

## Kontaktní údaje

iStyle CZ, s.r.o.

Revoluční 1003/3

110 00 Praha 1

IČ: 27583368

DIČ: CZ27583368

zápis v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117066

e-mail: servis@istyle.cz

telefonní kontakt: 234 768 234

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné servisní podmínky (dál jen „**VSP**“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé z nebo na základě:

1.1.1. smlouvy o dílo (dále jen „**Servisní smlouva**“) uzavírané mezi společností iStyle CZ, s.r.o., sídlo Revoluční 1003/3, 110 00 Praha 1, IČO: 27583368, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117066 (dále jen „**Servis**“), který je autorizovaným poskytovatelem servisu zařízení značky Apple, jako zhotovitelem, a zákazníkem (dále jen „**Zákazník**“), jako objednatelem, na základě které Servis provede záruční, mimozáruční anebo pozáruční servis zařízení vyrobených společností Apple Inc.; anebo

1.1.2. smlouvy o nájmu (dále jen „**Nájemní smlouva**“) uzavírané mezi Servisem, jako pronajímatelem, a Zákazníkem, jako nájemcem, na základě které Servis přenechá Zákazníkovi k užití náhradní zařízení;

nebo v souvislosti s těmito smlouvami.

1.2. Tyto VSP jsou nedílnou součástí Servisní smlouvy. Uzavřením Servisní smlouvy Zákazník vyjadřuje souhlas s těmito VSP, jejichž nedílnou součástí jsou zásady zpracování osobních údajů klientů Servisu (dostupných na internetové adrese <https://istyle.cz/osobni-udaje/>), a potvrzuje, že se s nimi měl možnost v dostatečném předstihu před uzavřením Servisní smlouvy seznámit a souhlasí s nimi.

1.3. Servis poskytuje služby záručního, mimozáručního a pozáručního servisu, a to dle podmínek záruky svědčící Zákazníkovi. Zákazníkovi může svědčit záruka dle příslušných právních předpisů a podmínek výrobce. Zákazník bere na vědomí, že informace a podmínky záruky jsou dostupné na internetové adrese <https://www.apple.com/cz/legal/statutory-warranty/> (dále jen „**Záruka**“).

1.4. Definice pojmů:

Pod pojmem **servis** se rozumí provedení jakýchkoli prací nebo oprav na elektronických zařízeních nebo výpočetní technice.

Pod pojmem **záruční servis** se rozumí servis zařízení, na který se vztahuje Záruka.

Pod pojmy **mimozáruční servis** a **pozáruční servis** se rozumí servis zařízení, na který se nevztahuje Záruka.

Pod pojmem **servisní práce** se rozumí jakékoli práce provedené v rámci servisu, zejm. diagnostika závady zařízení, čištění zařízení, oprava nebo výměna některých nebo všech částí zařízení anebo výměna vadného zařízení za bezvadný kus.

Pod pojmem **Zákazník** se rozumí jakákoli třetí osoba.

Pod pojmem **Zákazník spotřebitel** se rozumí každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu se Servisem nebo s ním jinak jedná.

Pod pojmem **náhradní zařízení** se rozumí zařízení zapůjčené Zákazníkovi Servisem na základě Nájemní smlouvy.

Pod pojmem **Občanský zákoník** se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## 2. SERVISNÍ SMLOUVA

