

Záruční podmínky pro opravy se službou Fixní cena servisu (FPR)

1. Tyto Záruční podmínky pro opravy se službou Fixní cena servisu (FPR) (dále také jen „Záruční podmínky“ a „Služba FPR“) platí pro poskytování Služby FPR při mimozáručních opravách těchto výrobků: pračky, myčky, sušičky, trouby, chladničky, mrazáky, odsavače a varné desky, značek Electrolux, AEG a Zanussi (dále také jen „Výrobky“, resp. v jednotném čísle „Výrobek“), prováděných společnostmi ELECTROLUX, s.r.o., se sídlem Budějovická 778/3, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 18631975, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2461 (dále také jen „ELECTROLUX“), jako autorizovaným distributorem uvedených výrobků v České republice.

2. ELECTROLUX poskytuje zákazníkům, kteří využili opravu Výrobku se Službou FPR, záruku za jakost této mimozáruční opravy, a to způsobem, v rozsahu, s obsahem, se záruční dobou, za podmínek a s dalšími náležitostmi, vyplývajících ze Záručních podmínek (dále také jen „Záruka“).

2.1. Základní podmínkou přitom je existence účinné Smlouvy o opravě se službou Fixní cena servisu (FPR), vzniklé mezi ELECTROLUXEM a konkrétním zákazníkem.

2.2. Poskytnutá Záruka se týká jak prokazatelných vad práce při mimozáruční opravě Výrobku se Službou FPR, tak i prokazatelných vad náhradních dílů použitých při ní. (Záruka za tyto náhradní díly se přitom vztahuje pouze na náhradní díly, netýká se tedy náplní, pohonných hmot, maziv ani spotřebního materiálu, použitého při mimozáruční opravě Výrobku se Službou FPR.)

3. Stejná Záruka je poskytována zákazníkům-spotřebitelům i zákazníkům-podnikatelům, kteří používají Výrobek při své podnikatelské činnosti.

4. Záruční doba Záruky činí: (a) záruční doba této Záruky za práci: 6 měsíců, (b) záruční doba této Záruky za náhradní díly použité při opravě Výrobku se Službou FPR: 24 měsíců, a počítá se vždy ode dne skončení mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR (dále také jen „Záruční doba“). /Tím není dotčeno ustanovení bodu 14 písm. (g) Záručních podmínek týkající se součástí Výrobků s kratší dobou životnosti./

5. Obsahem Záruky je právo zákazníka na bezplatnou opravu vady (vad) provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR (dále také jen „Právo na opravu“). (Zákazník přitom nemá ze Záruky vůči ELECTROLUXU ani vůči komukoli jinému žádná další práva.)

6. Toto Právo na opravu musí zákazník uplatnit (dále také jen „Reklamace“) u ELECTROLUXU bez zbytečného odkladu, nejpozději však do konce příslušné Záruční doby (tzn. – podle toho, co je příčinou reklamované vady opravy – buď do konce Záruční doby Záruky za práci, nebo do konce Záruční doby Záruky za náhradní díly použité při opravě. Uplynutím odpovídající Záruční doby každé dosud neuplatněné Právo na opravu zaniká.

6.1. V Reklamaci je zapotřebí specifikovat reklamovanou vadu provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR, popř. alespoň její projev.

6.1. Uplatněním Práva na opravu nedochází ke stavení běhu žádné Záruční doby ani žádné lhůty pro uplatnění jakéhokoli práva zákazníka z odpovědnosti ELECTROLUXU za vady provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR.

6.2. Zákazník může Právo na opravu uplatnit u ELECTROLUXU buď telefonicky na telefonním čísle ELECTROLUXU: 261 302 261, nebo e-mailem na e-mailové adrese ELECTROLUXU: zakaznicke.centrum@electrolux.com. V případě telefonické Reklamacie musí zákazník uplatnění Práva na opravu neprodleně písemně (a to případně i e-mailem) potvrdit.

