

Všeobecné smluvní podmínky

Oprava a Bez obav Oprava a Bez obav XL Bez obav Bez obav XL

Preambule

Tyto všeobecné smluvní podmínky Electrolux (dále jen "Podmínky Electrolux") upravují služby, které poskytují dodatečnou ochranu pro Vaše spotřebiče značky Electrolux/AEG, jak je blíže popsána v těchto smluvních Podmínkách Electrolux, které jsou uzavřeny mezi Vámi (dále jen "Zákazník") a společností ELECTROLUX, s.r.o. (dále jen "Electrolux", a společně se Zákazníkem dále jen "Strany" a každý samostatně dále jen "Strana"), s níže uvedeným sídlem a kontaktními údaji:

ELECTROLUX, s.r.o.

Budějovická 778/3

140 21 Praha 4

Česká Republika

IČ: 18631975

DIČ: CZ18631975

Hotline (Tel.): +420 261 302 261

Email: bezobav@electrolux.com

1 Obecná ustanovení

1.1 **Přehled služeb.** Electrolux nabízí následující balíčky servisních služeb:

- Oprava & Bez obav
- Oprava & Bez obav XL
- Bez obav
- Bez obav XL

(každý samostatně dále jen "Servisní balíček").

Pokud není výslovně dále stanoveno jinak, tyto Podmínky Electrolux se vztahují na všechny Servisní balíčky. Služby a podmínky, které se vztahují pouze na vybrané Servisní balíčky, se vztahují pouze na ty Servisní balíčky, ke kterým to výslovně stanoví. Bez ohledu na výše uvedená obecná ustanovení jsou práva a povinnosti mezi Stranami omezena pouze na konkrétní Servisní balíček, případně konkrétní Servisní balíčky, které si Zákazník předplatil.

1.2 **Způsobilé značky a spotřebiče.** Servisní balíčky jsou k dispozici pro všechny hlavní druhy velkých domácích spotřebičů (sušička, pračka, myčka nádobí, trouba, varná deska,

mikrovlánná trouba, lednice, mrazák, vestavěné kávovary a digestoře) značky Electrolux/AEG, a to podle výběru Zákazníka.

1.3 Počet způsobilých spotřebičů.

Servisní balíčky:

- Oprava & Bez obav
- Bez obav

se vztahují pouze na jeden spotřebič a to pouze na spotřebič, který Zákazník označil v objednávkovém formuláři při prvním sjednávání příslušného Servisního balíčku.

Servisní balíčky:

- Oprava & Bez obav XL
- Bez obav XL

se vztahují na vícero spotřebičů. U těchto Servisních balíčků je krytý nikoliv pouze spotřebič, který Zákazník označil v objednávkovém formuláři při prvním sjednávání příslušného Servisního balíčku, ale rovněž jsou kryté jakékoliv další spotřebiče stejné značky (Electrolux nebo AEG), které splňují podmínky příslušného Servisního balíčku, a které Zákazník společnosti Electrolux oznámil (písemně, včetně emailu). Každý nově zakoupený spotřebič do balíčku Oprava & Bez obav XL a Bez obav XL musí být doregistrován. Tato podmínka musí být splněna alespoň 30 dnů před uplatněním nároku na jeho opravu. Každý nově zakoupený spotřebič do balíčku Oprava & Bez obav XL a Bez obav XL musí být funkční a doregistrován a zároveň používán na stejné adrese, která je zaregistrována v systému Electrolux.

1.4 **Platnost nabídky.** Servisní balíčky Bez obav a Bez obav XL mohou být sjednány po uplynutí zákonné záruční doby. Servisní balíčky Oprava & Bez obav a Oprava & Bez obav XL mohou být sjednány v případě, že Zákazník objednává opravu příslušného spotřebiče, tzn. že tyto Servisní balíčky mohou být sjednány pouze pokud je spotřebič rozbitý nebo porouchaný a v okamžiku sjednávání těchto Servisních balíčků již uplynula zákonná záruční doba.