- 2.1. Servisní smlouva je uzavřena převzetím zařízení Servisem a podpisem servisního protokolu Zákazníkem a Servisem, ledaže Zákazník předá zařízení servisu pomocí předání zařízení prostřednictvím kurýrní služby dle čl. 3 těchto VSP. V servisním protokolu bude mj. popsán stav zařízení při převzetí Servisem a servisních prací, které Zákazník požaduje. Na základě Servisní smlouvy se Servis zavazuje provést servis zařízení, přičemž servis zařízení může zahrnovat jakékoli servisní práce, a Zákazník se zavazuje zaplatit cenu za servis. Zákazník bere na vědomí, že diagnostika závady zařízení je prováděna vždy u každého Servisem převzatého zařízení.
- 2.2. Uvedením emailové adresy v servisním protokolu Zákazník souhlasí s doručováním prostředky elektronické komunikace na uvedenou emailovou adresu a bere na vědomí, že nebude Servisem obeslán prostřednictvím licencovaného poskytovatele poštovních služeb.
- 2.3. Pro uplatnění nároku ze Záruky může Servis po Zákazníkovi požadovat předložení záručního listu, faktury nebo účtenky k zařízení. V případě nepředložení některého z těchto dokumentů Zákazníkem, má Servis právo odmítnout provedení servisu jako záručního.
- 2.4. Zákazník bere na vědomí, že Servis neprovádí záruční servis v případě, že zařízení nebylo zakoupeno od Servisu, nebo že Servis není uveden jako příslušný servis v záručním listu, a Servis má právo v takovém případě odmítnout provedení servisu jako záručního, ledaže:
  - 2.4.1. se na zařízení vztahuje jednorroční omezená záruka poskytovaná výrobcem zařízení, s tím že Zákazník bere na vědomí, že v případě, že se jedná o zařízení zakoupené u mobilního operátora, může Záruka provedením servisu zaniknout; nebo
  - 2.4.2. se na zařízení vztahuje služba AppleCare+ (nebo AppleCare Protection Plan); nebo
  - 2.4.3. se jedná o zařízení pocházející z distribuce na území České republiky a dosud neuplynula lhůta pro uplatnění vad zařízení dle Občanského zákoníku, to však s výjimkou zařízení zakoupených u mobilních operátorů.

Bližší informace k reklamaci zařízení zakoupených u Servisu jsou dostupné v reklamačním řádu Servisu na adrese <https://istyle.cz/reklamacni-rad>.

- 2.5. Při uzavření Servisní smlouvy může být v případě mimozáručního servisu a pozáručního servisu sjednána povinnost Zákazníka uhradit Servisu zálohu na servisní práce. Při uhrazení zálohy bude Servisem vystavena zálohová faktura. Servis není povinen uskutečnit servisní práce, není-li záloha Zákazníkem uhrazena. Lhůty k provedení servisu a umožnění Zákazníkovi převzít zařízení se prodlužují o každý započatý den prodlení Zákazníka s uhrazením zálohy. V případě prodlení Zákazníka s uhrazením zálohy delším než 5 dnů může Servis od Servisní smlouvy odstoupit.
- 2.6. Zákazník může zařízení Servisu předat:
  - 2.6.1. osobně v některé z provozoven Servisu, nebo
  - 2.6.2. prostřednictvím Servisem určené kurýrní služby.
- 2.7. Zákazník je povinen zařízení předat ve stavu, kdy budou v zařízení deaktivovány funkce Najít (Find My) a Ochrana odcizeného zařízení (Stolen Device Protection). Pokud Zákazník tyto funkce před odevzdáním zařízení Servisu nedeaktivuje, Servis není povinen provést jakoukoli servisní práci, a to ani diagnostiku zařízení, a je oprávněn vrátit Zákazníkovi zařízení. Servis je v takovém případě rovněž oprávněn odstoupit od Servisní smlouvy.
- 2.8. Zákazník bere na vědomí, že k provedení servisu může být nezbytné, aby na zařízení nebyly připevněny ochranné fólie obrazovky zařízení nebo jakékoli nálepky na obrazovce zařízení. Zákazník souhlasí s tím, že tyto ochranné fólie a nálepky mohou být Servisem po převzetí zařízení odstraněny s tím, že ochranné fólie a nálepky budou zničeny a nebude je možné znovu nainstalovat. Servis nenese jakékoli náklady na pořízení a instalaci nové ochranné fólie nebo nálepky.
- 2.9. Servis odstraní závady zařízení tak, jak byly Zákazníkem udány při předání a zapsány do servisního protokolu. Servis tyto závady odstraní v souladu s technologickým postupem výrobce, za použití bezvadných náhradních dílů dodaných výrobcem k tomu účelu.
- 2.10. Pokud Servis při provádění záručního servisu zařízení zjistí další neuvedené nebo dosud nezjištěné vady zařízení, oznámí tuto skutečnost Zákazníkovi a provede servisní práce k odstranění takových dodatečně zjištěných vad. Zákazník v takovém případě souhlasí s provedením jakýchkoli servisních prací k opravě dodatečně zjištěných vad zařízení.
- 2.11. Pokud Servis při provádění pozáručního servisu nebo mimozáručního servisu zařízení zjistí další neuvedené nebo dosud nezjištěné vady zařízení, oznámí tuto skutečnost Zákazníkovi. Oznámení může být provedeno zasláním cenového návrhu Zákazníkovi, ve kterém Servis navrhne rozšíření rozsahu prováděného servisu k napravení dodatečně zjištěných vad zařízení. Součástí cenového návrhu může být rovněž prodloužení lhůty k provedení servisu z důvodu dodatečně zjištěných vad zařízení. Zákazník je povinen do 7 dnů od odeslání oznámení Servisem sdělit Servisu, zda souhlasí s provedením servisních prací k odstranění dodatečně zjištěných vad zařízení, a to za podmínek stanovených v oznámení Servisu. Nedoručení souhlasu v uvedené lhůtě se považuje za odmítnutí provedení servisních prací Zákazníkem.
- 2.12. Pokud Zákazník odmítne provedení jakékoli Servisem navržené servisní práce, je Servis oprávněn odmítnout provést jakékoli jiné servisní práce nebo odstoupit od Servisní smlouvy. V takovém případě Servis vrátí zařízení Zákazníkovi ve stavu, v jakém je to možné s ohledem na odmítnuté servisní práce a s ohledem na před odmítnutím již provedené servisní práce. Zákazník souhlasí s tím, že případné zhoršení stavu zařízení není v tomto případě vadným plněním Servisu a Servis neodpovídá za případné

