Všeobecné obchodní podmínky

Inspekční servis

Preambule

Tyto všeobecné obchodní podmínky Electrolux (dále jen „**Podmínky**“) upravují práva a povinnosti mezi Vámi (dále jen „**Zákazník**“) a společností ELECTROLUX, s.r.o., IČO: 186 31 975, se sídlem Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 2461 vedenou u Městského soudu v Praze (dále jen „**Electrolux**“), týkající se služby inspekčního servisu, která je poskytována pro spotřebiče značky <Electrolux/AEG.

Kontaktní údaje

ELECTROLUX, s.r.o.
Vyskočilova 1561/4a, Michle
140 00 Praha 4
Česká republika

IČ: 18631975
DIČ: CZ18631975

Hotline (Tel.): +420 261 302 261
Email: servisextra@electrolux.com
Internetové stránky: electrolux.cz

1. Úvodní ustanovení

1.1 Inspekční servis je služba poskytovaná společností Electrolux v souladu s těmito Podmínkami, při které se společnost Electrolux zavazuje odborně posoudit závadu na Vašem domácím spotřebiči za předem stanovenou cenu, přičemž inspekční servis nezahrnuje odstranění závady ani jinou opravu spotřebiče (dále jen „**Inspekční servis**“). Po posouzení závady se Zákazník může rozhodnout, zda nechá opravit vadný spotřebič servisním partnerem za cenu nabídnutou servisním partnerem.

1.2 Inspekční servis lze použít pouze k posouzení závad na většině velkých domácích spotřebičů (sušička, pračka, myčka nádobí, trouba, sporák, varná deska, vestavná mikrovlnná trouba, vestavný kávovar a digestoř) značky Electrolux nebo AEG (jak je uvedeno na objednávkovém formuláři), které se nachází v České republice.

1.3 Společnost Electrolux se zavazuje posoudit závadu na jednom domácím spotřebiči, který Zákazník označil v objednávkovém formuláři při prvním sjednávání Inspekčního servisu, za předem stanovenou cenu, která nezahrnuje odstranění závady ani jinou opravu spotřebiče. Při servisní návštěvě servisní partner na místě posoudí nahlášenou závadu na spotřebiči. Servisní partner při servisní návštěvě poté Zákazníkovi nabídne cenu opravy a předpokládaný čas jejího provedení.

1.4 Inspekční servis nepředstavuje ani neobsahuje jakoukoliv záruku za povinnosti kterékoliv třetí strany, zejména prodávajícího spotřebiče. Jakékoliv nároky vůči třetím stranám zůstávají Inspekčním servisem nedotčeny a nadále existují, pokud vznikly.

1.5 Práva ze zákonné odpovědnosti za vady vůči prodávajícímu spotřebiče, jenž je předmětem Inspekčního servisu, jak jsou upraveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Občanský zákoník**"), zůstávají nedotčena.

2. Objednávka

2.1 Zákazník si může objednat Inspekční servis prostřednictvím: a) infolinky +420 261 302 261, b) emailu servisextra@electrolux.com, nebo c) objednávkového formuláře na následujícím odkazu: https://www.electrolux.cz/support/contact-us/ (dále jen „**Objednávka**"). Při učinění Objednávky musí Zákazník sdělit společnosti Electrolux PNC (produktové číslo) a SN (sériové číslo) spotřebiče.

2.2 Objednávka představuje závaznou poptávku Zákazníka na službu Inspekčního servisu s povinností Zákazníka zaplatit v případě, že dojde k uzavření smlouvy. V případě, že Zákazník využije objednávkový formulář, Zákazník obdrží od společnosti Electrolux email s potvrzením o přijetí Objednávky, přičemž toto automaticky zasílané potvrzení nepředstavuje závaznou smlouvu o poskytnutí služby Inspekčního servisu mezi Zákazníkem a společností Electrolux. Závazná smlouva o poskytnutí služby Inspekčního servisu mezi Zákazníkem a společností Electrolux je uzavřena až poté, co Zákazník zaplatí cenu za Inspekční servis (dále jen „**Smlouva**").

2.3 Po zpracování Objednávky ze strany společnosti Electrolux obdrží Zákazník email s výzvou k zaplacení ceny za Inspekční servis, a to prostřednictvím odkazu (linku) obsaženého v tomto emailu na platební bránu a s informací, že zaplacením ceny potvrzuje, že:

(a) se podrobně seznámil s těmito Podmínkami,

(b) zaplacením ceny za Inspekční servis vzniká mezi společností Electrolux a Zákazníkem Smlouva.

