

Servisní smlouva AppleCare na iPad Servisní smlouva AppleCare na iPhone

Jak tento plán ovlivňuje práva spotřebitelů

VÝHODY PŘÍZNANÉ TÍMTO PLÁNEM PLATÍ NAD RÁMEC VŠECH PRÁV A PROSTŘEDKŮ K NÁPRAVĚ ZARUČOVANÝCH ZÁKONY A PŘEDPISY NA OCHRANU SPOTŘEBITELE. TÍMTO PLÁNEM NEJSOU DOTČENA PRÁVA UDĚLENÁ PŘÍSLUŠNÝM ZÁKONEM NA OCHRANU SPOTŘEBITELE VČETNĚ PRÁVA NA OPRAVNÉ PROSTŘEDKY V RÁMCI ZÁKONNÉ ZÁRUKY A PRÁVA DOMÁHAT SE NÁHRADY ŠKODY V PŘÍPADĚ NEPLNĚNÍ SMLUVNÍCH ZÁVAZKŮ SPOLEČNOSTÍ APPLE.

1. Plán

Tato smlouva (dále jen „plán“) upravuje služby poskytované společností Apple v rámci výše uvedených plánů a zahrnuje jejich podmínky, potvrzení o plánu („potvrzení o plánu“) a originální doklad o prodeji plánu. Potvrzení o plánu dostanete v okamžiku nákupu. Pokud jste si plán koupili od společnosti Apple, kopii potvrzení o plánu si můžete stáhnout ze stránky mysupport.apple.com/products.

Výhody vyplývající z tohoto plánu doplňují vaše práva podle platných zákonů, záruku výrobce na hardware a jakoukoli bezplatnou technickou podporu.

Plán se vztahuje na následující vybavení (souhrnně „kryté vybavení“): (i) iPad (včetně Apple Pencilu zakoupeného k používání s tímto iPadem, který se označuje jako „vstupní zařízení k iPadu“) nebo iPhone uvedený v potvrzení o plánu („kryté zařízení“), (ii) doplňky obsažené v původním balení krytého zařízení a (iii) základnovou stanici AirPort Express, AirPort Extreme nebo AirPort Time Capsule, která se používá s krytým iPadem a která byla zakoupena nejdříve dva roky před nákupem iPadu („připojovací zařízení“).

Krytí v rámci plánu začíná platit okamžikem jeho nákupu, a pokud nedojde k jeho zrušení, končí k datu uvedenému v potvrzení o plánu („doba platnosti plánu“).

Cenu plánu najdete na originálním prodejním dokladu.

2. Co je v plánu zahrnuto?

Servis hardwaru vztahující se na vady nebo baterii na konci životnosti („servis hardwaru“)

Pokud v době platnosti plánu uplatníte u společnosti Apple platný nárok tím, že jí oznámíte vadu materiálu nebo zpracování krytého vybavení nebo v souvislosti s krytým vybavením, které používá integrovanou dobíjecí baterii, kdy kapacita baterie krytého zařízení udržet elektrický náboj je nižší než osmdesát procent (80 %) původní specifikace, Apple buď: (i) vadu bezplatně opraví pomocí nových dílů nebo dílů, které jsou co do výkonu a spolehlivosti ekvivalentní s novými, nebo (ii) vymění kryté vybavení za náhradní produkt, který je nový nebo co do výkonu a spolehlivosti ekvivalentní s novým.

Všechny náhradní produkty poskytnuté v rámci tohoto plánu budou přinejmenším funkčně shodné s původním produktem. Pokud Apple kryté vybavení vymění, stane se původní produkt majetkem společnosti Apple a náhradní produkt vaším majetkem, přičemž krytí náhradního produktu bude platit po zbytek doby platnosti plánu. **Platí níže uvedené výjimky.**

3. Co v plánu není zahrnuto?

Servis hardwaru

Servis hardwaru může Apple omezit na zemi, kde bylo kryté vybavení původně zakoupeno.

