Všeobecné podmínky Prodloužené záruky Předplacená karta

Preambule

Tyto všeobecné podmínky Prodloužené záruky Předplacená karta (dále také jen „Záruka“) společnosti ELECTROLUX, s.r.o., se sídlem Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 186 31 975, zapsané v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 2461 vedenou u Městského soudu v Praze (dále také jen „Electrolux“), se vztahují na prodlouženou záruku pro domácí spotřebiče, které jste uvedli ve formuláři pro aktivaci záruky (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Kontaktní údaje

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

IČO: 186 31 975
DIČ: CZ18631975

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

Úvodní ustanovení

1. Záruku na základě těchto Všeobecných podmínek je možné využít k následujícím domácím spotřebičům: trouby, sporáky, vestavné mikrovlnné trouby, varné desky, digestoře, mrazničky, chladničky, pračky, sušičky, myčky, vestavné kávovary značek Electrolux nebo AEG, pokud (i) jsou tyto spotřebiče schválené dle návodu k obsluze pro použití v České republice, (ii) jsou tyto spotřebiče užívány výhradně k běžnému použití v domácnosti, (iii) se tyto spotřebiče nachází v České republice ke dni vzniku poruchy vymezené v bodě 11 níže, a (iv) se na tyto spotřebiče v době aktivace Záruky (viz body 3 až 9 níže) nadále vztahuje první záruka za jakost společnosti Electrolux poskytovaná na nově prodané spotřebiče společností Electrolux nebo s ní propojenou osobou (dále jen „Záruka výrobce“), (dále jen „Spotřebič“).
2. Touto Zárukou nejsou dotčena zákonná práva z vadného plnění Zákazníka včetně jeho práva vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu, které má Zákazník podle platných obecně závazných právních předpisů. Touto Zárukou nejsou dotčena ani jiná práva Zákazníka vyplývající z případné jiné záruky za jakost.

Aktivace Záruky

3. Tuto Záruku může využít Zákazník vlastnící poukázku Záruky, kterou lze koupit u společnosti Electrolux nebo jiného prodejce v podobě předplacené karty nebo v elektronické podobě (dále jen „Poukázka“). Poukázka obsahuje unikátní aktivační kód, který umožňuje Záruku aktivovat. V případě Poukázky v podobě předplacené karty je unikátní aktivační kód chráněn bezpečnostní krycí vrstvou. Zákazník platí pouze cenu za Poukázku, a to podle zakoupené varianty Poukázky a ve výši stanovené společností Electrolux nebo jiným prodejcem.

4. Zákazník může ve lhůtě 14 dní od koupě Poukázky odstoupit od smlouvy a tuto Poukázku vrátit prodejci, u kterého ji koupil. Upozorňujeme ovšem, že pokud dojde k narušení bezpečnostní krycí vrstvy aktivačního kódu na Poukázce v podobě předplacené karty, toto právo Zákazníka na odstoupení od smlouvy zaniká, a Zákazník nebude oprávněn Poukázku vrátit.

5. Aby Záruka začala platit, je nezbytné Záruku aktivovat za využití unikátního aktivačního kódu z Poukázky. Aktivaci je nezbytné provést v době platnosti Poukázky, která je uvedena na Poukázce.

6. Aktivace Záruky zahrnuje odsouhlasení těchto Všeobecných podmínek, čímž vzniká smlouva o této Záruce (dále jen „Smlouva“). Aktivaci lze provést podle zakoupené varianty Poukázky prostřednictvím internetové stránky na následujícím odkazu: www.electrolux.cz/zaruky nebo www.aeg.cz/zaruky.

7. Aktivace Záruky musí být provedena v době trvání Záruky výrobce k danému Spotřebiči.

8. Po provedení aktivace Záruky v souladu s podmínkami této části obdrží Zákazník dokument Certifikát prodloužené záruky (záruční list) potvrzující platnost Záruky a kopii těchto Všeobecných podmínek.

9. V případě, že Zákazník neaktivuje Záruku za podmínek této části, Záruka nebude platit a Zákazník z ní nebude mít příslušná práva.

