

Všeobecné obchodné podmienky platné pre opravy a zákazky vykonávané v servisných strediskách Apple Authorized Service Provider

Milí zákazníci,

veľmi nás teší, že máte radi naše zariadenia a služby.

Tento dokument, všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") upravuje pravidlá opráv a zákaziek vykonávaných v servisných strediskách Apple Authorized Service Provider vo vzťahu medzi spoločnosťou WESTech, spol. s r.o., IČO: 35 796 111, so sídlom: Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 22493/B ako prevádzkovateľom sietí predajní iStores, Apple Premium Partner a zákazníkmi.

Tieto VOP sú účinné od 01.07.2026.

VOP

Aké informácie sa v nich dozviete?

1. Všeobecné ustanovenia	- základné identifikačné údaje zhotoviteľa spolu s kontaktnými údajmi
2. Zákazka	- podmienky a proces poskytovania služby. – zákazky, na základe zmluvy o dielo, alebo na základe európskeho formulára o oprave
3. Platobné podmienky	- splatnosť ceny, záloha, omeškanie zákazníka
4. Záručný servis	- záruka všeobecne
5. Osobitné ustanovenia o záruke na servisné opravy pre spotrebiteľov	- záruka, podmienky a výluky, záručná doba
6. Osobitné ustanovenia o záruke na servisné opravy pre iných zákazníkov ako spotrebiteľov	- záruka, podmienky a výluky, záručná doba
7. Výhrada vlastníctva	- právo na vrátenie vadného dielu
8. Informácia o Spracovávaní osobných údajov	- aké osobné údaje spracovávame, účel spracovania, doba spracovania a práva k osobným údajom

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- Obchodná spoločnosť WESTech, spol. s r.o., reg.: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 22493/B, Sídlo: Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava IČO: 35 796 111 je spoločnosťou, ktorá vykonáva servisné opravy zariadení Apple ďalej len ako "zhotoviteľ" alebo aj ako „opravovňa“)

2. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) určujú hlavné zásady a princípy obchodných vzťahov založených zmluvou o dielo alebo iným dvojstranným právnym úkonom, v ktorom na jednej strane vystupuje zhotoviteľ a na druhej strane druhá zmluvná strana ako objednávateľ, a to vo forme:
 - a. fyzickej osoby nevykonávajúcej podnikateľskú činnosť,
 - b. fyzickej osoby vykonávajúcej podnikateľskú činnosť, alebo
 - c. právnickej osoby(ďalej v texte len „zákazník“, „spotrebiteľ“ alebo „objednávateľ“)
a ktorých predmetom je výkon záručného a pozáručného servisu elektroniky a iné plnenia a výkony zo strany zhotoviteľa.
3. Ak je zmluvnou stranou fyzická osoba nevykonávajúca podnikateľskú činnosť, riadia sa vzťahy neupravené zmluvou ani týmito obchodnými podmienkami, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Ak je zmluvnou stranou iný subjekt, riadia sa vzťahy neupravené zmluvou ani týmito obchodnými podmienkami, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky, platia aj na prípady, ak si spotrebiteľ uplatní právo na opravu v zmysle ustanovenia § 13a zákona o ochrane spotrebiteľa, a to prostredníctvom „Európskeho formulára o oprave“ (ďalej len „právo na opravu“). Na prípady v predchádzajúcej vete sa nebudú vzťahovať ustanovenia o záruke a záručnom servise, nakoľko pôjde o pozáručný platený servis, s cenovou ponukou platnou 30 dní, a ktorý je definovaný v tretej vete odseku 5 tohto článku VOP.
5. Záručným servisom sa na účely týchto VOP rozumie činnosť zhotoviteľa, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí zákazníka, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia v rámci záručnej doby. Pozáručným servisom sa na účely týchto VOP rozumie činnosť zhotoviteľa, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí zákazníka, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia po uplynutí záručnej doby. Plateným servisom sa na účely týchto VOP rozumie činnosť zhotoviteľa, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí v záručnej dobe, ktorá má vadu nezlučiteľnú so záručnými podmienkami výrobcu (mechanické poškodenia vecí, vady ktoré vznikli nesprávnym používaním vecí) alebo iné vady na ktoré sa nevzťahuje záruka výrobcu (softwarové vady spôsobené aplikáciami tretích strán, vady spotrebného materiálu ktoré sú po svojej životnosti napr. batérie).
6. Zákazník berie na vedomie, že pri servisnom zásahu môže prísť k strate dát (telefónny zoznam, kontakty, fotky, videá, jednotlivé aplikácie) na zariadení. Zhotoviteľ a ani zmluvný servis, neručia za stratu dát v priebehu opravy a záloha dát je plne na zodpovednosti zákazníka.

