Všeobecné obchodní podmínky

Počáteční oprava s pojištěním prodloužené záruky Premium či Premium Plus

Preambule

Tyto všeobecné obchodní podmínky společnosti 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 Počáteční oprava s pojištěním prodloužené záruky Premium či Premium Plus, 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 Podmínky služby Počáteční oprava s pojištěním prodloužené záruky Premium či Premium Plus (dále jen „**Služba PO**“) platí pro poskytování Služby PO při opravách těchto výrobků: pračky, myčky, sušičky, trouby (s výjimkou opravy rozbitého nebo jinak mechanicky poškozeného skla), sporáky, chladničky, mrazáky, vestavné kávovary, vestavné mikrovlnné trouby, odsavače, varné desky a mikrovlnné trouby, značek Electrolux a AEG (dále také jen „**Výrobky**“, resp. v jednotném čísle „**Výrobek**“), prováděných společností Electrolux jako autorizovaným distributorem Výrobků v České republice.

1.2 Služba PO při opravách Výrobků je poskytována konečným Zákazníkům na území České republiky, kteří jsou spotřebiteli ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “**Občanský zákoník**“). Výrobek se v době poskytnutí Služby PO musí nacházet na území České republiky a být podle manuálu schválen k použití v České republice.

1.3 Služba PO nepředstavuje ani neobsahuje jakoukoliv záruku za povinnosti kterékoliv třetí strany, zejména prodávajícího Výrobku. Jakékoliv nároky vůči třetím stranám zůstávají Službou PO nedotčeny a nadále existují, pokud vznikly.

1.4 Práva ze zákonné odpovědnosti za vady vůči prodávajícímu Výrobku, jenž je předmětem Služby PO, jak jsou upraveny Občanském zákoníku, zůstávají nedotčena.

2. Předmět Služby PO

2.1 Služba PO se skládá ze:

(a) služby počáteční opravy, která je poskytovaná společností Electrolux podle těchto Podmínek,

(b) záruky za jakost, která je poskytovaná společností Electrolux v souladu s bodem 8.1 těchto Podmínek podle Záručních podmínek pro opravy se službou Počáteční oprava (PO), a

(c) pojištění prodloužené záruky Premium či Premium Plus, které je poskytováno pojišťovnou Electrolux Försäkringsaktiebolag podle Všeobecných pojistných podmínek pro spotřebiče skupiny Electrolux.

2.2 Služba PO spočívá ve stanovení fixní (pevné) ceny za jednu opravu Výrobku bez ohledu na povahu, závažnost a složitost opravované poruchy, závady nebo poškození Výrobku, je-li Výrobek opravitelný, a poskytnutí pojištění prodloužené záruky Premium či Premium Plus. Službu PO není možné sjednat bez pojištění prodloužené záruky Premium či Premium Plus.

2.3 Zákazníci mohou využít Službu PO při mimozáručních opravách Výrobků, u nichž není žádné ze Stran předem známa konkrétní příčina poruchy (závady, poškození) Výrobku (netýká se poškozené, rozbité nebo zničené jakékoli samostatné varné desky) ani cena její opravy (byť i jen přibližná). Za nesplnění této podmínky, která vylučuje objednání a poskytnutí Služby PO, se přitom vždy považuje předchozí objednání opravy dané poruchy (závady, poškození) Výrobku v jakémkoli servisu nebo předchozí provedení diagnostiky, kontroly či odborného posouzení technického stavu daného Výrobku.

2.4 Službu PO lze objednat a poskytnout při mimozáruční opravě poškozené, rozbité nebo zničené jakékoli (tzn. indukční, elektrické, plynové) samostatné varné desky.

2.5 Poskytnutí Služby PO je omezeno stářím Výrobku. Službu PO nelze poskytnout při mimozáručních opravách Výrobků starších víc než 8 let v době objednání Služby PO. Stáří Výrobku se počítá od konce roku, ve kterém byl Výrobek zakoupen.

2.6 Důvodem pro neposkytnutí Služby PO a/nebo pro odstoupení společnosti Electrolux od smlouvy může být také nesplnění podmínek dle těchto Podmínek nebo přílišné opotřebení, celkově špatný stav, nadměrné znečištění nebo zcela nevyhovující hygienický stav Výrobku nebo používání výrobku v rozporu s jeho návodem, případně poškození Výrobku způsobené poruchami v elektrické či jiné síti.

2.7 Služba PO je Zákazníkům poskytována způsobem, v rozsahu, s obsahem, ve lhůtách, za cenu, za podmínek a s dalšími náležitostmi, vyplývajícími z těchto Podmínek.