Předmět Záruky

10. Těmito Všeobecnými podmínkami se společnost Electrolux zavazuje, že Zákazníka uspokojí nad rámec zákonných práv z vadného plnění. Společnost Electrolux se zavazuje, že Spotřebiče budou po záruční dobu způsobilé k použití pro jejich obvyklý účel.

11. Pokud se na Spotřebiči vyskytne v záruční době porucha, tedy Zákazník nebude mít možnost používat Spotřebič obvyklým způsobem v souladu s jeho určením, způsobená náhlým a neočekávaným ukončením správné funkce prvků nebo součástí Spotřebiče z vnitřních mechanických, elektrických, elektronických, pneumatických nebo hydraulických příčin, která není způsobena lidským jednáním nebo není důsledkem používání Spotřebiče v rozporu s uživatelskou příručkou (návodem k obsluze) Spotřebiče (dále jen „Porucha“), bude mít Zákazník práva z této Záruky.

12. Tato Záruka je poskytována na záruční dobu 1, 3 nebo 5 let podle zakoupené varianty Poukázky. Záruka počíná běžet dnem následujícím po uplynutí zákonné doby, ve které lze vytknout vadu.

13. Zákazník může uplatnit práva z této Záruky nejvýše k pěti Poruchám v rámci jednoho kalendářního měsíce.

14. Zákazník má v rámci Záruky právo na bezplatnou opravu reklamované vady Spotřebiče (dále jen „Záruční oprava“). Reklamace může být místo Záruční opravy vyřízena výměnou vadného Spotřebiče za spotřebič se stejnými nebo co nejvíce srovnatelnými technickými parametry jako Spotřebič (dále jen „Nový spotřebič“). Společnost Electrolux tak může postupovat podle svého uvážení, a to především v případě, byla-li by Záruční oprava nepřiměřeně nákladná či ekonomicky neúčelná (zejména s ohledem

na význam vytknuté vady a hodnotu, kterou by měl Spotřebič bez vady), anebo ukázala-li by se vytknutá vada jako neodstranitelná, včetně, nikoli však výlučně, z důvodu nedostupnosti náhradních dílů.

15. Společnost Electrolux nese náklady na výměnu spotřebního materiálu, jako jsou filtry, oleje a kapaliny, pouze v případě, že jejich výměna (celá nebo částečná) je nezbytná pro odstranění reklamované vady Spotřebiče. Společnost Electrolux nenese náklady na údržbu, demontáž a montáž Spotřebiče, případně Nového spotřebiče, ani náklady na připevnění ochranných plomb nebo jiných dodatečných bezpečnostních prvků.

16. Podmínkou pro vytknutí vady Spotřebiče a požadování její Záruční opravy v rámci Záruky (dále jen „Reklamace“) přitom je, že:

    (a) Spotřebič byl instalován, uveden do provozu a provozován v souladu s podmínkami Záruky výrobce a s návodem k obsluze, a

    (b) Zákazník při Reklamaci předloží Certifikát prodloužené záruky a nákupní doklad ke Spotřebiči.

Reklamace

17. Zákazník může uplatnit Reklamaci v kontaktním centru Electrolux (dále jen „Kontaktní centrum“), a to buď telefonicky na telefonním čísle: 261 302 261, e-mailem na e-mailové adrese: zakaznicke.centrum@electrolux.com, nebo prostřednictvím internetových stránek na odkazech: https://www.electrolux.cz/support/contact-us/ či https://www.aeg.cz/support/contact-us/.

17.1. Při uplatnění reklamace Zákazník poskytne společnosti Electrolux následující údaje:

    a. značku a model Spotřebiče včetně číselného kódu výrobku (PNC) a sériového čísla,

    b. podrobný popis vady včetně případné fotodokumentace,

    c. termíny možné servisní návštěvy,

    d. jméno, příjmení, telefonní číslo a adresu Zákazníka, včetně adresy umístění Spotřebiče,

    e. číslo Certifikátu prodloužené záruky, a

    f. informace o nákupu Spotřebiče (nákupní doklad ke Spotřebiči).