Apple neposkytne servis hardwaru v následujících případech:

- (a) na ochranu před normálním opotřebením nebo na opravu kosmetického poškození, které nemá vliv na funkčnost krytého vybavení;
- (b) za účelem preventivní údržby;
- (c) jako náhradu ztraceného nebo ukradeného krytého vybavení;
- (d) na ochranu poškození způsobeného nedbalým, hrubým, záměrným nebo úmyslným konáním nebo jakýmkoli používáním krytého vybavení způsobem, který není běžný nebo zamýšlený společností Apple;
- (e) služby instalace, odebrání nebo likvidace krytého vybavení nebo vybavení poskytnutého vám na dobu servisu krytého vybavení;
- (f) na opravu škod způsobených produktem, který nespadá do definice krytého vybavení;
- (g) na opravu jakýchkoli škod na krytém vybavení (bez ohledu na příčinu), pokud bylo kryté vybavení otevřeno, servisováno, modifikováno nebo změněno kýmoli jiným než společností Apple nebo jejím autorizovaným zástupcem;
- (h) na opravu dříve existujících problémů v případě nákupu plánu až po nákupu krytého vybavení;
- (i) na opravu jakéhokoli poškození krytého vybavení se změněným, znehodnoceným nebo odstraněným sériovým číslem; nebo
- (j) na opravu škod způsobených požárem, zemětřesením nebo jinou vnější příčinou.

Na krytí může mít vliv instalace dílů jiných výrobců. Podmínkou poskytnutí servisu hardwaru je vrácení krytého vybavení společnosti Apple vcelku, a to včetně všech původních dílů nebo náhradních součástí autorizovaných společností Apple. Tímto omezením nejsou dotčena vaše práva podle zákona na ochranu spotřebitele.

4. Jak získat servis?

Servis si můžete vyžádat zavoláním do společnosti Apple nebo na webu support.apple.com/country-selector. Musíte uvést číslo smlouvy o plánu nebo sériové číslo krytého zařízení. Také musíte na vyžádání předložit potvrzení o plánu a originální prodejní doklad ke krytému zařízení a plánu.

V případě vyžádání opravy, kdy nebude u krytého vybavení zjištěna žádná vada materiálu nebo zpracování, si Apple vyhrazuje na základě svého výhradního uvážení právo naúčtovat vám poplatek na pokrytí přiměřených nákladů, které společnosti Apple vznikly.

5. Možnosti servisu

Apple vám poskytne servis hardwaru jedním nebo několika z těchto způsobů:

(a) Osobní doručení. Servis doneseného produktu je k dispozici pro většinu krytého vybavení. Vraťte kryté vybavení v maloobchodním prodejním místě Apple nebo u poskytovatele servisu autorizovaného společností Apple, který nabízí servis donesených produktů. Servis bude buď proveden přímo v prodejně, nebo prodejna může poslat kryté vybavení k servisu do servisního střediska Apple („ARS“). Kryté vybavení si pak musíte neprodleně vyzvednout.

(b) Zaslání poštou. Servis produktů zaslaných poštou je k dispozici pro většinu krytého vybavení. Pokud Apple určí, že u krytého vybavení máte nárok na servis zaslaného produktu, pošle vám předplacené průvodky (a v případě potřeby i balící materiál). Kryté vybavení pak musíte podle pokynů společnosti Apple zaslat do střediska ARS. Po dokončení servisu vám středisko ARS pošle kryté vybavení zpátky. Pokud dodržíte všechny pokyny, Apple uhradí přepravu produktu k vám a od vás.

Apple může změnit způsob provedení opravy nebo výměny a nárok na určitý způsob servisu krytého vybavení.

