

Náležitosti nutné k zahájení znaleckých úkonů

1. V písemné podobě dodat žádost o vypracování znaleckého posudku
Žádost musí obsahovat:
 - a) Jméno (název firmy), adresu zadavatele posudku
 - b) Spojení na kontaktní osobu zadavatele posudku (Telefon, E-mail, ...)
 - c) Fakturační údaje toho subjektu, kdo bude hradit znalečné
(Jméno (název firmy), Adresa, IČO, DIČ)
Pokud není současně zadavatel znaleckého posudku plátcem znalečného, je nutné dodat písemné potvrzení plátce znalečného s jeho souhlasem k zahájení znaleckých úkonů podle požadavků zadavatele.
2. Dodat všechny podklady týkající se posuzované záležitosti.
3. Specifikovat otázky na znalce, ke kterým se má prioritně vyjádřit.
4. V případě, že bude nutné posuzované zařízení rozebrat (rozložit/demontovat), je nutné dodat v písemné podobě souhlas s případnou „invazivní“ metodou posuzování (bude specifikována dále) a souhlas s porušením záruční pečeti pokud je na zařízení použita.

Poznámka:

Zkušenosti z praxe:

Znalecký posudek není pro nikoho závazná věc. Protistrana si může nechat vystavit svůj znalecký posudek, který se může lišit se závěry tohoto posudku.

Až případný soud rozhodne, zda se k závěrů, některého znaleckého posudku přikloní, nebo si nechá vypracovat další.

Prvotní náklady za vypracování znaleckého posudku nese zadavatel a musí být uhrazeny znalci po ukončení znaleckých úkonů - pokud se doložkou nedohodne jinak.

O úhradě Vašich nákladů včetně nákladů za vypracování tohoto znaleckého posudku rozhodne soud, pokud se nedohodnete s protistranou jinak.

Vzor žádosti o vypracování znaleckého posudku/odborného vyjádření

Zadavatel:

Titul, Jméno a příjmení (název firmy)
Adresa včetně PSČ
IČO, DIČ (pokud je přidělené a chcete je uvádět)

Kontaktní osoba:

Titul, Jméno a příjmení, Telefon, E-mail, Doba zastížení, ...

Plátce znaleckého: (pokud je rozdílné od zadavatele)

Titul, Jméno a příjmení (název firmy)
Adresa včetně PSČ
IČO, DIČ (pokud je přidělené a chcete je uvádět)

Dodané podklady:

Vyjmenovat pokud možno všechny předávané dokumenty a zařízení včetně výrobních čísel, označení, ...

Požadavek na znalce:

Žádám o vypracování znaleckého posudku ve věci
Popsat situaci a stav zařízení v
Jako hlavní požaduji zodpovědět tyto otázky:

Souhlasy:

1. Souhlasím/Nesouhlasím s použitím „invazivní“ metody při vypracování znaleckého posudku, se kterou jsem byl vyrozuměn a rozumím jí.
2. Souhlasím/Nesouhlasím s případným porušením záruční pečeti a ochranných kontrolních bodů (tyto ochranné body a pečeti mohou být umístěné i uvnitř přístroje, aby se doložilo neoprávněné porušení smluvních podmínek s používáním zařízení).

Jsem si vědom všech právních a záručních následků, které jsou s tímto souhlasem spojené.
(případné následky jsou věci prodejce/výrobce/servisu)

Požaduji/Nepožaduji informovat o závěrech prvotního ohledání před započítím znaleckých úkonů a souhlasím s úhradou nákladů za toto ohledání i když se znalecký posudek po vzájemné dohodě nebude vypracovávat.

Datum a podpis (razítko):

zadavatele, pokud je plátce znaleckého rozdílný od zadavatele, tak i podpis plátce.

Ve Vaší žádosti musí být uvedeny (pokud se vzájemně nedohodne jinak) všechny tučně zvýrazněné a podtržené náležitosti, jinak nebude zahájeno vlastní posuzování.

Invazivní/Neinvazivní technika posuzování stavu elektronických zařízení

Týká se hlavně posuzování mobilních telefonů dále jen MT, ale obecně i jiných zařízení.

Neinvazivní technika spočívá v tom, že zařízení se při zjišťování skutečností rozebírá jen v mezích povolených v návodu k použití.

V praxi to znamená to, že zařízení se vizuálně ohledá, posoudí se funkčnost bez připojení k elektrické síti nebo baterce a vše se konfrontuje s rozporovanými závěry poskytnutými většinou prodejcem/servisem.

Zjištěné skutečnosti o vnitřním stavu zařízení většinou doložené fotodokumentací se v tomto případě musí brát za průkazné.

