

Servisní podmínky

platné od 1.12.2025

Servisní centrum společnosti AudioMaster CZ a.s., IČ 28206649, se sídlem Praha 9 – Vysočany, Ocelářská 937/39, PSČ 190 00 (dále také jen „servisní centrum“ a „zhotovitel“).

Kontaktní údaje servisního centra: Louny, Rakovnická 2665, PSČ 440 01
tel.: +420 226 011 197
e-mail: servis@audiomaster.cz

Provozní doba: Pondělí až pátek, od 8 do 15 hodin

Osobní návštěvy servisního centra pouze po předchozí dohodě.

Servisní centrum zajišťuje záruční servis zboží zakoupeného od AudioMaster CZ a.s.

Servisní centrum dále zajišťuje mimozáruční a pozáruční servis zboží značek, které jsou v distribuci společnosti AudioMaster CZ a.s. Mimozáruční a pozáruční servis je realizován na základě objednávky zákazníka, po předchozím individuálním projednání ceny a termínu opravy se zhotovitelem.

Tyto servisní podmínky upravují pravidla provádění oprav zboží a podmínky prodeje náhradních dílů.

Předání zboží k opravě

Zákazník předává zboží k opravě následujícím způsobem:

- a) osobně v servisním centru po předchozí dohodě se zhotovitelem,
- b) osobně ve sběrných místech zřízených v prodejnách Music City na adresách:
 - Praha 9, Vysočany, Ocelářská 937/39, PSČ 190 00,
 - Uherské Hradiště, Dlouhá 688, PSČ 686 01,
- c) po předchozí dohodě se zhotovitelem prostřednictvím přepravní společnosti doručením na adresu servisního centra. Pokud bude zboží k opravě zasláno na dobírku anebo na jinou adresu, nebude zásilka ze strany zhotovitele převzata a bude vrácena zpět odesílateli.

Spolu se zbožím zákazník předkládá řádně vyplněný SERVISNÍ LIST, který je ke stažení [ZDE](#).

V případě záručních oprav může být servisní list nahrazen předložením řádně vyplněného formuláře pro uplatnění reklamace, který je ke stažení [ZDE](#).

U záručních oprav je nezbytné, aby zákazník prokázal, že příslušné zboží u AudioMaster CZ a.s. zakoupil (např. předložením kopie účtenky, faktury).

Zboží by mělo být zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté, kompletní a včetně příslušenství.

Pokud zákazník nedodrží tyto podmínky, může být servisní zakázka odmítnuta.

V případě předání zboží k opravě prostřednictvím přepravní společnosti by se měl zákazník předem seznámit s přepravními podmínkami přepravní společnosti, kterou si zvolil, zvláště co se týká hmotnosti a způsobu balení zásilek, a tyto podmínky dodržet. Zhotovitel neručí za způsob zabalení zboží ani za případné škody vzniklé na zásilce v důsledku její přepravy od zákazníka ke zhotoviteli.

Způsob provedení opravy

Zhotovitel provádí opravu zboží s přihlédnutím k popisu závad zákazníkem.

Pokud není ze strany zákazníka závada dostatečně konkrétně specifikována, bude předmětem servisní služby obnova činnosti zboží a to v rozsahu dle uvážení zhotovitele.

Při záručních opravách technik zhotovitele posuzuje, zda zboží nevykazuje vady zapříčiněné neodbornou obsluhou, neoprávněným zásahem do vnitřku zboží, mechanickým poškozením (pád, vnik tekutiny, apod.). Pokud bude některá z těchto skutečností zjištěna, může být provedení záruční opravy zamítnuto.

Lhůta vyřízení servisní zakázky

Lhůta pro vyřízení oprav běží ode dne předání zboží zhotoviteli k opravě.

V případě záručních oprav je zákazník povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Nebude-li současně předáno zboží k opravě, začne lhůta pro vyřízení reklamace běžet až od okamžiku jeho předání.

Záruční opravy jsou prováděny bez zbytečného odkladu. Zhotovitel (prodávající) odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi (kupujícímu) nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který byla věc koupena. Reklamaci, včetně odstranění vady, zhotovitel vyřídí do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud nebude se zákazníkem písemně dohodnuta delší lhůta. V případě, že reklamační práce nebude v uvedené lhůtě vyřízena, má zákazník (kupující) po uplynutí této lhůty právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

Mimozáruční a pozáruční opravy jsou zpravidla prováděny ve lhůtě 6-12 týdnů. Zhotovitel si vyhrazuje právo na prodloužení termínu těchto oprav o nezbytně nutnou dobu z důvodů zajištění dodávek náhradního dílu od výrobce nebo vytíženosti zhotovitele.