zhoršení stavu zařízení v důsledku takového postupu, přičemž Zákazník se v tomto případě vzdává práv z případného vadného plnění.

- 2.13. Pokud budou vady zařízení odstraněny výměnou zařízení za bezvadný kus, bude Zákazníkovi dodáno zařízení stejného typu a technické specifikace jako bylo vadné zařízení. Dodání jiného typu a technické specifikace zařízení je možné pouze po předchozí výslovné dohodě mezi Servisem a Zákazníkem.
- 2.14. Servis neručí za jakákoli data a verze programů v zařízení. Zákazník souhlasí s tím, že mu bylo ze strany Servisu doporučeno si data a stav zařízení před předáním k servisu zálohovat.
- 2.15. Zákazník výslovně bere na vědomí, že po provedení servisu může být na přístroji nainstalována nejnovější kompatibilní verze softwaru, přičemž Servis nenesе jakoukoli odpovědnost za kompatibilitu uložených dat. Zákazník dále bere na vědomí, že vlastnosti nejnovější kompatibilní verze softwaru se nemusí vždy shodovat s vlastnostmi softwaru předchozího (např. zpřístupnění některých funkcí, změna uživatelského menu apod.). Zákazník se tímto vzdává práv z případného vadného plnění spočívajícího v nainstalování nebo souvisejícího s nainstalováním nejnovější kompatibilní verze softwaru nebo ztrátou nebo změnou dat v zařízení. Zákazník se tímto vzdává práva na náhradu újmy způsobené nainstalováním nejnovější kompatibilní verze softwaru nebo ztrátou nebo změnou dat v zařízení.
- 2.16. Zákazník spotřebitel bere na vědomí, že může mít dle právních předpisů práva z případného vadného plnění.
- 2.17. Servis se zavazuje provést servis a umožnit Zákazníkovi převzít zařízení do 30 dnů od uzavření Servisní smlouvy, nedohodnou-li se Zákazník a Servis jinak. Jakékoli doby nebo lhůty ohledně provedení servisu uvedené v rámci popisu služeb na internetové adrese Servisu mimo tyto VSP jsou pouze orientačního charakteru a nejsou pro Servis závazné. Dokončení servisu oznámí Servis Zákazníkovi. Po oznámení o dokončení servisu je Zákazník povinen převzít zařízení zpět, a to nejpozději 90. den od jeho předání k servisu. Servis je oprávněn účtovat skladné za uskladnění nevyzvednutého zařízení, a to od 90. dne do 120. dne ve výši 30,- Kč za den, od 121. dne včetně do 180. dne skladné ve výši 50,- Kč za den. Od 181. dne včetně je Servis oprávněn zařízení na náklady Zákazníka prodat. V takovém případě bude Zákazníkovi zasláno oznámení o záměru prodat zařízení. Náhradní lhůta k převzetí zařízení je v takovém případě stanovena na jeden měsíc od data odeslání oznámení o záměru prodat zařízení. V případě nesnadno dosažitelného Zákazníka může servis předmět zakázky prodat po šesti měsících i bez vyrozumění. Servis je na utrženou kupní cenu oprávněn započíst náklady související s prodejem a skladováním zařízení. Výsledná částka bude zaslána Zákazníkovi. Převzetí zařízení je Zákazník povinen písemně potvrdit.
- 2.18. Pokud je Zákazník v prodlení s převzetím zařízení, přechází nebezpečí škody na zařízení na Zákazníka, a to prvním dnem prodlení.
- 2.19. V případě písemné žádosti Zákazníka zašle Servis po provedení servisu zařízení na Zákazníkem stanovenou adresu, a to jedním ze způsobů uvedených na internetové adrese <https://istyle.cz/moznosti-dopravy> a na náklady Zákazníka dle ceny uvedené tamtéž. Pro takové vrácení zařízení se použijí čl. 3.14. a 3.15. těchto VSP obdobně.
- 2.20. Zákazník může při převzetí vytknout vnější vady zařízení. K pozdějšímu uplatnění vnějších vad zařízení se nepřihlíží a Zákazník se tímto vzdává práva takové vady po převzetí vytknout.