17.2. Společnost Electrolux do 48 hodin vybere Servisního technika a zašle Zákazníkovi e-mailem písemné potvrzení o uplatnění Reklamace a informaci o vybraném Servisním technikovi.

17.3. Zákazník může termín servisní návštěvy zrušit nejpozději do 24 hodin před termínem servisní návštěvy. Pokud Zákazník termín servisní návštěvy zruší později nebo nedodrží tento termín, bude Zákazník povinen zaplatit společnosti Electrolux smluvní pokutu ve výši 1.590,- Kč.

17.4. Zákazník je povinen Servisnímu technikovi zpřístupnit Spotřebič v dohodnutý termín servisní návštěvy. Spotřebiče ve vestavěné instalaci musí být Zákazníkem předem připraveny tak, aby mohl Servisní technik bezprostředně poté, co dorazí na místo servisní návštěvy, začít pracovat. Zpřístupněním Spotřebiče 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 Spotřebiče asistenci druhého servisního technika nebo jiný mimořádný zásah, je Zákazník povinen uhradit autorizovanému servisu náklady s tím spojené dle jeho aktuálního ceníku.

17.5. Servisní technik posoudí oprávněnost a důvodnost Reklamace a rozhodne o způsobu jejího vyřízení.

17.6. Zákazník je přitom povinen poskytnout Servisnímu technikovi veškerou oprávněně požadovanou součinnost potřebnou ke zjištění oprávněnosti a důvodnosti Reklamace, k ověření existence vytknuté vady, včetně odpovídajícího vyzkoušení (resp. demontáže) Spotřebiče.

17.7. Způsob vyřízení Reklamace, včetně případného způsobu Záruční opravy, stanoví Servisní technik. Servisní technik je oprávněn rozhodnout, zda provede případnou Záruční opravu nebo výměnu Spotřebiče přímo u Zákazníka nebo Spotřebič převeze na náklady společnosti Electrolux k vyřízení Reklamace do servisu.

17.8. Je-li při Záruční opravě použit náhradní díl, vymontovaný původní díl se Zákazníkovi nevrací a vlastnické právo k němu přechází na společnost Electrolux k okamžiku jeho výměny. V případě, že namísto Záruční opravy je dodán Nový spotřebič, přechází vlastnické právo ke Spotřebiči na společnost Electrolux k okamžiku dodání Nového spotřebiče.

17.9. Zákazník nemá po dobu vyřizování Reklamace v rámci Záruky (tzn. ani po dobu Záruční opravy) právo na poskytnutí náhradního spotřebiče.

18. Zákazník musí uplatnit Reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady Spotřebiče, nejpozději však do konce záruční doby Záruky. Skončením záruční doby Záruky všechna do té doby neuplatněná práva Zákazníka z této Záruky zanikají.

19. Běh záruční doby Záruky ani žádných jiných lhůt se v souvislosti s Reklamací a s jejím vyřizováním v rámci Záruky nestaví a tato záruční doba ani uvedené jiné lhůty se nijak neprodlužují ani jinak nemění. Pro Nový spotřebič stejně jako pro náhradní díl použitý při Záruční opravě platí jen dosavadní záruční doba Záruky.

20. Po provedení Záruční opravy je Servisní technik povinen vydat Zákazníkovi čitelnou kopii úplně vyplněného opravného listu. Opravný list slouží k prokazování práv Zákazníka. Proto je ve vlastním zájmu Zákazníka před podpisem opravného listu zkontrolovat jeho obsah a kopii opravného listu pečlivě uschovat.

21. Jestliže Reklamace ze strany Zákazníka je zjevně neoprávněná, zejména pokud vada neexistuje anebo zcela zřejmě nespadá pod vady, na které se vztahuje tato Záruka, anebo neposkytne-li Zákazník Servisnímu technikovi oprávněně požadovanou potřebnou součinnost, je společnost Electrolux oprávněna požadovat po Zákazníkovi náhradu účelně vynaložených nákladů, které společnosti Electrolux v souvislosti s takovou Reklamací vznikly.