2. ZÁKAZKA

1. Zmluvou o dielo sa rozumie zhotoviteľom i objednávateľom podpísaný doklad o prijatí zariadenia k prevedeniu záručného alebo pozáručného servisného zásahu (ďalej tiež ako „preberací protokol“ a /alebo „reklamačný protokol“ alebo tiež ako „servisný protokol“). V protokole je potrebné uviesť popis zariadenia, popis závady. Preberací protokol musí obsahovať informáciu, či ide o záručný alebo pozáručný servis spolu s uvedením dátumu kúpy zariadenia ak ide o záručný servis. Servisný protokol bude spĺňať znaky a obsahovať všetky informácie vyžadované pri Európskom formulári o oprave v ustanovení § 13a ods. 2 zákona a na účely týchto VOP bude obsahovo nahrádzať Európsky formulár o oprave (ďalej len ako „formulár“).
2. Zhotoviteľ má právo zmeniť druh servisu zo záručného na pozáručný, ak odbornou kontrolou vecí pri začatí vykonávania bola zistená vada, ktorá nie je zlučiteľná so záručnými podmienkami výrobcu. O tejto zmene zhotoviteľ informuje zákazníka.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať zákazku v čase dohodnutom v zmluve, preberacom alebo v servisnom protokole alebo v prípadnej cenovej ponuke. Ak zhotoviteľ nedohodol so zákazníkom čas vykonania zákazky osobitne a nejde o záručnú opravu alebo opravu na základe osobitných podmienok dohodnutých medzi zhotoviteľom a zákazníkom, potom platí, že zákazka bude vyhotovená v primeranej lehote vzhľadom na predmet zmluvy.

4. Cena za vykonanie servisnej opravy obsahuje celkovú cenu práce vrátane súčiastok a náhradných dielov. Pri určení ceny za zákazku zhotoviteľ vychádza z cenníka platného v čase uzatvorenia zmluvy. Cenník služieb je dostupný na nahliadnutie v prevádzke. Zákazník berie na vedomie a je uzrozumený s tým, že v prípade, ak zhotoviteľ uvedie v preberacom protokole cenu pri prevzatí zariadenia, táto cena nie je konečná a môže sa zmeniť v závislosti od posúdenia vady na zariadení a dodania príslušného náhradného dielu.
5. Vykonávanie prác alebo dodanie náhradného dielu nad rámec dohodnutej zákazky si vyžaduje predchádzajúci súhlas zákazníka. Za súhlas zákazníka sa považuje aj emailová alebo SMS forma komunikácie, ak sa preukáže, že vykonanie prác nad rámec dohodnutej zákazky je potrebné pre jej riadne ukončenie a prevádzku predmetu zákazky, zhotoviteľ nie je v omeškaní s dokončením zákazky až do času, kým zákazník neodsúhlasí vykonanie prác alebo dodanie náhradného dielu nad rámec pôvodnej zákazky.
6. Pred dokončením opravy zariadenia môže zákazník od zmluvy odstúpiť (t. j. zákazku zrušiť) v prípade, ak zhotoviteľ oznámi zákazníkovi zvýšenú cenu opravy a zákazník s touto cenou nesúhlasí. V takomto prípade je však zákazník povinný zhotoviteľovi uhradiť už vykonanú prácu a vzniknuté náklady najmä podľa pôvodne dohodnutej ceny.
7. Ukončením zákazky sa rozumie jej riadne vykonanie a odovzdanie zákazníkovi. O ukončení zákazky zhotoviteľ upovedomí zákazníka a oznámi mu lehotu, v ktorej je zákazník povinný zákazku prevziať. Za upovedomenie zákazníka zo strany zhotoviteľa sa považuje aj emailová alebo SMS forma komunikácie. Odovzdanie predmetu zákazky a jeho prevzatie zákazníkom sa uskutočňuje v prevádzke zhotoviteľa, pokiaľ nie je medzi stranami dohodnuté inak.
8. Pokiaľ zákazník požaduje iné miesto plnenia, je týmto sídlo alebo adresa pobytu zákazníka uvedená na preberacom protokole. Náklady spojené s dodaním do iného miesta plnenia, znáša zákazník.
9. Ak zákazník neprevezme predmet zákazky do jedného mesiaca po oznámení ukončenia zákazky, je v omeškaní s prevzatím predmetu zákazky. V prípade omeškania s prevzatím zákazky môže zhotoviteľ účtovať poplatok za uskladnenie vo výške 2,40,-EUR s DPH za deň. Ak sa zákazník ocitne v omeškaní s prevzatím zákazky, zhotoviteľ je oprávnený predmet zákazky uschovať podľa svojho uváženia za bežných podmienok. Nebezpečenstvo na predmete zákazky a náklady spojené s úschovou v takom prípade nesie zákazník. V prípade, ak si zákazník nevyzdvihne predmet zákazky do šiestich mesiacov od oznámenia ukončenia zákazky, je zhotoviteľ oprávnený predmet zákazky predať.

3. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena zákazky je splatná ihneď pri prevzatí predmetu zákazky zákazníkom, ak nestanoví daňový doklad neskorší termín dňa splatnosti, najneskôr však do štrnásť (14) kalendárnych dní od prevzatia predmetu zákazky.
2. V prípade omeškania s úhradou ceny zákazky je zákazník povinný zaplatiť zhotoviteľovi úroky z omeškania v zmysle príslušných právnych predpisov.
3. Zhotoviteľ je oprávnený požadovať od zákazníka zloženie primeranej zálohy na cenu zákazky a v prípade neposkytnutia požadovanej zálohy je oprávnený vykonanie zákazky odmietnuť. Zhotoviteľ po potvrdení cenovej ponuky vystaví zálohovú faktúru zákazníkovi v celom rozsahu odmeny a začne servisnú opravu až po jej uhradení zákazníkom.

4. ZÁRUČNÝ SERVIS

1. Zhotoviteľ je povinný vyriešiť požiadavku na záručnú servisnú opravu do 30 dní od prijatia zariadenia k záručnej oprave. Zhotoviteľ vydá zákazníkovi na potvrdenie o tom, kedy požiadavku na záručnú opravu uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
2. Vyriešením záručnej opravy sa rozumie odstránenie požadovanej vady, prípadne uskutočnenie iného riešenia podľa dohody so zákazníkom. Ak dôjde k výmene dielu alebo súčiastky zariadenia, začne plynúť pre tento diel alebo súčiastku nová záručná doba od prevzatia vecí.

3. Pre produkty značky Apple platí:
 - a. Ak bude produkt alebo jeho súčasť vymenená alebo bude zákazníkovi poskytnutá finančná náhrada, akákoľvek náhradná položka sa stáva vlastníctvom zákazníka a vymenená položka alebo položka, za ktorú zákazník získal finančnú náhradu, sa stáva vlastníctvom spoločnosti Apple.
 - b. Na náhradnú súčasť alebo produkt, prípadne opravený produkt Apple sa vzťahuje zostávajúca záruka pôvodného produktu Apple alebo záruka v trvaní deväťdesiat (90) dní odo dňa výmeny alebo opravy, a to podľa toho, ktorá záruka poskytne zákazníkovi dlhšie krytie.
 - c. Ak zákazník požaduje servis v krajine odlišnej od krajiny kúpy produktu Apple, spoločnosť Apple môže opraviť alebo vymeniť produkty a ich súčasti za porovnateľné produkty a súčasti, ktoré spĺňajú miestne normy.
4. Požiadavky na záručné opravy nebudú uznané ako oprávnené najmä ale nie výlučne v týchto prípadoch:
 - a. ak je porušená pečatná plomba na reklamovanom zariadení;
 - b. neprejaví sa reklamovaná vada v priebehu vstupných testov a ani zákazník nebude schopný vadu viditeľne pred zhotoviteľom demonštrovať;
 - c. ak je príčinou vady nedodržanie pokynov v užívateľskej príručke k zariadeniu alebo pokynov, ktoré zhotoviteľ uviedol v protokole o prevedenom servisnom zásahu;
 - d. ak je príčinou vady znečistenie zariadenia alebo zanedbanie periodickej údržby;
 - e. ak bolo zariadenie použité v spojení s takým prídavným zariadením, spotrebným materiálom, príslušenstvom alebo takým spôsobom, ktorý je v rozpore s pokynmi jeho výrobcu.
5. Ak nebude servisná oprava z vyššie uvedených dôvodov uznaná ako záručná, bude vyriešená ako pozáručná bez nároku zákazníka na bezplatné odstránenie vady zhotoviteľom. Zákazníkovi budú účtované náklady vzniknuté s nutným otestovaním zariadení a určením príčiny vady podľa cenníka zhotoviteľa.
6. V prípade spotrebiteľa, ktorý si uplatnil právo na opravu, Ak je na určenie povahy vady, druhu opravy a odhad ceny opravy potrebná diagnostická služba vrátane fyzického skontrolovania tovaru alebo skontrolovania tovaru na diaľku, opravovňa pred poskytnutím európskeho formulára o oprave informuje spotrebiteľa o nákladoch na diagnostickú službu alebo o spôsobe, akým sa tieto náklady vypočítajú a o najvyššej možnej výške nákladov na diagnostickú službu, ak vzhľadom na povahu diagnostickej služby nemožno náklady primerane určiť vopred. Opravovňa môže žiadať od spotrebiteľa úhradu účelne vynaložených nákladov na diagnostickú službu.