3. Objednávka

3.1 Zákazník si může objednat Službu PO 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 srozumitelně, úplně a pravdivě sdělit společnosti Electrolux:

(a) své jméno a příjmení, adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu,

(b) název Výrobku a jeho PNC (produktové číslo) a SN (sériové číslo),

(c) popsat poruchu (závadu, poškození) Výrobku tak, aby bylo nepochybně zřejmé, jaká oprava je požadována, a

(d) Zákazníkem určené místo opravy Výrobku.

3.2 Objednávka se může týkat pouze jedné poruchy (resp. jedné závady nebo jednoho poškození) Výrobku.

3.3 Objednávka představuje závaznou poptávku Zákazníka na Službu PO 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 PO mezi Zákazníkem a společností Electrolux. Závazná smlouva o poskytnutí Služby PO mezi Zákazníkem a společností Electrolux je uzavřena až poté, co Zákazník zaplatí cenu za Službu PO (dále jen „**Smlouva**“).

3.4 Po zpracování Objednávky ze strany společnosti Electrolux obdrží Zákazník email s výzvou k zaplacení ceny za Službu PO, 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 a Záručními podmínkami pro opravy se službou Počáteční oprava (PO),

(b) je splněna podmínka pro objednání a poskytnutí v bodě 2.3 těchto Podmínek,

(c) zaplacením ceny za Službu PO vzniká mezi společnosti Electrolux a Zákazníkem Smlouva.

3.5 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.

4. Provedení opravy se Službou PO

4.1 Do 2 dnů po zaplacení ceny za Službu PO se Zákazníkovi ozve servisní partner společnosti Electrolux, který se Zákazníkem potvrdí termín servisní návštěvy. Servisní návštěva se standardně koná do 5 pracovních dnů po zaplacení ceny.

4.2 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.

4.3 Lhůta pro konání servisní návštěvy uvedená v bodě 4.1 těchto Podmínek se prodlužuje o dobu:

(a) prodlení Zákazníka s poskytnutím potřebné součinnosti,

(b) nepřístupnosti Zákazníkem určeného místa opravy Výrobku,

(c) objektivní nemožnosti plnění (např. při živelné pohromě, při výpadku elektrického proudu apod.), nebo

(d) trvající do Zákazníkem případně požadovaného pozdějšího termínu návštěvy servisního technika.

Žádné z těchto prodloužení nemá vliv na výši stanovené fixní ceny opravy dle těchto Podmínek.

4.4 Zákazník je povinen neprodleně poskytnout společnosti Electrolux i servisnímu technikovi veškerou potřebnou součinnost, které je zapotřebí k posouzení poruchy (závady, poškození) Výrobku a 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 oprava 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.

4.5 Veškerou tuto potřebnou součinnost poskytuje Zákazník na své vlastní náklady i nebezpečí.

4.6 Servisní technik provede opravu Výrobku tak, aby byla dokončena zásadně při jeho první návštěvě.

4.6.1 Není-li to možné (např. vzhledem k tomu, že musí být obstarán potřebný náhradní díl, který nebývá běžně skladem), dohodne servisní technik se Zákazníkem co možná nejbližší termín další návštěvy, při které opravu Výrobku dokončí.

4.6.2 Pokud je to výjimečně zapotřebí, převeze servisní technik Výrobek do autorizovaného servisu a po provedení opravy ho neprodleně přiveze nazpět Zákazníkovi. O převzetí a odvezení Výrobku do autorizovaného servisu vystaví servisní technik Zákazníkovi písemné potvrzení.

4.6.3 Počet uskutečněných návštěv servisního technika u Zákazníka ani případné provádění opravy Výrobku v autorizovaném servisu nemá vliv na výši stanovené fixní ceny opravy.

4.7 Zjistí-li servisní technik, že na Výrobku je nezbytné provést také další opravu (opravy), bude o tom ihned informovat Zákazníka i společnost Electrolux a dále bude postupovat podle pokynů společnosti Electrolux. Zákazník má přitom v takovém případě následující možnosti:

(a) objednat provedení této další opravy Výrobku, nebo

(b) dohodnout se společností Electrolux případné jiné řešení dané situace.

4.8 Způsob provedení opravy Výrobku se Službou PO stanoví servisní technik podle předepsaných servisních postupů tak, aby Zákazníkem uvedená porucha (závada, poškození) Výrobku byla odstraněna a Výrobek byl opět funkční.

4.9 Při opravě Výrobku se Službou PO musejí být použity originální náhradní díly. Za originální náhradní díly se přitom považují i díly (součástky) vyrobené subdodavateli výrobce Výrobku a/nebo schválené výrobcem Výrobku či společností Electrolux pro takové použití.