- 2.21. Na servisní práce provedené Servisem na zařízení poskytuje Servis záruku ve smyslu ust. § 2114 a násl. Občanského zákoníku v délce 3 měsíců od okamžiku převzetí zařízení Zákazníkem.
- 2.22. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Servis není povinen v jakémkoli případě vracet vadné díly zařízení, které byly ze zařízení odstraněny a případně vyměněny. Pokud Zákazník požaduje vrácení ze zařízení odstraněného vadného dílu, zavazuje se uhradit zvýšenou cenu za náhradní díl, a tedy zvýšenou cenu za servis.
- 2.23. Servis je oprávněn v případě potřeby pověřit provedením servisních prací třetí osobu, přičemž v takovém případě odpovídá za řádné provedení servisních prací, jako by je provedl sám.
- 2.24. Zákazník se může informovat o stavu opravy svého zařízení na adrese <https://istyle.cz/servis> pod tlačítkem „Stav zakázky“, a to po zadání ID servisního případu, sériového čísla zařízení nebo IMEI, které jsou uvedeny v servisním protokolu.

### 3. PŘEDÁNÍ ZAŘÍZENÍ PROSTŘEDNICTVÍM KURÝRNÍ SLUŽBY

- 3.1. Zákazník může předat zařízení Servisu prostřednictvím kurýrní služby. Kurýrní službu poskytuje třetí osoba. Pro sjednání tohoto způsobu předání musí Zákazník písemně požádat Servis, a to prostřednictvím servisního formuláře, který je dostupný na adrese <https://istyle.cz/servis> pod tlačítkem „Objednat kurýra“.
- 3.2. Do servisního formuláře je Zákazník povinen uvést svoje jméno, telefonní číslo, emailovou adresu a svoji adresu. Do servisního formuláře je Zákazník dále povinen uvést typ zařízení, sériové číslo zařízení, datum jeho pořízení, pobočku Servisu, na které požaduje provedení servisu, a do políčka „Popis problému“ uvést vady zařízení, které požaduje odstranit. V případě, že spolu se zařízením bude Servisu odesláno jakékoli příslušenství (jako např. napájecí kabel, odnímatelná klávesnice apod.), je Zákazník povinen uvést do servisního formuláře popis takového příslušenství do políčka „Příslušenství“. V případě, že zařízení bylo zakoupeno od Servisu, zaškrtně Zákazník políčko „Zakoupeno v iSTYLE“. Zákazník může pro komunikaci se Servisem zvolit ve formuláři anglický nebo český jazyk. Po vyplnění všech povinných údajů může Zákazník odeslat servisní formulář kliknutím na tlačítko „Odeslat“.
- 3.3. Po odeslání servisního formuláře bude Zákazník kontaktován Servisem za účelem sjednání termínu a místa předání zařízení kurýrovi ze strany Zákazníka.
- 3.4. Servisní smlouva je při využití možnosti předání zařízení prostřednictvím kurýrní služby uzavřena sjednáním místa a termínu předání zařízení kurýrní službě.
- 3.5. Zákazník může do servisního formuláře přidat doklad o zakoupení zařízení. Nepřidá-li Zákazník do servisního formuláře doklad o zakoupení, je povinen jej doložit na výzvu Servisu, přičemž doba servisu dle čl. 2.17. těchto VSP se prodlužuje o dobu, která uplynula mezi učiněním výzvy Servisu a dodáním dokladu o zakoupení Zákazníkem. Nedodá-li Zákazník doklad o zakoupení do 7 dnů ode dne učinění výzvy Servisem, má Servis právo od Servisní smlouvy odstoupit.
- 3.6. Vyplněním a odesláním servisního formuláře Zákazník souhlasí s doručováním prostředky elektronické komunikace na uvedenou emailovou adresu a bere na vědomí, že nebude Servisem obeslán prostřednictvím licencovaného poskytovatele poštovních služeb.
- 3.7. Závazek Servisu zprostředkovat přepravu zařízení kurýrem vzniká až písemným potvrzením Servisu.