22. Pokud Zákazník po vyřízení Reklamace (tzn. i po jejím případném zamítnutí) nepřevezme nazpět reklamovaný Spotřebič, a to ani po výzvě ze strany společnosti Electrolux v dodatečné lhůtě 30 dnů, je společnost Electrolux oprávněna tento Spotřebič na náklady a nebezpečí Zákazníka buď prodat anebo zlikvidovat, byl-li by tento Spotřebič neprodejný. V případě, že tento Spotřebič bude prodán, společnost Electrolux Zákazníkovi vydá výtěžek z prodeje ponížený o skladné a účelně vynaložené náklady prodeje.

Omezení Záruky

23. Tato Záruka platí pouze na území České republiky.

24. Tato Záruka se nevztahuje na:

    a. běžné opotřebení Spotřebiče, jako je poškození vzhledu, promáčknutí, poškrábání, změna barvy, které nemá dopad na způsobilost Spotřebiče plnit svůj obvyklý účel, včetně opotřebení vzniklého v důsledku používání spotřebních materiálů nebo součástí Spotřebiče, které se ze své podstaty

opotřebovávají před koncem životnosti Spotřebiče při pravidelném používání, zejména jako jsou žárovky, jednorázové baterie, dálkové ovladače nebo antény,

b. opotřebení a poškození Spotřebiče způsobené Zákazníkem, zejména nevhodným zacházením se Spotřebičem včetně zacházení v rozporu s určením Spotřebiče nebo doporučeními vyplývajícími z návodu k použití Spotřebiče, poškození způsobeného poruchami v elektrické či jiné síti, použitím nevhodných náplní či nevhodného příslušenství, nevhodnými provozními podmínkami, znečištěním Spotřebiče jeho nedostatečnou údržbou, nesprávnou přepravou,

c. vady způsobené vnějšími událostmi, zejména vady způsobené působením přírodních nebo vnějších vlivů, živelních událostí, rušivých elektromagnetických vlivů, vibrací či vady způsobené živočichy,

d. úkony potřebné v rámci údržby, čištění, revize, seřízení či kontroly Spotřebiče,

e. vady způsobené v důsledku instalace, úprav anebo jakéhokoli jiného zásahu do Spotřebiče provedeného kýmkoli jiným než Servisním technikem, včetně zásahu do původních bezpečnostních prvků Spotřebiče,

f. Spotřebič použitý k jakémukoli jinému účelu než k běžnému použití v domácnosti (např. k podnikatelským, soutěžním či jiným účelům, představujícím zvýšené zatížení Spotřebiče, apod.),

g. výrobní nebo konstrukční vady zjištěné výrobcem či jinou oprávněnou osobou, které vedou ke stažení Spotřebiče z trhu,

h. vady na příslušenství Spotřebiče a vady spočívající ve ztrátě dat uložených ve Spotřebiči nebo softwaru Spotřebiče, a

i. vady, o kterých Zákazník věděl nebo vědět musel v době aktivace této Záruky.

25. Práva Zákazníka ze Záruky přecházejí na dalšího nabyvatele Spotřebiče. Zákazník je povinen, a nový nabyvatel Spotřebiče oprávněn, informovat společnost Electrolux do 15 dnů od převodu či přechodu Spotřebiče, že došlo ke změně včetně vlastníka Spotřebiče a poskytnout společnosti Electrolux kontaktní údaje na nabyvatele Spotřebiče. Pokud společnost Electrolux neobdrží vyrozumění podle předchozí věty, Záruka automaticky zanikne.

Ochrana osobních údajů

26. Společnost Electrolux jako správce osobních údajů bude zpracovávat nezbytné osobní údaje Zákazníka (např. kontaktní údaje), pro účely této Záruky na základě plnění smlouvy se Zákazníkem. To zahrnuje také předávání těchto osobních údajů jiným společnostem ze skupiny Electrolux a třetím stranám spolupracujícím se společností Electrolux při vyřizování Reklamace podle těchto Všeobecných podmínek. Každý příjemce osobních údajů Zákazníka se bude nacházet v Evropském hospodářském prostoru (EHP).