1.5 **Další požadavky.** Všechny Servisní balíčky mohou být sjednány pouze ve vztahu ke spotřebičům splňujícím následující kritéria:

- jsou ve vlastnictví koncových spotřebitelů;
- v okamžiku sjednání příslušného Servisního balíčku Zákazníkem neuplynulo více jak 7 let od data výroby spotřebiče;
- nachází se v České republice a byly schváleny, jak je uvedeno v příslušném manuálu ke spotřebiči, k použití v České republice;
- pro registraci je potřeba doložit produktové číslo (PNC) a sériové číslo (SN) spotřebiče.

Jakýkoliv spotřebič, jenž je předmětem Servisního balíčku v souladu s výše uvedeným a splňuje výše uvedená kritéria je v těchto Podmínkách Electrolux dále označován jako "Spotřebič".

- 1.6 **Žádná záruka za třetí strany.** Žádný ze Servisních balíčků nepředstavuje ani neobsahuje jakoukoliv záruku za povinnosti kterékoliv třetí strany, zejména prodávajícího Spotřebiče. Jakékoliv nároky vůči třetím stranám zůstávají Servisními balíčky nedotčeny a nadále existují, pokud vznikly, souběžně s příslušným Servisním balíčkem.
- 1.7 **Ochranná lhůta.** Pro uplatnění nároku v rámci balíčku Bez obav a Bez obav XL je nutné, aby Zákazníkovo předplatné dotyčného Servisního balíčku bylo již platné, a to po dobu alespoň 30 dnů.

2 Rozsah předplatného/služeb

- 2.1 Všechny Servisní balíčky poskytují Zákazníkovi ochranu proti ztrátě funkčnosti Spotřebiče prostřednictvím odborného poradenství a servisních služeb, jsou-li zapotřebí. Jakmile Spotřebič dosáhne stáří devíti let od data výroby, Servisní balíček automaticky pozbyde platnosti.
- 2.2 Servisní balíčky nepokrývají poruchy a vady funkčnosti, které jsou zcela nebo zčásti způsobeny:
- náhodným poškozením, úmyslným či nikoliv, způsobeným Zákazníkem nebo třetí stranou;
 - nestejnou dodávkou elektřiny nebo vody v místě, kde je Spotřebič připojen k příslušnému zdroji dodávky;
 - přírodní událostí jako je blesk, bouře, kroupy, záplava nebo zemětřesení nebo jiné události, které Electrolux nemůže ovlivnit;
 - neautorizovanými opravami nebo pokusy o opravu, zejména náhradními díly nebo osobami, které k tomu nebyly ze strany Electrolux předem schváleny;
 - opotřebením, a to zejména ve vztahu k příslušenství nebo součástí Spotřebiče, které vyžadují pravidelnou výměnu, jako jsou např. baterie či filtry;
 - mírným zhoršením vzhledu Spotřebiče, který nemá vliv na funkčnost Spotřebiče, jako jsou povrchové škrábance a malé promáčkliny na vnějším plášti nebo krytu Spotřebiče;
 - jakoukoliv ztrátou dat nebo software Spotřebiče, které tvořily originální dodávku se Spotřebičem;
 - jakýmkoliv příslušenstvím Spotřebiče;
 - poškozením jiného majetku Zákazníka nebo, pokud je v dispozici Zákazníka, majetku třetích stran;
 - ušlým ziskem a škodou způsobenou Zákazníkovi;

- poškozením vzniklým instalací Spotřebiče v rozporu s příslušnými instrukcemi obsaženými v návodu ke Spotřebiči;
- poškozením Spotřebiče vzniklým z použití Spotřebiče v rozporu s instrukcemi obsaženými v návodu ke Spotřebiči nebo v rozporu s účely uvedenými v příslušném návodu, včetně poškození vzniklého z důvodu použití Spotřebiče pro podnikatelské účely, pokud je takové použití v rozporu s příslušným návodem ke spotřebiči; a
- újmou a poškozením třetí stranou.