- 3.8. Zákazník je povinen předat zařízení kurýrní službě, kterou Servis označí, v místě a čase, které Servis nebo kurýrní služba určí.
- 3.9. Zákazník je povinen zabalit zařízení tak, aby bylo způsobilé k přepravě a aby bylo ochráněno před poškozením během přepravy. Bližší informace o způsobu zabalení jsou dostupné na internetových stránkách kurýra, a to na adrese <https://www.dpd.com/cz/cs/podpora/podminky-prepravy/jak-spravne-zabalit-zasilky/>.
- 3.10. V případě nepředání zařízení v určeném místě a čase nebo nepředání zařízení ve stavu způsobilém k přepravě nese Zákazník veškeré náklady vzniklé v souvislosti nebo z důvodu takového nepředání zařízení.
- 3.11. Po převzetí zařízení od kurýra Servis provede diagnostiku zařízení a následně vyhotoví a zašle Zákazníkovi servisní protokol, resp. oznámí Zákazníkovi zjištěné vady. V případě, že zjištěné vady odpovídají vadám uvedeným Zákazníkem v servisním formuláři, souhlasí Zákazník s tím, aby Servis bezodkladně započal s prováděním servisních prací k odstranění těchto vad. V ostatních případech se uplatní postup dle čl. 2.10. a 2.11. těchto VSP, přičemž oznámení dle čl. 2.10. a 2.11. těchto VSP se považuje za učiněné oznámením zjištěných vad po převzetí zařízení.
- 3.12. Nesjedná-li si Servis a Zákazník písemně jinak, vrátí Servis zařízení na adresu Zákazníka uvedenou v servisním formuláři nebo na adresu, kde došlo k předání zařízení kurýrovi, případně do výdejního místa, které Zákazník využil k předání zařízení Servisu, a to v termínu stanoveném ze strany kurýra nebo Servisu.
- 3.13. Servis vrátí zařízení Zákazníkovi pomocí kurýrní služby až potom, co Zákazník uhradí celou cenu za servis.
- 3.14. Zákazník souhlasí, že prodlení se zaplacením ceny servisu v případě vrácení zařízení Zákazníkovi pomocí kurýrní služby se považuje i za prodlení s převzetím zařízení Zákazníkem.