Jako znalec se v tomto případě mohou vyjádřit pouze k tomu, zda servis/prodejce vyhodnotil závěry správně a jeho postup byl dostačující a optimální.

Při neinvazivní technice nedojde ke zhoršení technického stavu posuzovaného zařízení.

Připojení k napájecímu zdroji je možné pouze za přítomnosti zadavatele a jeho souhlasem.

Při poškození elektrického/elektronického zařízení následkem oxidace, vady elektroniky, mechanickým poškozením může pouhé připojení zařízení k elektrické síti/baterce vyvolat další poškození následkem přešlého vadného stavu až k totálnímu zničení.

Následky oxidace jsou v některých případech tak agresivní, že k zhoršení stavu zařízení dochází v průběhu času i bez připojení zařízení k napájení.

Invazivní technika spočívá v tom, že zařízení je při posuzování zkoušeno pod napětím, případně pro zjištění skutečností o vnitřním stavu zařízení demontováno.

Problematika zvláště mobilních telefonů je popsána níže.

Při této metodě může dojít ke zhoršení technického stavu oproti stavu před zahájením znaleckých úkonů. Za toto zhoršení stavu nenese znalec ani pověřený odborný technik žádnou zodpovědnost, pokud se neprokáže, že zařízení poškodil úmyslně nebo neodborným postupem.

Při této technice dochází k porušení záručních podmínek, porušení záruční pečeti a případných kontrolních ochranných „bodů“ neoprávněného vniknutí.

Pokud na zařízení již byla servisem/prodejcem zrušena záruka, nemá předcházející věta smysl.

V případě vypracování znaleckého posudku s použitím této techniky bude v posudku konkrétně uvedeno proč k případnému zhoršení stavu od původního došlo.

Pokud by měl být splněn požadavek, že při invazivní technice bude vždy zařízení uvedeno do původního stavu, byla by odhadovaná předběžná cena posudku vždy pravděpodobně vyšší než cena nového zařízení.

Podle mého mínění by mělo být profesionální ctí každého technika i znalce minimalizovat náklady vzhledem k zadání a výsledku ve prospěch klienta.

Úkolem znalce je v těchto případech zjistit technický stav, příčinu vzniku závady, ... zařízení, které vykazuje závadu (je vadné) a ne jej opravovat.

Invazivní technika v souvislosti s mobilními telefony.

U novějších modelů mobilních telefonů (dále jen MT) zvláště tzv. „chytrých“ telefonů je při znaleckém zkoumání nutné vzít v úvahu tyto skutečnosti:

1. MT jsou z důvodů estetických, rozměrových a dalších sestaveny tak, že jsou v podstatě nerozebratelné, aniž by bylo zaručené zpětné složení bez nutné výměny některých částí. Jednotlivé části krytů nejsou vzájemně sešroubované, ale slisované, případně je využito obou způsobů včetně slepení.
2. Při podrobném ohledávání/zkoumání vnitřního stavu MT je nutné vnitřek MT demontovat nad rámec běžných servisních úkonů. Některé jednotlivé vnitřní díly jsou vzájemně slepené/slisované/... a nejsou určené k běžné demontáži. Odborný servis mění tyto díly jako celek, čímž zajistí 100% funkčnost. Negativním důsledkem je vysoká cena a nemožnost podrobné lokalizace závady (není úkolem servisu). Pokud znalec přistoupí vzhledem k problematice zkoumání a zjišťování stavu MT k této demontáži, je vysoce pravděpodobné, že se i přes veškerou snahu nepodaří uvést MT bez výměny dílů do původního stavu, jaký byl před zahájením úkonů (převzetím od klienta). Znalec nedisponuje servisními možnostmi, ani nemá za úkol MT opravovat.
3. U některých závad např. prasklý displej/skvrny na displeji, oxidace, ... se může projev závady v průběhu zkoumání měnit/zhoršovat a to i při zkoumání neinvazivní technikou.
4. V mnoha případech nelze ani přes veškerou snahu znalce i po demontáži určit jednoznačně příčinu závady nebo časový sled závady. Žádný znalec nedisponuje neomezenými možnostmi ani nadpřirozenými schopnostmi, aby mohl dopředu jednoznačně predikovat závěry zkoumání.

Závěr

I přes veškerou snahu znalce a spolupracujících odborných techniků nelze zajistit (hlavně při použití invazivní techniky) podmínku, že výrobek bude po provedení znaleckých úkonů ve stejném stavu, jako při předání/před zahájením úkonů. Nejsem právník, ale předpokládám, že při invazivní technice dojde vždy k porušení záručních podmínek a ztrátě případné záruky.