4.10 Pokud servisní technik dospěje v rámci opravy Výrobku se Službou PO k závěru, že Výrobek nelze opravit anebo Výrobek nemá žádnou poruchu (závadu, poškození), vrátí společnost Electrolux Zákazníkovi celou jím zaplacenou cenu za Službu PO poníženou o částku ve výši 1.590,- Kč představující paušální náhradu nákladů za cestu k Zákazníkovi a posouzení poruchy (závady, poškození) Výrobku, a to na bankovní účet do 30 dnů.

4.11 O provedené opravě Výrobku se Službou PO vystaví servisní technik opravný list, jehož prvopis předá Zákazníkovi, a jehož podpisem Zákazník potvrdí provedení opravy Výrobku a den ukončení Služby PO.

4.12 Po zaplacení Služby PO, avšak nejpozději do patnácti 15 dnů, zašle společnost Electrolux emailem Zákazníkovi elektronickou fakturu.

5. Cena za Službu PO

5.1 Cena za Službu PO se skládá z:

(a) jednorázové fixní (pevné) ceny za opravu Výrobku podle bodu 5.2 těchto Podmínek, a

(b) pravidelného měsíčního pojistného za pojištění prodloužené záruky Premium či Premium Plus ve výši a za podmínek uvedených ve Všeobecných pojistných podmínkách pro spotřebiče skupiny Electrolux.

5.2 Fixní (pevná) cena za opravu Výrobku se Službou PO je stanovena dle opravovaného Výrobku následující tabulkou:

cena Služby PO	**druh spotřebiče / Výrobku AEG**
2 999 CZK	odsavače, trouby, sporáky, chladničky, mrazáky, vestavné kávovary, mikrovlnné trouby, pračky, myčky
3 699 CZK	sušičky, pračky se sušičkou, varné desky

cena Služby PO	**druh spotřebiče / Výrobku Electrolux**
2 499 CZK	vestavné kávovary, mikrovlnné trouby, pračky

2 999 CZK	varné desky, odsavače, trouby, sporáky, chladničky, mrazáky, myčky, sušičky, pračky se sušičkou

5.3 Cena za Službu PO podle bodů 5.1 a 5.2 těchto Podmínek a Všeobecných pojistných podmínek pro spotřebiče skupiny Electrolux je konečná a zahrnuje veškeré daně a poplatky.

5.4 V rámci ceny za Službu PO je zahrnuto:

(a) doprava na Zákazníkem určené místo opravy,

(b) posouzení konkrétní příčiny poruchy (závady, poškození) Výrobku, včetně případného převozu Výrobku do autorizovaného servisu a nazpět,

(c) oprava Výrobku včetně práce servisního technika a ceny použitých náhradních dílů i materiálu, a

(d) pojistná ochrana z pojištění prodloužené záruky Premium či Premium Plus v rozsahu a za podmínek podle Všeobecných pojistných podmínek pro spotřebiče skupiny Electrolux.

5.5 Jestliže při opravě Výrobku se Službou PO vzniknou vyšší náklady (například bude zapotřebí použít dražší náhradní díl nebo více náhradních dílů či časově anebo jinak náročnější servisní postup), půjdou všechny takové vyšší náklady k tíži společnosti Electrolux, není-li stanoveno jinak.

5.6 Pokud by se ukázalo, že skutečné náklady související s provedenou opravou Výrobku se Službou PO jsou nižší než stanovená fixní cena této opravy, nemá Zákazník právo na vrácení případného rozdílu.

6. Platba

6.1 Platba za Službu PO je možná prostřednictvím nejběžnějších typů platebních karet.

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

6.3 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 Službu PO.

6.4 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.

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

7. Práva z vadného plnění a reklamace

7.1 Zákazník je povinen bezprostředně po provedení Služby PO Výrobek, který byl předmětem Služby PO, prohlédnout, zkontrolovat a ověřit, že stav Výrobku odpovídá původnímu stavu po opravě se Službou PO. Jakákoli reklamace ohledně zjevných vad by měla být společnosti Electrolux oznámena ze strany Zákazníka bez zbytečného odkladu poté, kdy byla vada zjištěna.

7.2 Provedení Služby PO podléhá zákonné odpovědnosti za vady podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku. Společnost Electrolux odpovídá Zákazníkovi za řádné provedení Služby PO, tedy, že bude proveden podle Smlouvy.

7.3 Společnost Electrolux odpovídá Zákazníkovi za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací v rámci poskytování Služby PO, pokud byla podle Smlouvy provedena společností Electrolux nebo na její odpovědnost.

7.4 Pokud dojde k výskytu vady, za kterou společnost Electrolux odpovídá, může Zákazník požadovat odstranění vady, a to podle své volby buď provedením nové Služby PO nebo opravou provedené Služby PO, 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 Služby PO bez vady.