2.4 Zákazník odpovídá za správnost emailové adresy, adresy pro doručení, čísla mobilního telefonu a dalších informací, které společnosti Electrolux poskytne. Pokud Zákazník zjistí, že je některá z informací poskytnutých společnosti Electrolux v rámci Objednávky nesprávná, bude povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat zákaznické centrum společnosti Electrolux a poskytnout správné informace. V případě, že nebude možné informace opravit, ať již z důvodu podezření podvodu či z jiného důvodu, vyhrazuje si společnost Electrolux právo Objednávku stornovat a vrátit Zákazníkovi veškeré plnění, které v souvislosti s Objednávkou již poskytl společnosti Electrolux.

2.5 Do 2 dnů po zaplacení ceny za Inspekční servis se Zákazníkovi ozve servisní partner společnosti Electrolux (vybraný společností Electrolux), který Zákazníkovi potvrdí termín servisní návštěvy. Servisní návštěva se standardně koná do 5 pracovních dnů po zaplacení ceny.

2.6 Jakékoli změny Zákazníkem určeného místa opravy a/nebo takto sjednaného termínu opravy jsou přitom možné pouze na základě dohody Zákazníka a společnosti Electrolux. Zákazník může servisní návštěvu bezplatně zrušit do 24 hodin před dohodnutým termínem jejího konáním.

2.7 Zákazník je povinen neprodleně poskytnout společnosti Electrolux i servisnímu technikovi veškerou potřebnou součinnost, které je zapotřebí k posouzení poruchy (závady, poškození) Výrobku a případně k jeho opravě. Za tím účelem musí Zákazník zejména zpřístupnit Výrobek servisnímu technikovi v Zákazníkem určeném místě a v dohodnutém termínu, jakož i umožnit případný odvoz Výrobku do autorizovaného servisu a jeho přivezení nazpět. Zpřístupněním Výrobku se rozumí zajištění takových podmínek, aby servisní technik nemusel provádět nestandardní či specifickou manipulaci se spotřebičem (např. demontáž sušičky umístěné na pračce, manipulace v obtížně přístupném prostoru). Vyžaduje-li posouzení poruchy z důvodu nedostatečného zpřístupnění Výrobku asistenci druhého servisního technika nebo jiný mimořádný zásah, je Zákazník povinen uhradit autorizovanému servisu náklady s tím spojené dle jeho aktuálního ceníku.

3. Ukončení Inspekčního servisu

3.1 Závazky vyplývající ze Smlouvy zanikají jejich splněním nebo odstoupením od Smlouvy, to vše v mezích stanovených Smlouvou a platnými právními předpisy.

3.2 Po provedení Inspekčního servisu servisní partner informuje Zákazníka o povaze vady a předpokládané nákladnosti a době opravy, o čemž sepíše na místě protokol.

3.3 Pokud se po provedeném Inspekčním servisu Zákazník rozhodne využít nabídku servisního partnera společnosti Electrolux na provedení opravy podle bodu 4.2 písm. (c) těchto Podmínek bude Zákazníkovi poskytnuta sleva z takové opravy ve výši ceny za Inspekční servis. Nabídka servisního partnera je již učiněna s poskytnutím této slevy v hodnotě ceny Inspekčního servisu. Upozorňujeme, že podmínky, zejména způsob, cena či termín opravy se těmito Podmínkami neřídí a závisí na přímé dohodě mezi Zákazníkem a servisním partnerem.

3.4 Pokud se Zákazník rozhodne nevyužít nabídku servisního partnera společnosti Electrolux na provedení opravy podle bodu 4.2 písm. (c) těchto Podmínek anebo pokud je spotřebič neopravitelný, poskytne společnost Electrolux Zákazníkovi slevu na nákup nového spotřebiče na internetových stránkách www.electrolux.cz nebo www.aeg.cz. Výše slevy je v čase proměnlivá a závisí na konkrétním zboží, a proto bude Zákazníkovy sdělena až v průběhu nákupu nového zboží.

