

Obchodní podmínky – servis 3D tiskáren (PROfarm 3D printing)

1) Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi poskytovatelem (zhotovitelem) a objednatelem při poskytování servisních služeb pro 3D tiskárny a související zařízení (dále jen „servis“ nebo „služby“).

1.2. Servis je poskytován podnikatelům, právnickým osobám, školám, příspěvkovým organizacím a dalším institucím (B2B), stejně jako fyzickým osobám – spotřebitelům (B2C). Ustanovení označená jako spotřebitelská se použijí pouze tehdy, je-li objednatelem spotřebitel ve smyslu občanského zákoníku.

1.3. Odchylné ujednání v konkrétní objednávce, cenové nabídce, servisní smlouvě nebo servisním protokolu má přednost před těmito obchodními podmínkami, pokud je v souladu s právními předpisy.

2) Identifikace poskytovatele

Poskytovatel (zhotovitel):

Martin Lukaszczyk, FO podnikající dle živnostenského zákona

Obchodní označení: PROfarm 3D printing

Sídlo: K Výšině 543, 735 53 Dolní Lutyně

IČO: 73082571, DIČ: CZ7605135153 (plátce DPH)

Telefon: +420 725 804 556

E-mail: info@profarm3d.cz

Provozovna / servisní pracoviště: Podlesní 2332, Petřvald, 735 41

Bankovní účet pro úhrady: 863264052/5500

3) Vymezení servisních služeb

3.1. Poskytovatel nabízí zejména:

- a) diagnostiku závad 3D tiskáren a souvisejícího příslušenství,
- b) vizuální a funkční kontrolu zařízení,
- c) čištění tiskárny a kontrolu pohybových mechanismů,
- d) kontrolu trysky, hotendu, extruderu, podávacího systému a tiskové podložky,
- e) mechanické seřízení, mazání, základní kalibraci a nastavení,
- f) výměnu vadných nebo opotřebovaných dílů,
- g) opravy elektronických, mechanických a dalších částí v rozsahu technických možností poskytovatele,
- h) aktualizaci nebo nastavení firmware a souvisejícího software, je-li to pro servis vhodné a odsouhlasené,
- i) ověření funkčnosti zařízení kontrolním tiskem, je-li to s ohledem na charakter závady možné a účelné,
- j) doporučení dalšího postupu, údržby nebo případné výměny zařízení.

3.2. Rozsah konkrétního servisu je vždy určen objednávkou, cenovou nabídkou, dohodou se zákazníkem nebo servisním protokolem.

3.3. Poskytovatel může servis odmítnout nebo přerušit zejména tehdy, pokud je zařízení nebezpečné, výrazně neodborně upravené, silně znečištěné, poškozené způsobem znemožňujícím bezpečný servis, nebo pokud oprava přesahuje technické možnosti poskytovatele.

4) Poptávka, objednávka a uzavření smlouvy

4.1. Objednatel může servis poptat zejména e-mailem, telefonicky, prostřednictvím webového formuláře nebo jiným dohodnutým způsobem.

4.2. Objednatel poskytne v rozsahu, který je mu znám, zejména typ a výrobce tiskárny, popis závady, okolnosti jejího vzniku, případně chybové hlášení, fotografie nebo video a další informace potřebné k posouzení zakázky.

4.3. Poskytovatel podle povahy zakázky sdělí předpokládaný rozsah servisu, cenu nebo způsob jejího určení, případně předpokládaný termín a místo provedení.

4.4. Smlouva je uzavřena potvrzením objednávky poskytovatelem, přijetím cenové nabídky objednatelem nebo jiným jednoznačným odsouhlasením rozsahu servisu oběma stranami. U spotřebitele budou před uzavřením smlouvy poskytnuty informace vyžadované právními předpisy.

4.5. Není-li v nabídce uvedeno jinak, je cenová nabídka platná 7 kalendářních dnů od jejího odeslání.

5) Cena, DPH a platební podmínky

5.1. Cena servisu je stanovena individuálně podle konkrétní objednávky. Může zahrnovat zejména diagnostiku, práci technika, výjezd nebo dopravu, náhradní díly, spotřební materiál, kalibraci a kontrolní tisk.

5.2. Poskytovatel je plátcem DPH. Rozhodující je vždy údaj o ceně uvedený v konkrétní nabídce nebo objednávce, včetně informace, zda je cena uvedena s DPH nebo bez DPH.

5.3. Platební podmínky, způsob úhrady a splatnost jsou uvedeny v konkrétní objednávce, nabídce nebo daňovém dokladu. Není-li dohodnuto jinak, právo na zaplacení ceny vzniká provedením servisu.