Zhotovitel bude zákazníka o vyřízení opravy informovat e-mailovou zprávou, případně formou SMS (zejména v případech, kdy zákazník nereaguje na e-mail).

Ceník mimozáručních a pozáručních servisních služeb

Zhotovitel účtuje zákazníkovi za servisní úkony následující ceny:

Diagnostika závady:

- a) Sluchátka, drátové mikrofony, el. kytary, reprobedny (reproduktory), el. bicí, jednoduché kytarové efekty apod. -- 550,- Kč bez DPH
- b) Pulty, zesilovače, lampové aparáty, reprobedny (moduly), piana, ekvalizéry, zvuk. karty, bezdrát. mic. systémy apod. -- 750,- Kč bez DPH

Oprava: každá započatá 1 hodina práce technika -- 900,- Kč bez DPH

K těmto částkám je připočítávána DPH v zákonné výši.

Diagnostika je zákazníkovi účtována pouze v případě, že po přijetí zboží do opravy zákazník žádá jeho vrácení bez provedení opravy nebo je-li zboží neopravitelné.

Výše uvedené ceny nezahrnují náklady na dodané náhradní díly a přepravní služby, které jsou zákazníkovi účtovány samostatně. Ceny náhradních dílů jsou stanoveny s přihlédnutím k ceníkům jednotlivých výrobců a dodavatelů. Ceny přepravních služeb s přihlédnutím k cenám přepravních společností.

V případě mimozáručních a pozáručních oprav bude zákazník zhotovitelem informován o předpokládané limitní ceně servisních služeb. Zhotovitel si vyhrazuje právo v průběhu realizace servisních služeb sjednanou limitní cenu změnit a to dojde-li v procesu realizace zakázky ke zjištění dříve neznámých skutečností, které mají vliv na cenu servisních služeb, o čemž bude zákazník neprodleně informován.

Zhotovitel je oprávněn odložit provedení opravy do doby odsouhlasení předpokládané limitní ceny zákazníkem.

Zhotovitel je oprávněn požadovat uhrazení zálohy na provedení servisní služby, a to až do 100 % ceny servisní služby. V takovém případě je úhrada zálohy podmínkou dodání servisní služby. Uhrazená záloha bude odečtena od celkové ceny na konečném vyúčtování, resp. konečné faktuře – daňovém dokladu.

Pro případ prodlení s úhradou ceny je zákazník povinen uhradit zhotoviteli zákonný úrok z prodlení.

Zhotovitel je oprávněn podle § 1395 a násl. občanského zákoníku movitou věc (zboží) zákazníka, kterou má u sebe, ze své vůle zadržet k zajištění splatného dluhu zákazníka za servisní úkony, kterému by jinak měl věc vydat. V případě zadržení movité věci zákazníka zhotovitel bez zbytečného odkladu vyrozumí písemně zákazníka o jejím zadržení a jeho důvodu.

V případě oprávněných záručních oprav jsou servisní práce ve vztahu k zákazníkovi poskytovány bezplatně.

Vadné díly a jejich výměna

Vadné díly se nevracejí, zhotovitel zajistí provedení jejich likvidace.

U mimozáručních a pozáručních oprav může zákazník předem výslovně požádat o vrácení vadných dílů, v takovém případě zhotovitel vadné díly vydá zákazníkovi.

Zhotovitel si vyhrazuje právo v případech, kdy je možnost zajištění servisních dílů omezená nebo nerentabilní, v servisních zakázkách nahradit originální vadné díly odpovídajícími ekvivalentními náhradními díly a součástkami, které zajistí u opravovaného zboží požadované funkce stejně kvalitně jako díl originální.

Omezení práv a povinností

Zhotovitel neručí za data uložená na datových médiích a zařízeních zákazníka a tato data je oprávněn v průběhu servisního zásahu smazat nebo pozměnit.

Zákazníkům se doporučuje, aby data před předáním zboží k opravě zálohovali.