3.5 Zákazník zároveň obdrží slevový poukaz na koupi náhradních dílů a příslušenství na internetových stránkách www.shop.electrolux.cz nebo www.shop.aeg.cz. Hodnota slevového poukazu bude Zákazníkovi sdělena společností Electrolux před uzavřením smlouvy.

4. Cena za Inspekční servis

4.1 Inspekční servis provádí společnost Electrolux za cenu ve výši 1.590,- Kč. Tato cena je konečná a zahrnuje veškeré daně a poplatky.

4.2 V rámci ceny za Inspekční servis je zahrnuto:

a. doprava na místo;

b. posouzení nahlášené závady spotřebiče;

c. nabídka na provedení opravy spotřebiče s garancí použití originálních náhradních dílů v případě opravy ze strany servisního partnera společnosti Electrolux.

4.3 Cena za Inspekční servis nezahrnuje odstraňování závady spotřebiče ani jinou opravu spotřebiče.

4.4 Cenu za Inspekční servis je Zákazník povinen zaplatit i v případě, že spotřebič nebude opraven nebo pokud je spotřebič neopravitelný.

5. Platba

5.1 Platba za Inspekční servis je možná prostřednictvím nejběžnějších typů platebních karet.

5.2 Za zaplacení se považuje dojití celé platby od Zákazníka na bankovní účet společnosti Electrolux.

5.3 Povinnost zaplatit cenu prostřednictvím platební karty je závazná. Sdělením informací o své platební kartě Zákazník opravňuje společnost Electrolux k tomu, aby z platební karty strhla cenu za Inspekční servis.

5.4 Zákazník potvrzuje, že je držitelem platební karty, ze které bude příslušná částka odečtena, a že jméno uvedené na platební kartě je skutečně jméno Zákazníka. Zákazník se zavazuje poskytnout společnosti Electrolux takové informace o platební kartě, které jsou nezbytné k tomu, aby byla transakce úspěšně provedena.

5.5 Společnost Electrolux se zavazuje vyvinout maximální úsilí k tomu, aby zajistila důvěrnost a zabezpečení údajů přenášených prostřednictvím internetových stránek uvedených v Preambuli těchto Podmínek.

6. Práva z vadného plnění a reklamace

6.1 Zákazník je povinen bezprostředně po provedení Inspekčního servisu spotřebič, který byl předmětem Inspekčního servisu, prohlédnout, zkontrolovat a ověřit, že stav spotřebiče odpovídá stavu, ve kterém byl spotřebič v okamžiku zahájení Inspekčního servisu. Jakákoli reklamace ohledně zjevných vad musí být společnosti Electrolux oznámena ze strany Zákazníka, který není spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku (dále jen „**Spotřebitel**“), bez zbytečného odkladu poté, kdy byla vada zjištěna.

6.2 Provedení Inspekčního servisu podléhá zákonné odpovědnosti za vady podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku. Společnost Electrolux odpovídá Zákazníkovi za řádné provedené Inspekčního servisu, tedy, že bude proveden podle Smlouvy.

6.3 Upozorňujeme, že zákonná odpovědnost společnosti Electrolux se uplatní pouze k samotné službě Inspekčního servisu – tedy k odbornému posouzení závady na Vašem domácím spotřebiči, nikoliv jakékoli závadě samotného spotřebiče, která na Vašem spotřebiči existovala či se vyskytla nezávisle na Inspekčním servisu.

6.4 Společnost Electrolux odpovídá Zákazníkovi za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací v rámci poskytování služby Inspekčního servisu, pokud byla podle Smlouvy provedena společností Electrolux nebo na její odpovědnost.

6.5 Pokud dojde k výskytu vady, za kterou společnost Electrolux odpovídá, může Zákazník, který je Spotřebitelem, požadovat odstranění vady, a to podle své volby buď provedením nového Inspekčního servisu nebo opravou provedeného Inspekčního servisu, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Společnost Electrolux může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na význam vady a hodnotu Inspekčního servisu bez vady.

6.6 V takovém případě má Zákazník právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od Smlouvy. Možnost odstoupení od Smlouvy či přiměřenou slevu platí rovněž v případě, že je z prohlášení společnosti Electrolux nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka. Pokud je ovšem vada nevýznamná, nemůže Zákazník od Smlouvy odstoupit.

6.6.1 Společnost Electrolux odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední účel, pro který Spotřebitel Inspekční servis koupil.