3 Služby poskytované Electrolux – Rozsah opravy

- 3.1 Nároky ze zákonné odpovědnosti za vady vůči prodávajícímu Spotřebiče, jak jsou upraveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen “OZ”), zůstávají nedotčeny.
- 3.2 Nad rámec opravy, je-li zapotřebí, Electrolux poskytne Zákazníkovi ve vztahu ke Spotřebiči dále uvedené obecné služby:
- servisní návštěva ve standardní lhůtě 5 pracovních dnů od nahlášení;
 - zákaznickou linku od pondělí do pátku mezi 08:00-20:00 hod, na tel. čísle: +420 261 302 261;
 - odborné poradenství; a
 - poskytnutí poukázky na slevu na koupi náhradních dílů a příslušenství na e-shopu Electrolux v souladu s níže dále uvedenou tabulkou:

Oprava a Bez obav	Oprava a Bez obav XL	Bez obav	Bez obav XL
15%	15%	15%	15%

- 3.3 Oprava: Zákazník si může objednat servisní návštěvu prostřednictvím kontaktního centra. Při objednání opravy musí zákazník nahlásit PNC a SN spotřebiče, který je registrován pro servisní službu. Servisní návštěva bude Zákazníkovi potvrzena do 2 pracovních dnů. Jakmile dojde k objednání a potvrzení servisní návštěvy, může být návštěva bezplatně zrušena nejméně 24 hod před dohodnutým termínem návštěvy. Pokud Zákazník zruší servisní návštěvu později nebo z důvodu na jeho straně servisní návštěva neproběhne, je Zákazník povinen zaplatit Electrolux částku ve výši 1.000,- Kč.
- 3.4 Za podmínek ustanovení 3.5 níže, pokud by byla oprava Spotřebiče technicky neproveditelná včetně nedostatku náhradních dílů nebo pokud by byla oprava Spotřebiče z jakéhokoliv jiného důvodu ekonomicky nedůvodná, Electrolux si vyhrazuje právo splnit své povinnosti dle této smlouvy dodáním obdobného náhradního spotřebiče stejného výrobce a v zásadě se stejnými parametry jaké má dotčený Spotřebič. Na toto plnění se nevztahují další služby jako např. instalace spotřebiče apod.

- 3.5 V případě, že je u počáteční opravy podle balíčku Oprava & Bez obav nebo Oprava & Bez obav XL Spotřebič shledán neopravitelným, balíček Oprava & Bez obav, případně Oprava & Bez obav XL, nenabude účinnosti a Zákazník nebude oprávněn k jakémukoliv vrácení peněz nebo výměně s výjimkou vrácení částky ve výši 2.490,- Kč, která byla zaplacená jako počáteční servisní poplatek za servisní návštěvu.
- 3.6 Electrolux není povinen uskutečnit více jak tři pokusy o opravu ve vztahu k jakékoliv konkrétní vadě funkčnosti Spotřebiče. Pokud dojde ke třem neúspěšným pokusům o opravu, Electrolux je oprávněn poskytnout obdobný náhradní spotřebič a ustanovení 3.4 se uplatní obdobně. Bez ohledu na výše uvedené si Electrolux vyhrazuje právo provést opravu Spotřebiče více než třikrát než bude Spotřebič vyměněn postupem podle ustanovení 3.4.
- 3.7 Electrolux je oprávněn dle svého uvážení zajistit opravu nebo výměnu Spotřebiče v prostorách Zákazníka nebo zajistit dopravu do a z místa, kde je umístěna provozovna poskytovatele servisních služeb.
- 3.8 Při výměně Spotřebiče přechází vlastnické právo ke Spotřebiči na Electrolux a to v okamžiku, kdy byl náhradní spotřebič doručen Zákazníkovi. Vlastnické právo k jakýmkoliv částem Spotřebiče, které byly vyměněny, přechází na Electrolux v okamžiku jejich výměny.

4 Převod, ztráta, krádež nebo zničení Spotřebiče

- 4.1 V případě, že Zákazník převede vlastnické právo ke Spotřebiči na třetí stranu (např. darem či prodejem), Spotřebič již nebude nadále předmětem krytí dle příslušného Servisního balíčku.
- 4.2 Dále nebude Spotřebič předmětem krytí dle příslušného Servisního balíčku, jakmile dojde k jeho ztrátě, odcizení, nebo úplnému zničení nebo ke ztrátě v zásadě veškeré jeho funkčnosti, přičemž Electrolux nebude v žádném z výše uvedených případů odpovědný za opravu nebo výměnu Spotřebiče podle příslušného Servisního balíčku.