Servis je omezen na možnosti dostupné v zemi, kde si servis vyžádáte. Možnosti servisu, dostupnost dílů a doba vyřízení se mohou lišit. Pokud v zemi, která není zemí ve které byl produkt zakoupen, není servis krytého vybavení k dispozici, budete možná muset uhradit poplatky za dopravu a manipulaci na zajištění servisu v zemi, kde je servis dostupný. Požadujete-li servis v jiné zemi, než ve které byl produkt zakoupen, musíte jednat v souladu se všemi příslušnými zákony a předpisy o dovozu a vývozu a ponesete odpovědnost za uhrazení veškerých cel, DPH a dalších souvisejících daní a poplatků. V rámci mezinárodní podpory může Apple opravit či vyměnit vadné produkty a díly srovnatelnými produkty a díly, které vyhovují místním normám.

6. Vaše povinnosti

Berete na vědomí, že poskytnutí servisu nebo podpory v rámci tohoto plánu je podmíněno tím, že (i) poskytnete číslo své smlouvy plánu a kopii dokladu o nákupu plánu, že (ii) poskytnete informace o příznacích a příčinách problémů s krytým vybavením, že (iii) budete reagovat na žádosti o informace nutné k diagnostice nebo servisu krytého vybavení, že (iv) budete postupovat podle pokynů společnosti Apple, že (v) před vyhledáním servisu zaktualizujete software na aktuální vydané verze, že (vi) provedete zálohu software a dat uložených v krytém vybavení, že (vii) si budete udržovat interní tým podpory s dovednostmi a zkušenostmi nutnými k určení toho, zda problém s krytým vybavením zakládá nárok na opravu nebo výměnu podle podmínek tohoto plánu, a že (viii) budete na adrese poskytnuté společnosti Apple uchovávat své záznamy o dílech a servisu poskytnutých v rámci tohoto plánu po dobu nejméně pěti let.

Pokud se vám nepodaří správně diagnostikovat problémy, které nezakládají nárok na opravu nebo výměnu v rámci této smlouvy, mohou vám být naúčtovány další poplatky, jak je popsáno v části 4 výše. Opakované případy takové chybné diagnostiky mohou vést k vypovězení smlouvy. Na přiměřené vyžádání společnosti Apple v době platnosti tohoto plánu a po dobu pěti let od jeho vypršení nebo ukončení neprodleně poskytnete kopie jakýchkoli vyžádaných dokladů. Apple bude mít právo kdykoli v běžné provozní době provést kontrolu vaší provozovny za účelem ověření dodržování podmínek tohoto plánu.

APPLE PŘI SERVISU HARDWARU SMAŽE VEŠKERÝ OBSAH KRYTÉHO VYBAVENÍ A PŘEFORMÁTUJE ÚLOŽNÁ MÉDIA. Apple vám vrátí vaše kryté vybavení nebo poskytne náhradní vybavení v původní konfiguraci s případnými aktualizacemi. Apple může v rámci servisu hardwaru nainstalovat aktualizace operačního systému, které znemožní jeho obnovení na dřívější verzi OS. V důsledku aktualizace OS nemusí být aplikace třetích stran původně instalované v krytém vybavení s ním nadále kompatibilní nebo s ním nemusí spolupracovat. Přeinstalování všech dalších softwarových programů, dat a hesel je vaší odpovědností.

7. Omezení odpovědnosti

V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU UMOŽNĚNÉM PLATNÝMI ZÁKONY V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NEODPOVÍDAJÍ APPLE ANI JEHO ZAMĚSTNANCI A ZÁSTUPCI VÁM ANI ŽÁDNÉMU BUDOUCÍMU VLASTNÍKOVÍ KRYTÉHO VYBAVENÍ ZA ŽÁDNÉ NEPŘÍMÉ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY VČETNÉ (AVŠAK NIKOLI VÝLUČNĚ) NÁKLADŮ NA OBNOVENÍ, PŘEPROGRAMOVÁNÍ NEBO ZKOPÍROVÁNÍ JAKÉHOKOLI PROGRAMU NEBO DAT NEBO VYPLÝVAJÍCÍCH Z NEUDRŽENÍ DŮVĚRNOSTI DAT, ZA ŽÁDNOU OBCHODNÍ ZTRÁTU, UŠLÝ ZISK, TRŽBY NEBO