#### **4. EXPRESNÍ SLUŽBA**

- 4.1. Za účelem provedení mimozáručního servisu si Zákazník může se Servisem sjednat expresní službu, v rámci které má Zákazník možnost si za poplatek za expresní službu sjednat se Servisem schůzku na určený čas a hodinu na některé z poboček Servisu.
- 4.2. Pro sjednání expresní služby musí zákazník písemně kontaktovat Servis prostřednictvím formuláře, který je dostupný na adrese <https://istyle.cz/servis/> pod tlačítkem „*Naplánuj si schůzku*“. Do formuláře je Zákazník povinen uvést svoje jméno, telefonní číslo, emailovou adresu a svoji adresu. Do formuláře je Zákazník dále povinen uvést typ zařízení, sériové číslo zařízení, do políčka „*Popis všech závad, co jim předcházelo a popis fyzického stavu zařízení/Detailní popis*“ uvést stav zařízení a jeho vady, které požaduje odstranit. Zákazník zvolí pobočku Servisu a čas schůzky.
- 4.3. Zákazník může do formuláře pro objednání expresní služby přidat doklad o zakoupení zařízení. Nepřidá-li Zákazník do servisního formuláře doklad o zakoupení, je povinen jej doložit na výzvu Servisu, přičemž doba servisu dle čl. 2.17. těchto VSP se prodlužuje o dobu, která uplynula mezi učiněním výzvy Servisu a dodáním dokladu o zakoupení Zákazníkem. Nedodá-li Zákazník doklad o zakoupení do 7 dnů ode dne učinění výzvy Servisem, má Servis právo od Servisní smlouvy odstoupit.

- 4.4. Po vyplnění všech povinných údajů může Zákazník odeslat formulář kliknutím na tlačítko „Rezervovat schůzku“. Zákazník následně obdrží potvrzovací e-mail s údaji o čase a místě schůzky.
- 4.5. Zákazník může sjednanou expresní službu zrušit kliknutím na tlačítko „Cancel my appointment“ v potvrzovacím e-mailu a následným vyplněním čísla rezervace a kliknutím na tlačítko „Smazat schůzku“ na adrese <https://istyle.cz/servis/appointments/delete/>.

## 5. NÁJEMNÍ SMLOUVA K ZAPŮJČENÍ NÁHRADNÍHO ZAŘÍZENÍ

- 5.1. Zákazník, který se Servisem uzavře Servisní smlouvu, je oprávněn uzavřít se Servisem smlouvu o nájmu náhradního zařízení (dále jen „**Nájemní smlouva**“). Na základě Nájemní smlouvy se Servis zavazuje poskytnout Zákazníkovi k dočasnému užívání náhradní zařízení a Zákazník se zavazuje zaplatit Servisu cenu za zapůjčení. Nájemní smlouva je uzavřena podpisem protokolu o zapůjčení zařízení. Zapůjčení náhradního zařízení je možné pouze osobně na pobočce Servisu.
- 5.2. Servis k zapůjčení poskytuje pouze druhy a modely zařízení dle své úvahy.
- 5.3. Servis poskytne Zákazníkovi náhradní zařízení na základě Nájemní smlouvy potom, co Zákazník složí zálohu na cenu zapůjčení a zálohu na zařízení.
- 5.4. Zákazník je povinen náhradní zařízení vrátit nejpozději v okamžik, kdy převezme zařízení, které předal Servisu na základě Servisní smlouvy. Vrácení zařízení je možné pouze osobně na pobočce Servisu, kde došlo k jeho zapůjčení. Nájemní smlouva končí podpisem protokolu o vrácení náhradního zařízení.
- 5.5. Zákazník souhlasí s tím, že Servis je oprávněn nevydat zařízení do doby, než bude Zákazníkem vráceno náhradní zařízení. Zákazník souhlasí s tím, že prodlení s vrácením náhradního zařízení se považuje i za prodlení Zákazníka s převzetím servisovaného zařízení.
- 5.6. Zákazník odpovídá za případné snížení hodnoty náhradního zařízení nebo škodu vzniklou z jakéhokoli důvodu, včetně, nikoli však výlučně, opotřebení nad míru běžného užívání, poškození, ztráty, způsobení škody třetí osobou nebo škody vzniklé na základě vyšší moci.
- 5.7. Zákazník a Servis sjednávají, že odstoupením od Servisní smlouvy zaniká také Nájemní smlouva, a Zákazník je povinen neprodleně vrátit Servisu zapůjčené zařízení.