5 Hrazené a nehrazené náklady / Poplatky / Ostatní náklady

- 5.1 Jakékoliv poplatky, náklady a výdaje, které vznikly nebo se staly splatnými v souvislosti s opravou k okamžiku, kdy Zákazník sjednal balíček Oprava & Bez obav nebo Oprava & Bez obav XL nejsou hrazeny podle žádného z těchto Servisních balíčků. Pouze poruchy a poškození Spotřebiče, které nastaly poté, co si Zákazník v rámci opravy Spotřebiče sjednal balíček Oprava & Bez obav nebo Oprava & Bez obav XL, jsou kryté těmito Servisními balíčky.
- 5.2 Za balíčky Oprava & Bez obav a Oprava & Bez obav XL Electrolux naúčtuje Zákazníkovi počáteční servisní poplatek ve výši 2.490,- Kč, který slouží k pokrytí nákladů počáteční opravy.
- 5.3 Měsíční poplatky za jednotlivé Servisní balíčky, jejichž částky zahrnují DPH, jsou uvedeny v následující tabulce (dále jen "Servisní poplatky") a jsou účtovány na měsíční bázi.

	Oprava & Bez obav	Oprava & Bez obav XL	Bez obav	Bez obav XL
Electrolux	199 Kč	399 Kč	199 Kč	399 Kč
AEG	219 Kč	439 Kč	219 Kč	439 Kč

5.4 Zákazník udělí Electrolux právo, a tímto rovněž Electrolux pověřuje, aby Electrolux účtoval počáteční servisní poplatek podle ustanovení 5.2 a měsíční Servisní poplatek podle ustanovení 5.3 (stejně jako veškeré další částky splatné podle těchto Podmínek Electrolux) prostřednictvím úhrad z platební karty uvedené Zákazníkem v objednávce předplatného, a to až do okamžiku, kdy zákazník ukončí příslušný Servisní balíček v souladu s Podmínkami Electrolux.

6 Doba trvání a ukončení

6.1 Sjednaný servisní balíček nabyde účinnosti v okamžiku, kdy dojde k zaplacení prvního Servisního poplatku za daný Servisní balíček. Servisní balíček bude účinný po dobu počátečního období v délce dvanácti (12) měsíců (dále jen "Fixní období"). Pokud některá ze stran příslušný Servisní balíček neukončí, zůstává účinný po dodatečnou dobu bezprostředně po sobě následujících opakujících se období v délce jednoho (1) měsíce.

6.2 Zákazník je oprávněn řádně ukončit své předplatné na základě jedno (1) měsíční písemné výpovědi doručené Electrolux s tím, že žádné takové ukončení není možné před uplynutím Fixního období a jeho prodloužení, pokud k prodloužení dojde, dalšími měsíčními prodlouženími v souladu s ustanovením 6.1.

6.3 Po uplynutí Fixního období je Electrolux oprávněn řádně ukončit příslušný Servisní balíček na základě dvou (2) měsíční výpovědi doručené Zákazníkovi.

6.4 Electrolux je kdykoliv oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou účinností, pokud je Zákazník v prodlení s platbou Servisního poplatku o více jak 2 měsíce.

7 Komunikace

7.1 Zákazník může kontaktovat Electrolux kdykoliv během obvyklých provozních hodin prostřednictvím infolinky +420 261 302 261 nebo písemně, včetně emailu, a to na příslušné adrese uvedené v záhlaví této smlouvy.

7.2 Electrolux může kontaktovat Zákazníka za účelem jeho předplatného během obvyklých provozních hodin telefonicky či písemně, včetně emailu, a to na příslušné adrese uvedené v záhlaví této smlouvy.

8 Ochrana údajů

8.1 Electrolux jako správce zpracovává určité osobní údaje Zákazníka (tj. kontaktní informace, fakturační údaje a informace týkající se produktu zakoupeného Zákazníkem), které jsou nutné pro účely plnění této smlouvy. Zpracování zahrnuje i předávání těchto údajů jiným společnostem ze skupiny Electrolux a třetím stranám, které jsou ze strany Electrolux

pověřeny pro účely oprav a výměny Spotřebiče. Jakýkoliv příjemce osobních údajů Zákazníka se bude nacházet v Evropském hospodářském prostoru (EHP).