6.6.2 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo od Smlouvy odstoupit v případě, že:

(a) společnost Electrolux vadu odmítne odstranit anebo ji neodstraní podle bodu 6.5 těchto Podmínek,

(b) vada se projeví opakovaně,

(c) vada je podstatným porušením Smlouvy, nebo

(d) je z prohlášení společnosti Electrolux nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele.

Pokud je ovšem vada nevýznamná, nemůže Spotřebitel od Smlouvy odstoupit.

6.7 Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od provedení Inspekčního servisu. Pokud Spotřebitel vytkne vadu Inspekčního servisu oprávněně, neběží po dobu, dokud není zjednána náprava, lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

6.8 Se stížností nebo reklamací vyplývající se zákonné odpovědnosti za vady nebo jakékoli jiné obchodní záruky, které lze uplatnit, může Zákazník kontaktovat společnost Electrolux, a to na buď poštou na adresu: ELECTROLUX, s.r.o., Kontaktní centrum_eshop, Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, nebo emailem na adresu: servisextra@electrolux.com, případně na telefonním čísle: 261 302 261. Společnost Electrolux bez zbytečného odkladu potvrdí přijatou reklamaci nebo stížnost a bude se ji poté snažit vyřešit v přiměřené době, nejpozději však do třiceti (30) dnů, nedohodne-li se se Zákazníkem jinak. Společnost Electrolux si vyhrazuje právo každou stížnost zkontrolovat a ověřit. Společnost Electrolux Zákazníka vyrozumí o vyřízení reklamace nebo stížnosti. Pokud má společnost Electrolux vracet peníze, pak toto vrácení zpracuje co nejdříve, avšak v každém případě nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy Zákazník obdržel potvrzení o svém nároku na vrácení peněz. Není-li sjednáno jinak, bude vrácení peněz obvykle provedeno pomocí stejného způsobu platby, jaký Zákazník použil při objednání služby Inspekčního servisu.

6.9 Pokud společnost Electrolux nevyřídí reklamaci ve lhůtě dle bodu 6.8 těchto Podmínek, může Zákazník odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

6.10 Pokud Zákazník oprávněně uplatní právo z vadného plnění, má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva.

7. Právo spotřebitele na odstoupení

7.1 Spotřebitel má podle ustanovení § 1829 Občanského zákoníku má lhůtu čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy na Inspekční servis na to, aby uplatnil své právo na odstoupení od Smlouvy bez udání důvodu.

7.2 Pokud Spotřebitel uplatní své právo na odstoupení od Smlouvy, vrátí mu společnost Electrolux veškerá plnění obdržená od Spotřebitele v souvislosti s Inspekčním servisem.

7.3 Pokud společnost Electrolux nebo jí určená třetí osoba začala provádět Inspekční servis, přičemž Spotřebitel výslovně souhlasil s jeho provedením před uplynutím lhůty čtrnácti (14) dnů pro odstoupení od Smlouvy, pak odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, uhradí společnosti Electrolux poměrnou část sjednané ceny za Inspekční servis provedený do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

7.4 Spotřebitel může od Smlouvy odstoupit jakýmkoli jednoznačným prohlášením vůči společnosti Electrolux. Zejména, nikoli však výlučně, může Spotřebitel oznámení o odstoupení od Smlouvy poslat poštou na adresu: ELECTROLUX, s.r.o., Kontaktní centrum_eshop, Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, nebo emailem na adresu: servisextra@electrolux.com. Spotřebitel může dále kontaktovat kontaktní centrum společnosti Electrolux na telefonním čísle: 261 302 261. Spotřebitel může oznámení učinit také vyplněním vzorového formuláře pro odstoupení od Smlouvy, který je k těmto Podmínkám připojen jako Příloha č. 1. Také pomocí tohoto formuláře může Zákazník odstoupit od smlouvy online: https://www.electrolux.cz/support/contract-withdrawal/ nebo https://www.aeg.cz/support/contract-withdrawal/.

7.5 Společnost Electrolux vrátí Spotřebiteli peníze bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy. Pro vrácení peněz společnost Electrolux využije stejnou platební metodu, kterou Spotřebitel využil k úhradě Objednaného zboží, ledaže se společnost Electrolux dohodne se Spotřebitelem jinak.