## 6. CENY, ZÁLOHY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. V případě mimozáručního servisu a pozáručního servisu se Zákazník zavazuje zaplatit za provedený servis cenu určenou dle ceníku Servisu uvedeného na webových stránkách Servisu (dále jen „**Ceník**“), ledaže se Servis a Zákazník dohodnou jinak. Údaje o ceně uvedené v servisním protokolu, Servisní smlouvě a v Ceníku jsou stanoveny jako orientační a předběžné s tím, že si je Zákazník vědom, že konečná cena servisu zařízení je určena dle rozsahu skutečně provedených servisních prací. Zákazník předem souhlasí s případným provedení servisních prací nad rámec rozsahu sjednaného v Servisní smlouvě nebo uvedeného v servisním protokolu a zavazuje se zaplatit cenu za servis včetně takových servisních prací. Konečná cena bude Zákazníkovi vyúčtována před předáním zařízení Zákazníkovi.

- 6.2. V případě, že byla mezi Zákazníkem a Servisem sjednána záloha na provedení servisních prací, zavazuje se Zákazník složit zálohu nejpozději společně s předáním zařízení Servisu.
- 6.3. V případě, že Zákazník předal zařízení Servisu pomocí kurýra postupem dle čl. 3 těchto VSP, zavazuje se společně s cenou za servis zaplatit doručovací poplatek ve výši uvedené na adrese <https://istyle.cz/servis> po kliknutí na tlačítko „Objednat kurýra“.
- 6.4. Zákazník bere na vědomí, že po převzetí zařízení Servisem vznikají Servisu náklady na diagnostiku závady zařízení. Diagnostika závady v ceně dle Ceníku bude Zákazníkovi účtována pouze v případě mimozáručního servisu a pozáručního servisu, a to pouze pokud se bude jednat o jediný úkon servisních prací provedený dle Servisní smlouvy bez ohledu na důvod, pro který nebyly provedeny další úkony servisních prací.
- 6.5. V případě, že si Zákazník zapůjčil náhradní zařízení na základě Nájemní smlouvy, zavazuje se zaplatit cenu za zapůjčení zařízení sjednanou v protokolu o zapůjčení zařízení, a to nejpozději při vrácení zařízení Servisu.
- 6.6. V případě, že si Zákazník zapůjčil náhradní zařízení na základě Nájemní smlouvy, zavazuje se složit zálohu na zařízení a cenu zapůjčení až do výše kupní ceny vybraného zařízení včetně DPH dle ceníku Servisu dostupného na internetové adrese e-shopu Servisu (<https://istyle.cz/>), a to v hotovosti při podpisu protokolu o zapůjčení zařízení. Servis takto zaplacenou zálohu vrátí Zákazníkovi po vrácení náhradního zařízení Zákazníkem. Zákazník souhlasí s tím, že Servis může část zálohy použít i na uhrazení ceny za servis a ceny za zapůjčení zařízení, a vrátit Zákazníkovi pouze část zálohy poníženou o tyto ceny.
- 6.7. V případě, že si Zákazník sjednal se Servisem expresní službu dle čl. 4.1 těchto VSP, zavazuje se zaplatit poplatek za expresní službu ve výši uvedené na adrese <https://istyle.cz/service/appointments/create>, a to nejpozději při dokončení expresní služby v provozovně Servisu.
- 6.8. Cenu za servis se Zákazník zavazuje zaplatit při převzetí zařízení od Servisu, a v případě doručení zařízení pomocí kurýrní služby nebo jiným způsobem na adresu stanovenou Zákazníkem se Zákazník zavazuje zaplatit cenu za servis do 5 dnů od výzvy Servisu k zaplacení učiněné po dokončení servisních prací, ledaže je v Servisní smlouvě stanoveno jinak.
- 6.9. Cenu za servis a související služby dle Servisní smlouvy nebo souvisejících jednání může Zákazník Servisu uhradit následujícími způsoby:
  - 6.9.1. hotově nebo platební kartou Visa nebo MasterCard na pobočce Servisu, kam bylo předáno zařízení k servisu;
  - 6.9.2. bankovním převodem – na č.ú. u CITIBANK 2046870107/2600, přičemž Zákazník je povinen jako variabilní symbol uvést číslo zakázky uvedené na servisním protokolu;
  - 6.9.3. platební kartou Visa a MasterCard – u karet s povolením platby přes internet nebo virtuálních platebních karet.
- 6.10. V případě platby jinak než v hotovosti na pobočce Servisu se cena za servis považuje za uhrazenou dnem připsání na účet Servisu.
- 6.11. Při prodlení Zákazníka se zaplacením jakékoli částky dle Servisní smlouvy nebo souvisejících jednání je Servis oprávněn požadovat po Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši stanovené zákonem.