5. OSOBITNÉ USTANOVENIA O ZÁRUKU NA SERVISNÉ OPRAVY PRE SPOTREBITEĽOV

1. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí veci zákazníkom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
2. Zákazník je povinný si pri prevzatí predmet zákazky skontrolovať a v prípade, že zistí vady, ktoré je možné pri takom prevzatí zistiť, na ne zhotoviteľa ihneď upozorniť. Ak pri preberaní zákazky neupozorní na vady, nevzniká mu žiaden nárok z včasného uplatnenia väd zákazky. V ostatných prípadoch musia byť vady dodávateľovi písomne oznámené bezodkladne po ich zistení a presne špecifikované.
3. Záručná doba na servisnú opravu je tri mesiace. Pod servisnou opravou veci sa rozumie odstránenie vady veci, vrátane výmeny vadného dielu, následky poškodenia veci alebo účinky jej opotrebenia. Zhotoviteľ na vymenený vadný diel poskytuje záručnú dobu podľa príslušných právnych predpisov a záručných podmienok výrobcu.
4. Ak je vec opravená alebo upravená vadne, má objednávateľ právo na bezplatné odstránenie vady.
5. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u zhotoviteľa v záručnej dobe; inak zaniknú. Zhotoviteľ vydá zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy alebo úpravy a o čase jej trvania.
6. Záruku nie je možné uplatniť v nasledujúcich prípadoch:

-
- a. pri bežnom opotrebovaní;
 - b. ak predmet zákazky nebol dodávateľovi dodaný/odovzdaný súčasne alebo bezprostredne po oznámení zistených väd;
 - c. vadné diely boli na pokyn zákazníka inou osobou alebo zákazníkom upravené, opravené, alebo odstránené;
 - d. uplynula doba na uplatnenie záruky (vrátane jej predĺženia pri oprave veci);
 - e. vada bola dôsledkom vonkajšej mechanickej sily alebo predchádzajúcej havárie;
 - f. ak zákazník zaobchádza alebo uskutočňuje starostlivosť alebo údržbu s predmetom zákazky v rozpore s pokynmi výrobcu alebo zhotoviteľa,
 - g. ak na za zariadení bola v záručnej dobe vykonaná oprava neautorizovaným servisným strediskom s výmenou neoriginálnych náhradných dielov- autorizovaný poskytovateľ má nárok na odmietnutie výkonu záručnej opravy na zariadení.

6. OSOBITNÉ USTANOVENIA O ZÁRUKU NA SERVISNÉ OPRAVY PRE INÝCH ZÁKAZNÍKOV AKO SPOTREBITEĽOV

- 1. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má zákazka v čase jej odovzdania zákazníkovi.
- 2. Zákazník je povinný zákazku prezrieť alebo zariadiť jej prehliadku podľa možnosti, čo najskôr po odovzdaní zákazky.
- 3. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla zákazníkovi, ak zákazník neoznámí vady diela:
 - a. bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistí,
 - b. bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mal zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti pri prehliadke uskutočnenej pri odovzdaní zákazky.
- 4. Zhotoviteľ nezodpovedá zákazníkovi za škodu v súvislosti s neoprávneným, nesprávnym alebo nedostatočným zaobchádzaním s predmetom zákazky alebo v rozpore s pokynmi zhotoviteľa a výrobcu.

