

OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **Frosto s.r.o.**, IČO: 10943889

se sídlem Jeřábkova 1460/10, Praha, 14900, zapsané v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze (dále jen „**Poskytovatel**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti mezi společností **Frosto s.r.o.** jako poskytovatelem servisních služeb (dále jen „**Poskytovatel**“) a zákazníkem (dále jen „**Zákazník**“), při poskytování servisních a instalačních služeb, a to zejména:
 - opravy a instalace domácích spotřebičů,
 - opravy a instalace chladicích zařízení,
 - montáž, servis a údržba klimatizačních jednotek.
2. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o dílo či servisní smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
Smlouva se uzavírá zejména telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo při podpisu servisního protokolu.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

1. Smlouva mezi Poskytovatelem a Zákazníkem je uzavřena:
 - telefonicky – po potvrzení termínu zásahu, nebo
 - podpisem servisního protokolu po provedení služby.
2. Zákazník bere na vědomí, že objednáním zásahu souhlasí s těmito obchodními podmínkami.
3. Poskytovatel je oprávněn odmítnout provedení zakázky, pokud:
 - nelze zajistit bezpečné podmínky pro práci,
 - oprava by byla ekonomicky nebo technicky neúčelná,
 - Zákazník neposkytne potřebnou součinnost.

3. CENY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena služby je stanovena dle aktuálního ceníku Poskytovatele nebo individuální dohody.
V případě potřeby náhradních dílů je cena dílů účtována zvlášť.
2. Platba se provádí v hotovosti, převodem na účet, nebo platební kartou (pokud je tato možnost dostupná).
3. Poskytovatel může požadovat zálohu na náhradní díl nebo dopravu.
4. Zákazník podpisem servisního protokolu potvrzuje, že byla služba provedena a že s jejím rozsahem a cenou souhlasí.

4. ZÁRUKA A ODPOVĚDNOST

1. Poskytovatel poskytuje záruku:
 - **12 měsíců na práci** pro fyzické osoby,
 - **6 měsíců na práci** pro právnické osoby,
 - **24 měsíců na nové náhradní díly** pro fyzické osoby,
 - **6 měsíců na nové náhradní díly** pro právnické osoby,
 - **3 měsíce** na opravený nebo repasovaný náhradní díl (pokud je technicky možné zajistit jeho opravu).
2. Záruka se vztahuje pouze na závady vzniklé vadou materiálu nebo vadným provedením opravy.
3. Záruka se nevztahuje na:
 - závady způsobené nesprávným používáním spotřebiče,
 - zásahy jiné osoby než autorizovaného technika Poskytovatele,
 - poškození způsobené elektrickými výkyvy, únikem chladiva, povětrnostními vlivy, přepětím nebo zanedbanou údržbou,
 - běžné opotřebení součástí.
4. Při uplatnění záruky musí Zákazník doložit servisní protokol nebo fakturu.

5. REKLAMACE

1. Reklamací je možné uplatnit písemně nebo e-mailem na adresu **servis@frosto.cz**. Reklamační musí obsahovat popis závady, datum provedení opravy a číslo zakázky (pokud bylo přiděleno).
2. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit do **30 dnů** od jejího obdržení.
3. V případě oprávněné reklamacie:
 - bude závada odstraněna bezplatně, nebo
 - bude Zákazníkovi nabídnuta sleva, případně vrácení ceny opravy.
4. Pokud je reklamační neoprávněná, může být Zákazníkovi účtována diagnostika a doprava dle platného ceníku.

6. DOPRAVA A MANIPULACE SE SPOTŘEBIČI

1. Poskytovatel provádí opravy **v místě u zákazníka** nebo po **odvozu do servisního střediska**.

2. V případě převozu spotřebiče je zákazník povinen zajistit přístup a bezpečné prostředí pro manipulaci.
 3. Poskytovatel neručí za drobná mechanická poškození, která vzniknou v důsledku nutné manipulace u zákazníka, pokud byla provedena s náležitou péčí.
-

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

1. Poskytovatel odpovídá pouze za škody vzniklé prokazatelně jeho zaviněním. Nepřebírá odpovědnost za ztrátu dat, potravin či jiného obsahu spotřebiče.
 2. Maximální výše náhrady škody nepřesáhne cenu provedené služby.
-

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ (GDPR)

1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje zákazníků pouze za účelem:
 - evidence servisních zakázek,
 - vystavení faktur,
 - komunikace se zákazníky.
 2. Údaje nejsou poskytovány třetím osobám, s výjimkou případů vyžadovaných zákonem (např. účetní služby, orgány státní správy).
 3. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu 5 let od poslední zakázky, poté jsou bezpečně odstraněny.
-

9. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Zákazník může od smlouvy odstoupit do zahájení opravy. Po zahájení opravy je povinen uhradit již vzniklé náklady.
 2. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit, pokud:
 - se zjistí, že spotřebič je neopravitelný,
 - Zákazník neposkytne potřebnou součinnost,
 - Zákazník odmítne uhradit sjednanou cenu.
-

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tyto obchodní podmínky se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Veškeré spory budou řešeny přednostně dohodou. Nedojde-li k dohodě, je příslušný věcně a místně příslušný soud dle sídla Poskytovatele.
3. Tyto podmínky nabývají účinnosti dne **1.1.2025** a nahrazují veškeré předchozí verze.

Frosto s.r.o.

IČO: 10943889

E-mail: frosto@frosto.cz

Web: www.frosto.cz

Tel.: +420 602 136 700