## 7. Odstoupení od smlouvy zákazníkem – spotřebitelem

- 7.1. Zákazník, který je ve vztahu se Servisem v postavení spotřebitele, má právo odstoupit od Servisní smlouvy anebo Nájemní smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě čtrnácti dnů od jejího uzavření, a to bez udání důvodu.
- 7.2. Vzorový formulář pro odstoupení od smluv Zákazníkem spotřebitelem uzavřených distančním způsobem lze nalézt zde.
- 7.3. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí Zákazník spotřebitel o svém odstoupení od smlouvy informovat Servis, a to jakýmkoli jednoznačným adresovaným prohlášením (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím elektronické pošty na adresu [servis@istyle.cz](mailto:servis@istyle.cz)).
- 7.4. Zákazník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od Servisní smlouvy nebo od Nájemní smlouvy až potom, co Servis započal s prováděním servisních prací nebo již předal Zákazníkovi náhradní zařízení, je Servis oprávněn požadovat po Zákazníkovi spotřebiteli úhradu ceny, která připadá na provedené práce nebo dobu, po kterou měl Zákazník spotřebitel možnost užívat náhradní zařízení.

## 8. Ochrana osobních údajů

- 8.1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí, že v souvislosti se Servisní smlouvou jsou Servisem shromažďovány, zpracovávány a uchovávány Zákazníkem poskytnuté osobní údaje, a to v souladu s platnými zákony ČR, zejména pak se zákonem o ochraně osobních údajů a nařízení EU o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (GDPR) v účinném znění, a to pro účely splnění předmětu uzavírané smlouvy, dalších zákonných povinností a ochrany práv a právem chráněných zájmů. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem Zásad zpracování osobních údajů klientů Servisu (dostupných na internetové adrese [www.istyle.cz/osobni-udaje](http://www.istyle.cz/osobni-udaje)). Zákazník je povinen uvést vždy pravdivé a správné údaje týkající se jeho osoby. Přeje-li si Zákazník, aby Servis uchoval jeho osobní údaje i k účelům pozdějších nabídek zboží, účasti ve věrnostním programu Servisu, vysloví svůj souhlas vyplněním svých dat zde. Zákazník je oprávněn svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat, nejdříve však po převzetí zařízení od Servisu, bylo-li dříve Zákazníkem předáno.
- 8.2. Zákazník souhlasí s tím, že poskytnuté zpracované údaje osobní údaje spolu s diagnostickými výsledky zařízení zjištěnými při servisu mohou být k zajištění provedení servisních prací poskytnuty společnosti Apple Distribution International (Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irsko).

## 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Vztah mezi Servisem a Zákazníkem se řídí českým právním řádem. Servisní smlouva a Nájemní smlouva jsou uzavřeny a VSP vyhotoveny v českém jazyce.
- 9.2. Zákazník bere na vědomí, že webové stránky Servisu a tyto VSP mohou obsahovat odkazy směřující na webové stránky třetích osob. Zákazník bere na vědomí, že Servis takové stránky nespravuje ani nekontroluje, a není odpovědný za jejich obsah.
- 9.3. Servis upozorňuje Zákazníka, že informace na webových stránkách Servisu <https://istyle.cz/> jsou zčásti přebírány od třetích stran a mohou obsahovat věcné a technické nepřesnosti a mohou být aktualizovány bez předchozího upozornění. Servis

může kdykoliv bez předchozího upozornění změnit produkty a služby popsané na svých stránkách a negarantuje věcnou správnost jejich obsahu.

- 9.4. Zákazník spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporů provádět, je Česká obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>). Mimosoudní řešení sporu je rovněž možné zahájit prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Vzájemné spory mezi Servisem a Zákazníkem řeší obecné soudy.
- 9.5. Tyto VSP nabývají účinnosti dnem 1.11.2024.