se řeší veškeré vady opravou.

Společnost a zákazník, který vystupuje v postavení spotřebitele, v souladu s ustanovením § 2168 občanského zákoníku, ujednávají zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to na polovinu doby při opravě již použitého spotřebního zboží. Doba při uplatnění práv z vadného plnění při opravě použitého spotřebního zboží pro zákazníka, který vystupuje v postavení spotřebitele činí 12 měsíců. Společnost a zákazník, který nevystupuje v postavení spotřebitele, se výslovně dohodli na zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to na dobu poloviny zákonné doby. Doba při uplatnění práv z vadného plnění při opravě použitého zařízení pro zákazníka, který nevystupuje v postavení spotřebitele činí 12 měsíců.

28. Za vyřízenou reklamaci se považuje oprava nebo výměna zařízení nebo jeho části, případně poskytnutí slevy z ceny provedeného servisního zásahu, vždy dle výběru Společnosti, neujedná-li Společnost se zákazníkem odlišné podmínky.

29. Společnost má oprávnění namísto opravy zařízení vyměnit vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástí (díl) za bezvadnou. V tomto případě se stává vyměněné zařízení, resp. jeho součástka (díl) vlastnictvím Společnosti. V případě neodstranitelné vady zařízení, resp. jeho součástky (dílu) může Společnost vždy vadné zařízení, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, či jeho vadnou součástí (díl) vyměnit za bezvadnou.

30. Společnost zamítne reklamaci zejména v těchto případech:

(a) neprojeví-li se reklamovaná vada během vstupních testů (odborné diagnostiky) a zákazník nebude schopný vadu bezprostředně viditelně před společností demonstrovat,

(b) je-li příčinou vady nedodržení pokynů v manuálu k zařízení nebo pokynů, které společnost uvedla ve výstupním protokolu o provedeném servisním zásahu,

(c) je-li příčinou vady znečištění zařízení nebo zanedbání doporučené údržby zařízení,

(d) bylo-li použito zařízení s materiálem, příslušenstvím nebo takovým způsobem, který je v rozporu s pokyny Společnosti a/nebo Výrobce,

(e) došlo-li k užívání zařízení v době mezi uplatněním reklamáce a provedeným posouzením u reklamací vad,

(f) nesouvisí-li příčina reklamované vady přímo s prací provedenou Společností na zařízení v rámci reklamovaného servisního zásahu, a to zejména dle výkazu provedené práce nebo účtovaných položek ve výstupním protokolu o provedení opravy,

(g) jde-li o poškození zapříčiněné zásahem nebo servisem prováděným subjektem, která není zástupcem Společnosti nebo poskytovatelem servisu autorizovaným Výrobce zařízení,

(h) jde-li o poškození způsobená běžným opotřebením, provozním opotřebením nebo jinak běžným stárnutím zařízení, nebo má-li příčina poškození původ v jiné součásti nebo dílu zařízení,

(i) jde-li o zařízení, ze kterého bylo odstraněno nebo smazáno identifikační výrobní číslo,

(j) z dalších důvodů vyplývajících z těchto servisních podmínek nebo platných právních předpisů.

31. Při provedení servisního zásahu Společnost neručí a neodpovídá zejména (i) za skryté vady zařízení, na něž nebyla zákazníkem prokazatelně upozorněna, (ii) za případná zhoršení již existujících vad zařízení, které existovaly před přijetím zařízení k servisnímu zásahu (např. poruchy funkčnosti zařízení, které se nepodaří opravit apod.), (iii) za závady vzniklé opotřebením, které se vyskytnou během provádění nutné diagnostiky (např. spotřebovaný izolační materiál, mechanické vady apod.), (iv) za závady k nimž dochází samovolně během provozu bez vnějších příčin (opotřebení mechanických částí, apod.).

32. Funkčnost zařízení po servisním zásahu koresponduje v rozsahu odpovídajícímu obvyklým výstupním testům zařízení.

33. Nepodaří-li se Společnosti provést objednaný servisní zásah z důvodů technických nebo finančních, odstoupí-li Zákazník od smlouvy, anebo servisní zásah nebude realizován z jakéhokoli jiného důvodu, Společnost není povinna uvést zařízení do původního stavu.

34. Společnost je oprávněna provést na zařízení technické úkony, které jsou nutné ke zjištění finanční náročnosti servisního zásahu, bez nároku zákazníka na bezplatné uvedení zařízení do původního stavu, nedojde-li z technických či finančních důvodů k dokončení zakázky.

35. Společnost odpovídá pouze za skutečnou škodu způsobenou zákazníkovi prokazatelným a zaviněným porušením svých povinností; Společnost neodpovídá za nepřímou škodu ani za ušlý zisk. Záleží-li skutečná škoda ve vzniku dluhu, nemá zákazník žádná práva, zejména zákazník nemá právo, aby ho Společnost dluhu zprostila ani, aby mu poskytla náhradu. Zavinění společnosti v případech sporu je povinen prokázat zákazník. Odpovědnost společnosti za škodu dle smlouvy je na základě dohody stran omezena maximální částkou ve výši 100 % ceny servisovaného hmotného zařízení za celou dobu trvání smlouvy. Společnost nenesе v žádném případě odpovědnost za následné škody. Zákazník není oprávněn vůči Společnosti uplatňovat žádné nároky vyplývající z výrobních ztrát, ušlého zisku, ztráty obchodních kontaktů, z následných či nepřímých škod nebo ztrát jakéhokoli druhu.