5.4. Pokud je cena stanovena odhadem a poskytovatel zjistí, že ji bude třeba podstatně překročit, oznámí objednateli bez zbytečného odkladu důvod a novou předpokládanou cenu. Další postup se řídí dohodou stran a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

5.5. Náklady diagnostiky, výjezdu, přepravy nebo jiné samostatné položky lze účtovat pouze v rozsahu, v jakém byly předem sjednány nebo vyplývají z objednávky či cenové nabídky.

6) Servis u objednatele

6.1. Je-li servis prováděn v místě objednatele, objednatel zajistí technikovi v dohodnutém termínu přístup k zařízení a přiměřené podmínky pro bezpečné provedení servisu.

6.2. Objednatel podle potřeby zajistí zejména dostupnost elektrické energie, přístup k zařízení, potřebné síťové připojení, přístupové údaje nebo jinou součinnost nezbytnou pro diagnostiku a opravu.

6.3. Pokud nelze servis na místě bezpečně nebo účelně dokončit, může poskytovatel po dohodě s objednatelem zařízení převzít k opravě do svého servisního pracoviště.

6.4. Pokud objednatel neposkytne potřebnou součinnost nebo nejsou zajištěny bezpečné pracovní podmínky, může poskytovatel servis přerušit nebo ukončit. Případné náklady neúspěšného výjezdu lze účtovat jen tehdy, pokud byly předem sjednány.

7) Převzetí tiskárny do servisního pracoviště a přeprava

7.1. Pokud je tiskárna převzata k opravě do servisního pracoviště PROfarm 3D printing, bude při převzetí vyhotoven protokol o převzetí zařízení do servisu.

7.2. Protokol o převzetí může obsahovat zejména:

- a) identifikaci objednatele,
- b) výrobce, model a sériové číslo zařízení, je-li dostupné,
- c) popis deklarované závady,
- d) zjevný stav zařízení a případná existující poškození,
- e) seznam předaného příslušenství,
- f) přístupové údaje nebo informace nezbytné pro servis, pokud jsou potřebné,
- g) způsob přepravy, případně další dohodnuté skutečnosti.

7.3. Převzetím zařízení poskytovatel nepotvrzuje existenci ani příčinu objednatelem popsané závady. Tyto skutečnosti mohou být určeny až diagnostikou.

7.4. Přepravu zařízení do servisního pracoviště a zpět lze zajistit vlastním převozem poskytovatele, objednatelem nebo dohodnutým dopravcem. Způsob a cena přepravy jsou určeny konkrétní objednávkou.

7.5. Objednatel je povinen upozornit na zvláštní požadavky na manipulaci, nestandardní úpravy zařízení nebo jiné okolnosti, které mohou mít význam pro bezpečný převoz a servis.

8) Diagnostika, vícepráce a náhradní díly

8.1. Při diagnostice může být zjištěna jiná nebo další závada, než kterou objednatel původně uvedl. Poskytovatel o významném rozšíření rozsahu opravy objednatele informuje.

8.2. Pokud je k dokončení opravy nutná práce nebo náhradní díl nad rámec odsouhlasené nabídky a změna má vliv na cenu, bude další postup předem odsouhlasen objednatelem, není-li již v objednávce sjednán jiný mechanismus schvalování.

8.3. Podle technické vhodnosti a dohody s objednatelem mohou být použity:

- a) originální náhradní díly,

- b) kompatibilní náhradní díly od jiného výrobce,
- c) repasované díly, pokud je jejich použití vhodné a objednatel s tím souhlasí,
- d) vlastní nebo zakázkově vyrobené 3D tištěné díly, pokud jsou pro dané použití technicky vhodné.

8.4. Použití neoriginálního, repasovaného nebo 3D tištěného dílu, který se podstatně liší od původního řešení, bude s objednatelem předem odsouhlaseno.

8.5. Pokud objednatel dodá vlastní náhradní díl nebo jiný materiál, poskytovatel posoudí jeho zjevnou vhodnost s odbornou péčí. Za skryté vady nebo vlastnosti dodaného dílu, které nebylo možné zjistit při běžné kontrole, poskytovatel neodpovídá; tím není dotčena jeho zákonná povinnost upozornit na zjištěnou nevhodnost.

8.6. Vyměněné díly budou objednateli na jeho žádost vydány při převzetí zařízení, nebrání-li tomu právní předpis nebo bezpečnostní důvod. Jinak lze jejich další nakládání dohodnout v servisním protokolu.

9) Termín servisu a dostupnost dílů

9.1. Termín servisu je stanoven individuálně podle rozsahu opravy, kapacity servisního pracoviště a dostupnosti náhradních dílů.

9.2. Předpokládaný termín se může přiměřeně prodloužit zejména při zjištění skryté závady, čekání na schválení další opravy, nedostupnosti náhradního dílu, potřebě odborné konzultace s výrobcem nebo dodavatelem, případně při jiné nepředvídatelné technické překážce. Objednatel bude o významném prodloužení informován.