PŘEDPOKLÁDANOU ÚSPORU VYPLÝVAJÍCÍ ZE ZÁVAZKŮ SPOLEČNOSTI APPLE V RÁMCI TOHOTO PLÁNU. V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU UMOŽNĚNÉM PLATNÝMI ZÁKONY ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI APPLE A JEJÍCH ZAMĚSTNANCŮ A ZÁSTUPCŮ VŮČI VÁM A JAKÉMKOLI BUDOUCÍMU VLASTNÍKOVÍ VYPLÝVAJÍCÍ Z TOHOTO PLÁNU NEPŘEKROČÍ PŮVODNÍ CENU ZAPLACENOU ZA TENTO PLÁN. APPLE ZEJMÉNA NEZARUČUJE, ŽE (i) SE MU PODAŘÍ OPRAVIT NEBO VYMĚNIT KRYTÉ VYBAVENÍ BEZ OHROŽENÍ NEBO ZTRÁTY PROGRAMŮ A DAT, ŽE (ii) UDRŽÍ DŮVĚRNOST DAT A ŽE (iii) BUDE FUNGOVÁNÍ PRODUKTU NEPŘERUŠOVANÉ A BEZCHYBNÉ.

VÝHODY PŘIZNANÉ TÍMTO PLÁNEM PLATÍ NAD RÁMEC JAKÝCHKOLI PRÁV A PRÁVNÍCH PROSTŘEDKŮ ZARUČOVANÝCH ZÁKONY A PŘEDPISY NA OCHRANU SPOTŘEBITELE. V ROZSAHU, V JAKÉM LZE OMEZIT ODPOVĚDNOST VYPLÝVAJÍCÍ Z TAKOVÝCH ZÁKONŮ A PŘEDPISŮ, JE ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI APPLE PODLE JEJÍHO VÝHRADNÍHO UVÁŽENÍ OMEZENÁ NA VÝMĚNU NEBO OPRAVU KRYTÉHO VYBAVENÍ NEBO POSKYTNUTÍ SERVISU. NĚKTERÉ STÁTY NEBO ÚZEMÍ NEUMOŽŇUJÍ VYLOUČIT NEBO OMEZIT ODPOVĚDNOST ZA NÁHODNÉ ČI NÁSLEDNÉ ŠKODY, TAKŽE PRO VÁS NĚKTERÁ NEBO ŽÁDNÁ VÝŠE UVEDENÁ OMEZENÍ NEMUSÍ PLATIT.

8. Zrušení

Tento plán můžete kdykoli a z jakéhokoli důvodu zrušit. Jestliže se rozhodnete plán zrušit, zavolejte společnosti Apple na telefonní číslo +44(0)800 107 6285 nebo zašlete písemnou výpověď s číslem smlouvy o plánu na adresu Apple Customer Support, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland. S výpovědí musíte poslat i kopii originálního dokladu o nákupu plánu. Pokud místní zákony nestanoví jinak, refundace budou v případě zrušení poskytovány následovně:

(a) Jestliže plán zrušíte do třiceti (30) dnů od nákupu nebo od přijetí těchto podmínek, podle toho, co nastane později, bude vám vrácena plná cena snížená o hodnotu případných služeb poskytnutých v rámci plánu.

(b) Jestliže plán zrušíte po uplynutí třiceti (30) dnů od přijetí těchto podmínek, dostanete poměrnou refundaci původní nákupní ceny. Poměrná refundace vychází z procenta neuplynulé doby platnosti plánu od data jeho nákupu bez (i) poplatku za zrušení ve výši deseti procent (10 %) poměrné částky a (ii) hodnoty případných služeb poskytnutých v rámci plánu.

Jestliže příslušné místní zákony nestanoví jinak, Apple může tento plán zrušit v případě podvodu nebo závažného uvedení v omyl a v případě nedostupnosti servisních dílů ke krytému vybavení, a to písemně s třicetidenní (30denní) výpovědní lhůtou. Pokud to místní zákony dovolí a Apple plán zruší z důvodu nedostupnosti servisních dílů ke krytému vybavení, bude vám vrácena poměrná částka poplatku za zbývající dobu platnosti plánu.