36. Společnost nenesе odpovědnost zejména za opotřebení nebo mechanická poškození zákazníkem svěřených zařízení, která není zákazník schopen prokazatelně deklarovat (prokázat) jako vzniklá u Společnosti jako zhotovitele. Za prokazatelnou dokumentaci stavu zařízení před opravou se nepovažuje jednostranné prohlášení zákazníka ve smlouvě o stavu předávaného zařízení; Společnost provádí veškeré servisní zásahy na zařízeních použitých a verbálně nelze stupeň opotřebení jednoznačně a nezpochybnitelně popsat.

37. U zakázek předávaných zákazníkem Společnosti jako zhotoviteli nepřímou (tj. např. odesláním zařízení objednatelem) nebo i přímo nemá Společnost možnost ovlivnit text, který uvádí zákazník v objednávce servisního zásahu. Na veškeré texty uvedené zákazníkem v takto realizované objednávce je nahlíženo jako na jednostranná prohlášení zákazníka a nejsou pro Společnost právně závazná. Společnost není povinna provést v okamžiku přijetí zařízení k opravě a uzavření smlouvy kompletní testy zařízení, kterými by prověřila všechna tvrzení zákazníka. Jestliže Společnost kdykoli v průběhu realizace servisního zásahu zjistí

nesoulad či rozpor mezi tvrzeními zákazníka a skutečností, pak za takovýto nesoulad či rozpor není Společnost odpovědná a smluvní strany se zavazují vycházet ze skutkového stavu zjištěného Společností. Zároveň tento nesoulad či rozpor Společnost oznámí zákazníkovi.

### **Závěrečná ustanovení**

38. Zákazník bere na vědomí, že Společnost ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen jako „GDPR“), zpracovává, uchovává, archivuje osobní údaje zákazníka v nezbytně nutném rozsahu, a to z důvodu zákonných ustanovení, v rámci plnění smluvních ustanovení a v oprávněném zájmu Společnosti. Společnost neposkytuje osobní údaje do zahraničí. Doba archivace osobních údajů je maximálně po dobu promlčení práv vyplývajících ze Smlouvy o opravě zařízení. Společnost udržuje opatření, aby se zabránilo nahodilému a neoprávněnému přístupu třetí osoby k osobním údajům.

39. Tyto podmínky jsou přístupny na webových stránkách [www.ge-tra.cz](http://www.ge-tra.cz), součástí smlouvy jsou v aktuálním znění k datu uzavření Smlouvy o opravě či úpravě zařízení.

40. Stane-li se v důsledku novely právních předpisů některé ustanovené do rozporu s právním řádem České republiky a v rozsahu neplatného příslušného ustanovení má přednost znění právního předpisu. Zneplatnění části obchodních podmínek servisu nemá vliv na platnost ostatních ustanovení.

41. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 2620 odst.2 občanského zákoníku.

42. Zákazník uzavřením smlouvy výslovně potvrzuje, že se se zněním těchto servisních podmínek seznámil, že si je přečetl, a že žádné z jejich ustanovení nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně očekávat.

43. Zákazník, který je podnikatelem, prohlašuje, že se v případě této smlouvy nejedná o tzv. smlouvu uzavíranou adhezním způsobem; smluvní strany pro odstranění pochybností v souladu s ustanoveními § 1801 občanského zákoníku sjednávají, že ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku se na tuto smlouvu nepoužijí.

44. Všeobecné obchodní podmínky zákazníka se vylučují, zákazník se jich výslovně vzdává uzavřením smlouvy o opravě nebo úpravě se Společností. Zákazník se předáním zařízení k servisnímu zásahu a uzavřením Smlouvy o opravě nebo úpravě zařízení zavazuje plně a bez výhrad přijmout tyto servisní podmínky a bez námitek přistupuje k jejich znění.

45. Je-li zákazníkem spotřebitel, o reklamaci Společnost rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zařízení potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady Společnost vyřídí bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu je možné prodloužit po dohodě se spotřebitelem, vyžadují-li to zvláštní okolnosti případu.

46. Společnost vydá zákazníkovi – spotřebiteli - písemné potvrzení obsahující údaje o tom, (i) kdy byla reklamace uplatněna, (ii) co je jejím obsahem, (iii) jaký způsob vyřízení reklamace je požadován; toto potvrzení zašle Společnost zákazníkovi - spotřebiteli e-mailem bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno při převzetí zařízení k servisnímu zásahu). Dále společnost vydá spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu

vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

47. Jedná-li se o záruční servis a Společnost reklamaci uzná jako oprávněnou, nese náklady na doručení zařízení a odeslání zařízení nebo přepravu Společnost. Jinak nese náklady na přepravu nebo poštovné spotřebitel sám.

48. Zákazník prohlašuje, že si podmínky servisu přečetl a pečlivě se s nimi seznámil, případně si nechal znění vysvětlit zástupcem Společnosti.

49. Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.4.2020

GE-TRA s.r.o.            jednatel Imrich Drapák