10) Servisní zásah, nastavení zařízení a data

10.1. Servisní zásah může podle povahy závady vyžadovat změnu nastavení tiskárny, kalibraci, aktualizaci firmware, odhlášení účtu, obnovení továrního nastavení nebo jiný zásah do konfigurace zařízení.

10.2. Pokud je to technicky možné a rozumně předvídatelné, poskytovatel objednatele před významnou změnou konfigurace upozorní. V naléhavém případě lze nezbytný zásah provést v rozsahu nutném k diagnostice nebo opravě, pokud to odpovídá objednanému servisu.

10.3. Objednatel je před předáním zařízení povinen zálohovat data, uživatelské profily, vlastní konfigurace a další informace, o jejichž zachování má zájem, pokud je zařízení taková data schopno uchovávat. Poskytovatel bude s dostupnými daty nakládat pouze v rozsahu potřebném k servisu a v souladu s právními předpisy.

10.4. Je-li pro servis nutný přístup k uživatelskému účtu, síti nebo cloudové službě, objednatel poskytne pouze nezbytné údaje, ideálně dočasné přístupové údaje, a po dokončení servisu je může změnit.

10.5. Objednatel je povinen předem sdělit, zda je zařízení stále v záruce výrobce nebo prodejce, pokud může neautorizovaný zásah ovlivnit jeho záruční práva. Poskytovatel nezaručuje zachování dobrovolné záruky třetí osoby, pokud její podmínky zásah nezávislého servisu vylučují.

11) Dokončení servisu, kontrolní tisk a předání

11.1. Po dokončení servisu poskytovatel podle povahy zakázky provede funkční kontrolu a, je-li to účelné, kontrolní tisk.

11.2. Kontrolní tisk potvrzuje funkčnost zařízení v konkrétní testované konfiguraci a za použitých podmínek. Sám o sobě není zárukou bezchybného tisku všech modelů, materiálů nebo nastavení, které nebyly součástí testu.

11.3. O provedeném servisu bude vyhotoven servisní protokol, který může obsahovat zejména zjištěné závady, provedené úkony, použité náhradní díly, výsledek testu a případná doporučení.

11.4. Při předání zařízení může objednatel nebo jeho pověřená osoba servisní protokol podepsat. Podpis potvrzuje převzetí zařízení a zaznamenaný rozsah provedených prací; neomezuje zákonná práva z vadného plnění ani práva týkající se skrytých vad.

12) Nepřevzetí zařízení po dokončení servisu

12.1. Objednatel je povinen zařízení po oznámení o dokončení servisu převzít v dohodnutém termínu nebo bez zbytečného odkladu.

12.2. Pokud objednatel zařízení nepřevzme, může jej poskytovatel písemně vyzvat k převzetí a stanovit náhradní přiměřenou lhůtu. Případné skladné lze účtovat pouze tehdy, pokud bylo předem sjednáno.

12.3. Nevyzvednuté zařízení může být po splnění zákonných podmínek řešeno postupem podle občanského zákoníku, včetně možnosti svépomocného prodeje na účet objednatele po předchozím vyrozumění a poskytnutí zákonné náhradní lhůty.

13) Odpovědnost za vady a reklamace

13.1. Servis je vadný, neodpovídá-li sjednanému rozsahu nebo výsledku. Poskytovatel odpovídá za vady provedeného servisu v rozsahu stanoveném právními předpisy a konkrétní smlouvou.

13.2. Reklamací lze uplatnit zejména e-mailem na info@profarm3d.cz, osobně v provozovně nebo jiným prokazatelným způsobem. Objednatel uvede popis reklamované vady a podle možností předloží zařízení nebo umožní jeho posouzení.

13.3. Je-li objednatelem spotřebitel, poskytovatel při uplatnění reklamace vydá písemné potvrzení s náležitostmi vyžadovanými zákonem. Reklamacе včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o vyřízení informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodnou na delší lhůtě.

13.4. Po vyřízení reklamace obdrží spotřebitel potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

13.5. Za vadu servisu se nepovažuje zejména závada nesouvisející s provedeným zásahem, běžné opotřebení, nová porucha vzniklá po předání zařízení nebo vada způsobená nevhodným používáním, mechanickým poškozením, nevhodným materiálem, neodborným následným zásahem či nedodržením doporučení, pokud příčina nespočívá v porušení povinnosti poskytovatele.

13.6. Není-li výslovně poskytnuta záruka za jakost, uplatní se zákonná práva z vadného plnění. Tím nejsou nijak omezena práva spotřebitele, která nelze smluvně vyloučit nebo zkrátit.

14) Odpovědnost za stav zařízení a součinnost objednatele

14.1. Objednatel odpovídá za pravdivost a úplnost informací, které o závadě a předchozích zásazích poskytovateli sdělí.

14.2. Poskytovatel neodpovídá za vady nebo poškození, které na zařízení prokazatelně existovaly již před převzetím do servisu a nebyly způsobeny jeho činnostmi. Zjevný stav zařízení lze zaznamenat v protokolu o převzetí nebo fotodokumentací.