7. VÝHRADA VLASTNÍCTVA

V prípade náhradných dielov si výrobcovia vyhradzujú právo na vrátenie vadného dielu, tzn. zhotoviteľ zákazníkovi vydá vymenený diel a vadný zašle späť výrobcovi (zvýhodnená Exchange cena dielu).

8. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 1. Prevádzkovateľom spracovávajúcim osobné údaje je:
WESTech, spol. s r.o. , reg.: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 22493/B, Sídlo: Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava IČO: 35 796 111.
 - 2. Osobné údaje zákazníka (predovšetkým meno, priezvisko, kontaktná adresa, telefonický a e-mailový kontakt, podpis) poskytnuté zhotoviteľovi ako prevádzkovateľovi budú spracovávané manuálne aj automatizovanými prostriedkami aj bez súhlasu zákazníka za účelom:
 - a. Vybavenia zákazky (servisnej opravy); právnym základom spracovávania je plnenie práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je zákazník ako dotknutá osoba, ale aj ustanovenia právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa, účtovníctva a správy daní, ako aj oprávnený záujem prevádzkovateľa, ktorým je najmä preukázanie súladu jeho postupov s platnou legislatívou;
-

-
- b. Vedenia evidencie zákaziek (servisných opráv); právnym základom spracovávaní sú ustanovenia právnych predpisov na úseku ochrany spotrebiteľa a účtovníctva, ako aj oprávnený záujem prevádzkovateľa, ktorým je najmä preukázanie súladu jeho postupov s platnou legislatívou.
3. Osobné údaje využíva prevádzkovateľ v súlade s hore uvedenými účelmi v procese vybavovania zákazky aj na komunikáciu so zákazníkom (napr. zasielanie informácií o stave vybavovania servisnej opravy, žiadosť o doplňujúce informácie a pod).
 4. Bez spracovávaní osobných údajov nie je možné vybavenie zákazky realizovať.
 5. Osobné údaje sú spracovávané pre vyššie uvedené účely po dobu 5 rokov od vybavenia zákazky. Ak sa jedná o účtovné dokumenty, právne predpisy nám prikazujú uchovávať účtovné dokumenty po dobu 10 rokov od konca roka, ku ktorému sa vzťahujú.
 6. Zhotoviteľ môže poskytnúť a sprístupniť niektoré osobné údaje uvedené v zákazkovom preberačnom protokole, ktoré sú nevyhnutné na jej riadne vybavenie ďalším osobám, s ktorými zhotoviteľ spolupracuje alebo bude spolupracovať pri jej vybavovaní alebo ktorých vyjadrenie je potrebné k jej vybaveniu (kuriér, pošta, banka, osoba vykonávajúca odborné posúdenie a pod.).
 7. Prevádzkovateľ nevykonáva prenos osobných údajov do tretích krajín ani osobné údaje nezverejňuje.
 8. Zákazník, ako dotknutá osoba má právo (i) na základe písomnej (vrátane elektronickej) žiadosti na prístup k svojim osobným údajom (najmä vyžadovať potvrdenie, či sú alebo nie sú údaje spracúvané, kategórie spracúvaných údajov, účel spracúvania, zdroj ich získania, dobu ich uchovávaní); (ii) na opravu nesprávnych, resp. doplnenie neúplných údajov; (iii) obmedzenie spracúvania údajov (napr. ak sú údaje nesprávne, alebo spracovávané nezákonne); (iv) získať osobné údaje, ktoré sa ho týkajú a ktoré poskytol prevádzkovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a právo preniesť tieto údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi; (v) namietat' z dôvodov týkajúcich sa jeho konkrétnej situácie v prípadoch, keď sa osobné údaje spracovávajú na účely oprávnených záujmov prevádzkovateľa; (vi) na vymazanie údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil.
 9. Ak sa domnievate, že dochádza k porušovaniu Vašich práv pri spracúvaní osobných údajov alebo k porušeniu zákona o ochrane osobných údajov či GDPR, môžete podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov Úradu pre ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, Slovenská republika; www.dataprotection.gov.sk

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Ak niektoré ustanovenie týchto VOP je, prípadne sa stane neplatným alebo nevymožiteľným, jeho neplatnosťou alebo nevymožiteľnosťou nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení.
 2. Zhotoviteľ je oprávnený jednostranne zmeniť tieto VOP.
-