Zhotovitel je bez jakýchkoli sankcí ze strany zákazníka oprávněn ukončit servisní zakázku bez provedení opravy v případě, kdy není schopen opravu provést (např. z technických důvodů). Tímto ustanovením nejsou dotčena další zákaznicka zákonná práva z vad nebo z poskytnuté záruky.

U zboží staršího pěti let má zhotovitel právo nepřijmout zakázku do opravy. Lhůta provedení opravy není v tomto případě stanovena. Přijetí tohoto zboží do opravy musí zákazník předem e-mailem konzultovat se zhotovitelem.

Zpětné převzetí zboží zákazníkem

Způsoby převzetí zboží z opravy:

- a) osobně v servisním centru po předchozí dohodě se zhotovitelem,
- b) osobně ve sběrných místech zřízených v prodejnách Music City na adresách:
 - Praha 9, Vysočany, Ocelářská 937/39, PSČ 190 00,
 - Uherské Hradiště, Dlouhá 688, PSČ 686 01,
- c) po předchozí dohodě se zhotovitelem prostřednictvím přepravní společnosti doručením na adresu uvedenou v servisním listě nebo na jinou sjednanou adresu.

V případě osobního převzetí u zhotovitele nebo ve sběrném místě je zákazník povinen ihned si zkontrolovat stav zboží po opravě a na případné poškození ihned zhotovitele upozornit. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Zvolí-li si zákazník v případě mimozáruční či pozáruční opravy dopravu prostřednictvím přepravní společnosti, bude mu zboží vydáno oproti zaplacení příslušné dobírky, pokud nebyla cena za opravu a případné náklady na poštovné a balné uhrazeny předem. Zjistí-li zákazník poškození zboží po jeho zpětném dodání třetí osobou, je pro uznání reklamace a nároku na náhradu škody bezpodmínečně nutné nahlásit reklamaci balíku do 24 hodin od doručení balíku na kontaktní telefonní číslo zhotovitele a zároveň poslat e-mailem hlášení škody na kontaktní e-mailovou adresu zhotovitele. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Zákazník je povinen převzít si zboží nejpozději do jednoho měsíce ode dne vyrozumění o vyřízení servisní zakázky. Pro případ nevyzvednutí ve stanoveném termínu bude zákazníkovi účtován poplatek za uskladnění ve výši 5,- Kč za každý započatý den prodlení. Nevyzvedne-li si zákazník

zboží ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen jej vyzvednout, je zhotovitel oprávněn předmětné zboží dle § 2609 občanského zákoníku prodat. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého zboží, bude zákazníkovi vyplacen výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí zákazník uplatnit u zhotovitele. U bezcenného zboží je zhotovitel oprávněn provést likvidaci.

Práva z vadného plnění

Zákazník je povinen ve vlastním zájmu překontrolovat plnou funkčnost zboží bezprostředně po jeho převzetí.

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

U záručních oprav se záruční doba zboží prodlužuje o dobu ode dne uplatnění reklamace až do vyřízení reklamace nebo do doby, kdy byl zákazník povinen si zboží vyzvednout. V případě, že reklamované zboží nebylo řádně opraveno a neuplynula záruční doba, nejsou dotčena práva zákazníka opakovaně uplatňovat svá práva vůči prodávajícímu z titulu odpovědnosti za vady prodaného zboží.

U mimozáručních oprav a pozáručních oprav platí, že nebylo-li zboží řádně opraveno a vykazuje při převzetí zákazníkem vadu, zakládá to povinnost zhotovitele z vadného plnění. Zákazník je povinen oznámit zhotoviteli vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl. Zhotovitel nenese odpovědnost za případné vady, které nesouvisí s jím provedenou opravou. Dojde-li k výměně součástky v rámci mimozáruční nebo pozáruční opravy, uplatní se odpovědnost servisního centra jako by šlo o koupi nové součástky.

Odpovědnost za vady se nevztahuje na tzv. běžné opotřebení nebo nedodržení návodu k použití. Spotřební materiál jako struny, blány na bicí, elektronky, žárovky, baterie, apod. podléhá rychlému opotřebení. Použití neoriginálních, neznačkových či technicky neodpovídajících baterií a akumulátorů pro daný typ zboží může zhoršovat jeho funkci a ve svém důsledku vést k jeho poškození. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.

Dodávky náhradních dílů bez objednání servisních služeb

Zhotovitel poskytuje zákazníkům možnost dodání náhradních dílů na zboží vybraných značek, které jsou v aktuální distribuci společnosti AudioMaster CZ a.s.