8. Vyšší moc

8.1 Společnost Electrolux bude ze zákona zproštěna a nebude povinna dodržet, ať již zcela nebo zčásti, jakoukoli povinnost ve vztahu k Zákazníkovi v případě nepředvídatelné události, která je mimo kontrolu společnosti Electrolux (vyšší moc), která zahrnuje (nikoli však výlučně) požár, výbuch, karanténu, tajfun, povodeň, epidemii, válku, nepokoje, přerušení práce, protestní akci, jakoukoli formu vládního zásahu, poruchu závodu nebo strojů (včetně dopravy) nebo jakékoli jiné okolnosti mimo přiměřenou kontrolu společnosti Electrolux.

8.2 Během události vyšší moci jsou povinnosti společnosti Electrolux pozastaveny, a to po dobu odpovídající době trvání události vyšší moci. V případě, že událost vyšší moci přetrvává po dobu delší než dva (2) měsíce, kterákoli ze stran může vypovědět Smlouvu dotčenou událostí vyšší moci s okamžitým účinkem písemným oznámením druhé straně, aniž by byla splatná jakákoli kompenzace (kromě vrácení všech plnění, které Zákazník společnosti Electrolux za Inspekční servis již poskytl).

9. Rozhodné právo a soudní příslušnost

9.1 Veškerá ujednání vyplývající ze Smlouvy a těchto Podmínek nebo v souvislosti s nimi se řídí právem České republiky.

9.2 Pro veškeré spory vzniklé z ujednání vyplývajících ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou mít výhradní příslušnost místně a věcně příslušné soudy České republiky.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Podmínky používání internetových stránek electrolux.cz a informace o tom, jakým způsobem společnost Electrolux využívá vaše osobní údaje, jsou dostupné zde: https://www.electrolux.cz/overlays/cookienotice/ (Používání stránek) a zde: https://www.electrolux.cz/overlays/data-privacystatement/ (Zásady ochrany osobních údajů).

10.2 Společnost Electrolux si vyhrazuje právo měnit Podmínky kdykoli a bez předchozího oznámení. Tato skutečnost však nemá žádný vliv na stávající Objednávky, na které se uplatní Podmínky platné a účinné ke dni, kdy Zákazník dokončil Objednávku.

10.3 Zákazník není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti dle Smlouvy a těchto Podmínek.

10.4 Smlouva se uzavírá v českém jazyce za využití prostředků elektronické komunikace. Zákazník může ke Smlouvě získat přístup na základě písemné žádosti zaslané emailem na adresu servisextra@electrolux.com.

10.5 Dobré zkušenosti s nakupováním a spokojenost Zákazníků je pro společnost Electrolux prvořadou prioritou. S případnými stížnostmi se Zákazník může obrátit přímo na společnost Electrolux, a to emailem na adresu servisextra@electrolux.com.

10.6 Společnost Electrolux podléhá dohledu ze strany následujících orgánů: (a) v oblasti živnostenského podnikání ze strany příslušného živnostenského úřadu, (b) v oblasti ochrany spotřebitele ze strany České obchodní inspekce, a (c) v oblasti ochrany osobních údajů ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů. Zákazník je oprávněn podat stížnost u těchto z příslušných orgánů dohledu.

10.7 Spotřebitel může rovněž využít systém mimosoudního řešení sporů před Českou obchodní inspekcí (www.coi.cz). Informace o mimosoudním řešení sporů jsou k dispozici na internetových stránkách: https://www.coi.cz/informace-o-adr/**.** Dále může Zákazník využít online systém řešení sporů před Evropskou komisí, který je k dispozici na internetových stránkách: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=cs

10.8 Tyto Podmínky jsou v účinnosti ode dne 1.11.2026.

Příloha č. 1

Formulář pro odstoupení od smlouvy

(Tento formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát:

ELECTROLUX, s.r.o.
Vyskočilova 1561/4a, Michle
140 00 Praha 4
Česká republika

Tel.: +420 261 302 261
Email: servisextra@electrolux.com

Zákazník:

Jméno: _____

Příjmení: _____

Bydliště: _____

Telefon: _____

Email: _____

Den uzavření smlouvy: _____

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o sjednání služby (Inspekční servis) z výše uvedeného dne.

Částku, kterou jsem podle smlouvy zaplatil(a), mně vraťte zpět způsobem, jakým byla uhrazena (připsání refundace na platební kartu / poukázáním na bankovní účet, z kterého byla zaplacena).

V_____, dne _____

_____

(podpis)