7.5 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.

7.6 Společnost Electrolux odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední účel, pro který Zákazník Službu PO koupil.

7.7 Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo od Smlouvy odstoupit v případě, že:

a) společnost Electrolux vadu odmítne odstranit anebo ji neodstraní podle bodu 7.4 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 Zákazníka.

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

7.8 Zákazník může vytknout vadu, která se projeví v době dvou let od provedení Služby PO. Pokud Zákazník vytkne vadu Služby PO oprávněně, neběží po dobu, dokud není zjednána náprava, lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

7.9 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 PO.

7.10 Pokud společnost Electrolux nevyřídí reklamaci ve lhůtě dle bodu 7.7 těchto Podmínek, může Zákazník odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

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

7.12 Upozorňujeme, že zákonná odpovědnost společnosti Electrolux se uplatní pouze k samotné Službě PO, nikoliv jakékoli závadě samotného Výrobku, která nebyla předmětem Služby PO či se vyskytla nezávisle na Službě PO.

8. Záruka za jakost

8.1 Společnost Electrolux poskytuje Zákazníkům, kteří oprávněně využili mimozáruční opravu Výrobku se Službou PO, záruku za jakost této provedené opravy, a to podle Záručních podmínek pro opravy se službou Počáteční oprava (PO).

9. Odstoupení od Smlouvy

9.1 Zákazník může písemně či emailem (a také telefonicky v případě podle písm. (a)) odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

(a) bez udání důvodu do 24 hodin před potvrzenou servisní návštěvou, nebo

(b) z důvodu, že se servisem v rámci Služby PO nebylo započato ani do 15 dnů od zaplacení ceny z důvodů na straně společnosti Electrolux.

9.2 Pomocí tohoto formuláře může Zákazník odstoupit od smlouvy online: https://www.electrolux.cz/support/contract-withdrawal/

nebo https://www.aeg.cz/support/contract-withdrawal/

9.3 Společnost Electrolux může odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

(a) z důvodu objektivní nemožnosti Zákazníkem požadované opravy Výrobku (např. oprava Výrobku je technicky neproveditelná včetně nedostatku náhradních dílů nebo pokud by byla oprava Výrobku z jakéhokoliv jiného důvodu ekonomicky nedůvodná),

(b) z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti Zákazníka dle bodu 4.4 těchto

Podmínek, které brání provedení nebo dokončení opravy Výrobku,

(c) z důvodu zjištění, že na Výrobku je nezbytně třeba provést také další opravu (opravy) – nebude-li Zákazníkem objednáno provedení této další opravy Výrobku ani mezi Stranami nebude dohodnuto případné jiné řešení dané situace, nebo

(d) z kteréhokoli důvodu, zejména v souvislosti s Výrobkem dle bodů 2.3 až 2.6 těchto Podmínek.

9.4 Nevyplývá-li z Podmínek jinak, společnost Electrolux po svém nebo Zákazníkově odstoupení od Smlouvy bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů, vrátí Zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku se Službou PO.

9.5 Při odstoupení společnosti Electrolux od Smlouvy z důvodu nesplnění podmínky pro objednání a poskytnutí Služby PO uvedené v bodu 2.3 těchto Podmínek platí, že dojde-li k tomuto odstoupení:

(a) před započetím opravy nebo po započetí opravy ale ještě před jejím dokončením – společnost Electrolux vrátí Zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku po odečtení nákladů, které společnosti Electrolux v souvislosti s tím vznikly, pokud se strany nedohodnou jinak,

(b) po dokončení opravy – společnost Electrolux vrátí Zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku po odečtení nákladů, které společnosti Electrolux v souvislosti s tím vznikly. Pokud však náklady společnosti Electrolux převyšují Zákazníkem zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku, je Zákazník povinen doplatit společnosti Electrolux cenu takto provedené mimozáruční opravy Výrobku do obvyklé výše za opravu předmětných Výrobků.

10. Vyšší moc

10.1 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.

10.2 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 Službu PO již poskytl).

11. Rozhodné právo a soudní příslušnost

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

11.2 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.

12. Závěrečná ustanovení

12.1 Servisní technik není oprávněn zastupovat ani jakkoli jinak zavazovat společnost Electrolux mimo rámec těchto Podmínek a konkrétní mimozáruční opravy Výrobku se Službou FP, prováděné na základě Smlouvy vzniklé mezi společností Electrolux a Zákazníkem.

12.2 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).

12.3 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.

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

12.5 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.

12.6 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.

12.7 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.

12.8 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

12.9 Tyto Podmínky jsou v účinnosti ode dne 1.11.2026.