- 8.2 Poskytnutí osobních údajů Zákazníkem je nezbytným předpokladem pro uzavření této smlouvy, která by jinak nemohla být uzavřena.
- 8.3 Osobní údaje Zákazníka budou uchovávány po dobu trvání této smlouvy a následně 6 let od konce roku, ve kterém byl Zákazníkovi ze strany Electrolux zaslán účetní doklad nebo pokud k tomu došlo později, kdy Electrolux zpracovával nárok Zákazníka podle této Smlouvy.
- 8.4 Zákazník má právo požadovat, aby Electrolux zajistil přístup, opravu nebo vymazání jeho osobních údajů nebo omezil jejich zpracování, popř. vnesl námitku proti zpracování nebo uplatnil právo na přenositelnost těchto údajů, a to v rámci limitů stanovených příslušným právním předpisem na ochranu osobních údajů, a jak je dále stanoveno ve Směrnici "Ochrana Vašich osobních údajů", která je k dispozici na <https://www.electrolux.cz/overlays/data-privacy-statement/>. Zákazník je rovněž oprávněn podat stížnost k dozorovému orgánu, jímž je Úřad na ochranu osobních údajů.
- 8.5 Kontaktní údaje Electrolux jako správce osobních údajů jsou uvedeny v Preambuli této smlouvy. Kontaktní údaje pověřence Electrolux pro ochranu osobních údajů jsou privacy@electrolux.com.

9 Právo na odstoupení

Zákazník má právo odstoupit od této smlouvy v souladu s ustanoveními uvedenými v příloze č. 1 těchto Podmínek Electrolux.

10 Ostatní

- 10.1 Zákazník není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti dle této smlouvy.
- 10.2 Tato smlouva se řídí právem České republiky.

Příloha č. 1

Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník má v právo **bez uvedení důvodu odstoupit** od smlouvy o poskytnutí služeb ve formě sjednaného Servisního balíčku (dále jen "Smlouva"), a to ve **lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy**.
2. Odstoupení od smlouvy je **vyloučeno** v případech uvedených v příslušných právních předpisech, zejména v ustanovení § 1837 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "OZ").
3. Electrolux výslovně upozorňuje, že pokud **dojde k čerpání služeb** podle Sjednaného balíčku před uplynutím výše uvedené lhůty pro odstoupení od Smlouvy, Zákazník v souladu s ustanovením § 1837 odst. 1 OZ **nemá právo odstoupit od Smlouvy**.
4. Zákazník pro odstoupení od Smlouvy může využít následující „**Formulář pro odstoupení od smlouvy**“, který si může stáhnout zde https://www.electrolux.cz/siteassets/regional-assets/emea/czech-republicslovakia/support/pom/formular_pro_odstoupeni_od_smlouvy.pdf
5. Formulář či obdobnou listinu obsahující Zákazníkův projev odstoupení od Smlouvy je zapotřebí **doručit Electrolux** na následující adresu:

ELECTROLUX, s.r.o.
Budějovická 778/3
140 21 Praha 4
Česká Republika
6. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje **odeslat odstoupení** od Smlouvy před uplynutím příslušné lhůty prostřednictvím provozovatele poskytujícího nebo zajišťujícího poštovní služby.
7. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy, **vrátí** mu Electrolux bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od doručení odstoupení od Smlouvy, **všechny peněžní prostředky**, které od Zákazníka na základě uzavřené Smlouvy přijal, a to stejným způsobem, jakým je přijal (zpravidla refundací na platební kartu).

Formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a odešlete jej pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy. Formulář je zapotřebí vytisknout, podepsat a zaslat na níže uvedenou adresu)

Adresát:

ELECTROLUX, s.r.o.

Budějovická 778/3

140 21 Praha 4

Česká Republika

Zákazník:

Jméno: _____

Příjmení: _____

Bydliště: _____

Telefon: _____

Email: _____

Den uzavření smlouvy: _____

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o sjednání služeb servisního balíčku 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 zaplacená).

V _____, dne _____

(vlastnoruční podpis)