K datu účinnosti předčasného zrušení se zcela ruší všechny budoucí závazky společnosti Apple vyplývající z tohoto plánu.

9. Obecné podmínky

(a) Apple může plnění svých závazků subdodavatelsky zadat třetím stranám, ale tím se nezproštuje svých závazků vůči vám.

(b) Apple neodpovídá za žádné chyby nebo prodlevy při plnění v rámci tohoto plánu způsobené událostmi mimo přiměřenou kontrolu společnosti Apple.

(c) Poskytování servisu v rámci tohoto plánu není podmíněno tím, že budete provádět preventivní údržbu krytého vybavení.

(d) Tento plán se nabízí a je platný pouze v České republice. Plán si nemůžou zakoupit osoby, které ještě nedosáhly plnoletosti. Tento plán nemusí být dostupný ve všech jurisdikcích a není dostupný tam, kde je zakázán zákonem.

(e) Při plnění svých závazků může Apple výhradně pro účely monitorování kvality služeb v plném rozsahu nebo částečně nahrávat hovory mezi vámi a zástupci společnosti Apple.

(f) Souhlasíte s tím, že žádné informace a údaje, které v rámci tohoto plánu poskytnete společnosti Apple, nejsou důvěrné nebo výhradně určené vám. Dále souhlasíte s tím, že Apple může při poskytování servisu shromažďovat a zpracovávat vaše údaje. To může zahrnovat přenos vašich údajů přidruženým společnostem nebo poskytovatelům servisu v souladu se Zásadami společnosti Apple pro ochranu osobních údajů zákazníků.

(g) Apple používá bezpečnostní opatření, která by měla chránit vaše data před neoprávněným přístupem nebo odhalením i před nezákonným zničením. Odpovídáte za pokyny, které ohledně zpracování údajů dáte společnosti Apple, a Apple se bude snažit těmto pokynům vyhovět, jak je přiměřeně nutné pro plnění povinností servisu a podpory v rámci tohoto plánu. Pokud s výše uvedeným nesouhlasíte nebo máte ohledně zpracování svých údajů otázky, obraťte se na Apple na poskytnutých telefonních číslech.

(h) Apple bude vaše údaje chránit v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů zákazníků společnosti Apple, které jsou k dispozici na apple.com/legal/privacy/cz. Pokud se chcete dostat k informacím, které o vás Apple má, nebo je chcete změnit, aktualizujte svoje osobní kontaktní předvolby na appleid.apple.com. Taky můžete kontaktovat Apple pomocí údajů uvedených na apple.com/cz/privacy/contact.

(i) Podmínky plánu včetně originálního dokladu o prodeji plánu a potvrzení o plánu mají přednost před jakýmkoli konfliktními, dalšími nebo jinými podmínkami z jakékoli objednávky nebo jiného dokladu a představují úplné ujednání mezi vámi a společností Apple ohledně plánu.

(j) Apple nemá povinnost tento plán obnovit. Pokud vám Apple nabídne obnovení tohoto plánu, určí jeho cenu a podmínky.

(k) V rámci tohoto plánu není k dispozici žádný neformální (alternativní) postup řešení sporů.

(l) Při užití v tomto plánu se společností „Apple“ rozumí Apple Distribution International Ltd., která představuje právně a finančně zavázanou stranu tohoto plánu, s registrovaným sídlem na adrese Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Republic of Ireland.

(m) Kromě případů zakázaných zákonem podléhají plány zakoupené v České republice zákonům České republiky. Pokud jsou tyto podmínky v rozporu se zákony jakékoli jurisdikce, kde si tento plán koupíte, platí zákony dané jurisdikce.

Telefonní čísla

Místní telefonní čísla najdete na stránce support.apple.com/cs-cz/HT201232.

* Telefonní čísla i provozní doba se mohou lišit a jejich změny jsou vyhrazeny. Bezplatná telefonní čísla nejsou k dispozici ve všech zemích.