Náhradní díly lze poptávat a objednávat u zhotovitele na e-mailové adrese: servis@audiomaster.cz.

Na základě poptávky bude zákazník e-mailem informován o ceně příslušného náhradního dílu stanovené s přihlédnutím k aktuálnímu měnovému kurzu a souvisejícím nákladům (doprava, apod.) a dále o předpokládaném termínu dodání. V případě zájmu zákazník e-mailem náhradní díl za daných podmínek následně objedná.

Ceny náhradních dílů jsou stanoveny s přihlédnutím k ceníkům jednotlivých výrobců a dodavatelů. Po zákazníkovi lze požadovat uhrazení zálohy na dodání náhradního dílu, a to až do výše 100 % sjednané ceny.

V případě, že se nepodaří identifikovat konkrétní náhradní díl v rámci e-mailové komunikace, lze dohodnout doručení příslušné součástky na adresu zhotovitele za účelem identifikace. Náklady s tím spojené hradí zákazník.

Ochrana osobních údajů

Správcem osobních údajů poskytnutých za účelem plnění předmětu smlouvy je zhotovitel. Identifikační a kontaktní údaje zhotovitele jsou uvedeny výše.

Zákazník bere na vědomí, že pro účely případného řešení práv z vadného plnění (reklamací) a dále pozáručního a nezáručního servisu správce zpracuje a uchová v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen GDPR), jeho osobní údaje v následujícím rozsahu: jméno, příjmení/označení firmy, bydliště/sídlo, e-mail, telefonní číslo.

Právním základem pro zpracování osobních údajů je v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. b) GDPR plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je zákazník.

Správce se zavazuje osobní údaje zákazníka neposkytnout jiným subjektům než smluvním dopravcům za účelem dodání zboží, přičemž údaje budou poskytnuty v následujícím rozsahu: jméno, příjmení/označení firmy, bydliště/sídlo, e-mail, telefonní číslo.

Osobní údaje budou správcem uloženy po dobu nutnou ke splnění smlouvy a dále po dobu zákonné záruky či po dobu poskytnuté záruky smluvní.

Zákazník bere na vědomí, že správce má dle zákona o dani z přidané hodnoty povinnost uschovat daňové doklady po dobu 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo. Daňový doklad obsahuje následující osobní údaje: jméno, příjmení/označení firmy a bydliště/sídlo.

Zákazník dále bere na vědomí, že dle článků 15 až 21 GDPR má právo:

- a) na přístup k osobním údajům, které sestává z práva získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k informacím vymezeným v článku 15 GDPR;
- b) na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají, dále s přihlédnutím k účelům zpracování má zákazník právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení dle článku 16 GDPR;
- c) na výmaz („právo být zapomenut“), které spočívá v tom, že správce bez zbytečného odkladu vymaže osobní údaje, které se zákazníka týkají, jakmile již nebudou potřebné pro účely plnění smlouvy, pokud není dán jiný zákonný důvod pro jejich další zpracování;
- d) na omezení zpracování osobních údajů v případech vymezených článkem 18 GDPR;
- e) na přenositelnost údajů dle podmínek článku 20 GDPR;
- f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů dle článku 21 GDPR.

Správce poskytne zákazníkovi na žádost informace o přijatých opatřeních v každém případě nejpozději do 20 dnů od obdržení žádosti.

V případě pochybností o zpracovávání osobních údajů má zákazník právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, který je v této oblasti dozorovým orgánem, a podat k němu stížnost.

Závěrečná ustanovení

Vzájemné spory mezi účastníky řeší obecné soudy.

V případě, že je zákazník spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách <http://www.coi.cz/>. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce.

Vztahy neupravené těmito servisními podmínkami se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a obchodními podmínkami společnosti AudioMaster CZ a.s.

Zhotovitel je oprávněn tyto servisní podmínky bez předchozího upozornění změnit. Novější servisní podmínky ruší podmínky dříve vydané. Aktuální servisní podmínky jsou zveřejněny na <https://www.audiomaster.cz/>.

Dostane-li se některý článek servisních podmínek vlivem novelizací právních předpisů, anebo přijetím nových právních předpisů do rozporu s právním řádem České republiky, pak má přednost znění aktuálního právního předpisu před servisními podmínkami.