27. Osobní údaje Zákazníka budou uchovávány po dobu trvání této Záruky a poté po dobu deseti let.

28. Zákazník má právo požadovat od společnosti Electrolux přístup ke svým osobním údajům a jejich opravu nebo výmaz nebo omezení zpracování, které se ho týká, nebo může vznést námitku proti zpracování nebo uplatnit právo na přenositelnost údajů, a to v mezích platných právních předpisů o ochraně osobních údajů, jak je dále uvedeno v zásadách ochrany osobních údajů dostupných pod https://www.electrolux.cz/overlays/data-privacy-statement/.

29. Pověřence pro ochranu osobních údajů společnosti Electrolux lze kontaktovat na e-mailové adrese: privacy@electrolux.com.

Závěrečná ustanovení

30. Zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Spotřebitel"), může odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, a to jakýmkoli jednoznačným prohlášením vůči společnosti Electrolux. Zejména, nikoli však výlučně, může Spotřebitel oznámení o odstoupení od Smlouvy učinit prostřednictvím Kontaktního centra na telefonním čísle: 261 302 261 či na e-mailové adrese: zakaznicke.centrum@electrolux.com. Spotřebitel může také využít vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je přílohou těchto Všeobecných podmínek. 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/. Upozorňujeme, že odstoupení od Smlouvy nemá dopad na platnost kupní smlouvy na Poukázku. Společnost Electrolux proto Spotřebiteli v případě odstoupení od Smlouvy nevrací cenu za Poukázku. Tím není dotčeno právo Spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy na Poukázku.

31. Smlouvy se uzavírají prostřednictvím internetových stránek za využití prostředků elektronické komunikace. Zákazník nese své vlastní náklady spojené s komunikací na dálku.

32. Smlouvy se uzavírají v českém jazyce a společnost Electrolux je uchovává po dobu vyžadovanou právními předpisy. Zákazník může ke Smlouvě získat přístup na základě písemné žádosti zaslané na e-mailovou adresu: zakaznicke.centrum@electrolux.com.

33. Zákazník může opravit chyby vzniklé během zadávání dat před dokončením aktivace Záruky v průběhu jednotlivých technických kroků vedoucích k uzavření Smlouvy tak, jak plyne z popisu na internetových stránkách na následujícím odkazu: www.electrolux.cz/zaruky nebo www.aeg.cz/zaruky.

34. Tyto Všeobecné podmínky a Záruka poskytovaná na jejich základě se řídí právním řádem České republiky.

35. 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.

36. 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/.

37. Tyto Všeobecné podmínky mohou být kdykoli změněny, doplněny, nahrazeny nebo zrušeny. Každá taková úprava bude předem oznámena na internetových stránkách https://www.electrolux.cz/support/warranties/ a https://www.aeg.cz/support/warranties/. Případná úprava Všeobecných podmínek se přitom netýká již aktivované Záruky, která se nadále řídí Všeobecnými podmínkami pro ni platnými v době uzavření Smlouvy.

38. Veškeré bližší informace můžete získat od společnosti Electrolux prostřednictvím Kontaktního centra na telefonním čísle: 261 302 261, na e-mailové adrese: zakaznicke.centrum@electrolux.com, popřípadě je najdete na internetových stránkách pro jednotlivé značky Spotřebičů: www.electrolux.cz a www.aeg.cz.

39. Tyto Všeobecné podmínky jsou účinné od 1.11.2026.

Příloha – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(Tento formulář vyplňte a zašlete nazpět pouze v případě, že si přejete odstoupit od smlouvy)

Adresát:

ELECTROLUX, s.r.o.
Kontaktní centrum_eshop, Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4
Telefonní číslo: +420 261 302 261
E-mail: zakaznicke.centrum@electrolux.com

Spotřebitel:

Jméno a příjmení: _____

Adresa: _____

Telefonní číslo: _____

E-mail: _____

Oznámení o odstoupení od smlouvy o Prodloužené záruce Předplacená karta

Varianta záruky: _____

Aktivační kód: _____

Datum aktivace: _____

V souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 a 2 ve spojení s ustanovením § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tímto odstupuji od výše uvedené smlouvy.

Datum: _____

_____

Podpis

(pouze pokud je tento formulář zasílán v papírové podobě)