Poznámky z praxe:

Podle interních směrnic značkových servisů se jednotlivé poškozené díly neopravují výměnou vadné součástky, ale oprava se provádí výměnou celé samostatné jednotky nebo částí zařízení, případně celého zařízení.

Podle technologie zařízení, některé výrobky (hlavně mobilní telefony), nelze rozebrat bez poškození některých dílů, které je při zpětné montáži nutno vyměnit za nové. Toto je pak zahrnuto v ceně za opravu. Jako příklad mohu uvést výměnu displeje nebo skla displeje u nových hlavně dotykových telefonů. Při této výměně je nutné vyměnit minimálně kontaktní lepicí pásy.

Skoro žádný nový mobilní telefon není možné rozebrat na základní jednotlivé části, aniž by jej šlo bez dalších nákladů uvést do původního stavu. Tyto náklady by pravděpodobně s cenou za montáž/demontáž převýšily cenu nového výrobku. Jako znalec nedisponuji možnostmi servisů s dostupností náhradních dílů a nechci přebírat funkci servisu. K odborným pracím s demontáží/montáží využívám odborné techniky na jejichž postup osobně dohlížím.

Úkolem znalce je posoudit stav zařízení (vesměs vykazující závadu) a ne jej opravovat.

Mezi nejčastější příčiny závady hlavně MT lokalizované odbornými servisy patří tyto příčiny:

1. MECHANICKÉ POŠKOZENÍ

Osobně nesouhlasím, že malé odřeniny a stopy po používání mají negativní vliv na funkčnost MT, případně na vznik nějaké závady. Toto by měl servis podrobně zdokumentovat a odborně prokázat.

Poškozený displej (prasknutí, skvrny na displeji, zčernání, ...) jsou většinou způsobené pádem, nebo jiným mechanickým poškozením převážně způsobené nesprávným používáním. Prokázat samovolný vznik těchto závad nebo technologickou chybu není v mých možnostech, ani neznám způsob jak to prokázat.

Mechanické poškození „PCB“ desky elektroniky (vnitřní elektroniky MT) se dá posoudit pouze použitím invazivní techniky zkoumání. V mých možnostech je pouze posoudit, zda k takové závadě opravdu došlo. V případě pozitivního nálezu nelze většinou jednoznačně určit, jak k tomuto poškození došlo. U mnoha MT je známo, že např. při neopatrném zacházení s MT (sednutí/ohnutí se s MT umístěným v kapse) k těmto projevům dochází. Osobně nedisponuji možnostmi, jak to prokázat ani vyvrátit.

2. OXIDACE

Problém oxidace či vniknutí neznámé kapaliny do MT je hodně častým závěrem servisu. Jako znalec mohu při invazivní technice jednoznačně určit, zda k oxidaci došlo, nebo zda jde o mylný závěr servisu. Nejsem schopen určit (neznám způsob) dobu vzniku oxidace. Z projevu oxidace/působení neznámé kapaliny se dá v některých případech určit pravděpodobný vnik kapaliny či spouštěč oxidace a tím potvrdit nebo rozporovat možnost ovlivnění v souvislosti s nesprávným používáním výrobku.

Některé přístroje/MT mají uvnitř umístěné kontrolní čidla na detekci vniknutí vlhkosti/kapaliny/... do přístroje. Dá se pouze posoudit pozitivní nebo negativní stav čidel. Je teoretická možnost (v tuto možnost osobně nevěřím) aktivovat kontrolní čidla úmyslně „ručně“ po rozebrání MT nebo vědomým umístěním MT do „agresivního“ prostředí. Při pozitivním nálezu prodejcem/servísem nelze tento stav znalecky prokázat ani vyvrátit.

Všechny výše uvedené stavy nelze s mými dostupnými prostředky jednoznačně posoudit. Jednoznačný závěr by pravděpodobně šel udělat s vynaložením velkých finančních prostředků a laboratorních měření a vyhodnocení. Dle mého názoru se jedná spíše o teoretickou možnost.

Problematika „šedého“ dovozu

V některých případech převážně neznačkoví prodejci a někteří internetoví prodejci nakupují MT, které nejsou určené pro český trh. Tyto MT odmítají v rámci záruky opravovat značkové servisy certifikované výrobcem. Servis si určuje prodejce, který také stanovuje záruční podmínky. Zda tato skutečnost nastala se dá určit dotazem ve značkové prodejně, případně značkovém servisu po poskytnutí IMEI telefonu. Tyto MT nemusí splňovat podmínky pro Evropský trh, případně ČR a mohou mít konstrukční úpravy pro danou lokalizaci prodeje. Může u těchto modelů docházet k nestandardnímu chování.