14.3. Pokud poskytovatel při servisu zjistí nevhodný pokyn objednatele, nevhodný dodaný díl nebo jinou okolnost bránící řádnému provedení opravy, objednatele na tuto skutečnost upozorní a může v nezbytném rozsahu servis přerušit.

14.4. Trvá-li objednatel i po upozornění na technicky nevhodném nebo nebezpečném postupu, může poskytovatel takový zásah odmítnout nebo za podmínek stanovených právními předpisy od smlouvy odstoupit.

15) Odstoupení od smlouvy – spotřebitel

15.1. Je-li smlouva o servisu uzavřena se spotřebitelem distančním způsobem (např. e-mailem nebo telefonicky) nebo mimo obchodní prostory poskytovatele, má spotřebitel zásadně právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pokud zákon nestanoví výjimku.

15.2. Má-li být servis zahájen před uplynutím 14denní lhůty, poskytovatel jej u spotřebitele zahájí na základě jeho výslovné žádosti v případech, kdy je taková žádost podle zákona potřebná. Spotřebitel bere na vědomí, že při odstoupení po zahájení plnění může být povinen uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění.

15.3. Byla-li služba v plném rozsahu poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení na základě výslovné žádosti spotřebitele a po předchozím poučení o následcích, spotřebitel za zákonných podmínek právo na odstoupení ztrácí.

15.4. Právo na odstoupení se neuplatní v zákonem stanoveném rozsahu zejména u neodkladné opravy nebo údržby, která má být provedena v místě určeném spotřebitelem na jeho výslovnou žádost. Tato výjimka se nevztahuje na jiné než vyžádané služby ani na jiné zboží než náhradní díly nutné k provedení požadované opravy nebo údržby.

15.5. Spotřebitel může k odstoupení použít vzorový formulář uvedený v příloze č. 1 těchto podmínek, není však povinen tento formulář použít.

16) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

16.1. Pokud mezi poskytovatelem a spotřebitelem vznikne spor ze smlouvy o poskytování servisních služeb a nepodaří se jej vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.

16.2. Příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, internetová adresa: coi.gov.cz/informace-o-adr/.

17) Ochrana osobních údajů

17.1. Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů – PROfarm 3D printing“ zveřejněném na webových stránkách poskytovatele.

17.2. Údaje získané z tiskárny, uživatelského účtu nebo síťového prostředí zákazníka jsou při servisu používány pouze v rozsahu nezbytném pro diagnostiku, opravu a související administrativu, pokud není dohodnuto nebo právním předpisem stanoveno jinak.

18) Závěrečná ustanovení

18.1. Právní vztahy mezi poskytovatelem a objednatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a v případě spotřebitele také zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

18.2. Je-li některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.

18.3. Poskytovatel je oprávněn obchodní podmínky přiměřeně měnit. Pro konkrétní servisní zakázku se použije verze obchodních podmínek účinná v okamžiku uzavření smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

18.4. Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 12. 8. 2026.

Příloha č. 1 – Vzorový formulář pro odstoupení spotřebitele od smlouvy

Tento formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy a zákon vám právo na odstoupení přiznává.

Adresát:

Martin Lukaszczyk – PROfarm 3D printing

K Výšině 543, 735 53 Dolní Lutyně

E-mail: info@profarm3d.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí následující servisní služby:

Popis služby / zařízení: _____

Datum objednání služby: _____

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Adresa spotřebitele: _____

E-mail / telefon: _____

Datum: _____

Podpis spotřebitele (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

Příloha č. 2 – Výslovná žádost spotřebitele o zahájení servisu před uplynutím lhůty pro odstoupení

Použije se zejména tehdy, je-li smlouva uzavřena distančně nebo mimo obchodní prostory a spotřebitel požaduje zahájení servisu dříve než po uplynutí 14 dnů od uzavření smlouvy.

Já, níže uvedený spotřebitel, výslovně žádám společnost PROfarm 3D printing o zahájení poskytování objednané servisní služby před uplynutím zákonné 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Beru na vědomí, že pokud od smlouvy odstoupím po zahájení poskytování služby, mohu být povinen uhradit poměrnou část ceny odpovídající plnění poskytnutému do okamžiku odstoupení. Současně беру на vědomí, že pokud bude služba v plném rozsahu poskytnuta před uplynutím lhůty pro odstoupení na základě mé výslovné žádosti a po příslušném poučení, mohu za zákonných podmínek právo na odstoupení ztratit.

Jméno a příjmení spotřebitele: _____

Zařízení / servisní zakázka: _____

Datum: _____

Podpis spotřebitele: _____