7. Při uplatnění Práva na opravu je zákazník povinen předložit ELECTROLUXU prvopis písemné Opravenky (popř. alespoň její nepochybnou kopii) a doložit tím jednak provedení reklamované opravy Výrobku se Službou FPR, jednak den skončení této opravy.

8. ELECTROLUX posoudí zákaznickou Reklamacii a – je-li oprávněná – zajistí neprodlenou záruční opravu reklamované vady opravy Výrobku se Službou FPR prostřednictvím jím vybraného autorizovaného servisu, a to zpravidla v místě, kde se Výrobek nachází. Způsob provedení záruční opravy přitom stanoví ELECTROLUX, resp. servisní technik jím vybraného autorizovaného servisu.

9. Zákazník je povinen na své vlastní náklady a nebezpečí poskytnout neprodleně ELECTROLUXU i ELECTROLUXEM vybranému autorizovanému servisu a jeho servisnímu technikovi veškerou potřebnou součinnost, která je nezbytná ke zjištění, posouzení a odstranění reklamované vady opravy Výrobku se Službou FPR.

9.1. Zákazník přitom nemá právo na náhradu nutných nákladů ani jakýchkoli jiných nákladů, výdajů nebo jakékoli jiné újmy (a to výslovně ani právo na náhradu škody za případný ušlý výdělek či ušlý zisk anebo právo na náhradu jakékoli jiné škody), vzniklé v souvislosti s výskytem vady opravy, s její Reklamací a/nebo s jejím odstraňováním.

10. O provedené záruční opravě reklamované vady opravy Výrobku se Službou FPR bude vystavena písemná Opravenka, jejíž prvopis bude předán zákazníkovi. Zákazník je povinen: (a) potvrdit v této Opravence provedení uvedené záruční opravy a (b) předložit prvopis zmíněné Opravenky při každé případné další Reklamacii vady opravy Výrobku se Službou FPR.

11. Kdyby zákazníkem reklamovanou vadu provedené opravy Výrobku se Službou FPR výjimečně nebylo možno odstranit, ELECTROLUX místo její záruční opravy vrátí zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu této servisu Výrobku se Službou FPR (včetně DPH). Tím bude Reklamacie zákazníka zcela vyřízena. Zákazník přitom nemá právo na žádnou další platbu, náhradu, kompenzaci ani jakékoli jiné plnění ze strany ELECTROLUXU nebo kohokoli jiného na jeho straně.

12. Jestliže zákazníkem reklamovaná vada provedené opravy Výrobku se Službou FPR neexistuje, nebo nepůjde-li o vadu, za kterou ELECTROLUX odpovídá, či neposkytne-li zákazník řádně a včas shora uvedenou potřebnou součinnost, nezbytnou ke zjištění, posouzení a/nebo odstranění reklamované vady, je zákazník povinen nahradit ELECTROLUXU, resp. ELECTROLUXEM vybranému autorizovanému servisu, všechny případné skutečné náklady, výdaje a jiné újmy, které jim v souvislosti s tím vznikly.

13. Záruka vyplývající z těchto Záručních podmínek platí pouze na území České republiky.

14. Tato Záruka se nevztahuje na: (a) opotřebení nebo poškození Výrobku (včetně poškození způsobeného: poruchami v elektrické či jiné síti, použitím nevhodných náplní, nevhodnými provozními podmínkami, znečištěním Výrobku, jeho nedostatečnou údržbou aj.), (b) projevy anebo nedostatky, vyvolané působením přírodních nebo vnějších vlivů, živelních událostí, rušivých elektromagnetických vlivů apod., (c) úkony potřebné v rámci údržby, čištění, revize, seřízení či kontroly Výrobku, (d) případné nedostatky parametru Výrobku, neuvedeného v jeho technické dokumentaci, (e) úpravy anebo jakékoli jiné zásahy do Výrobku provedené kýmkoli jiným než servisním technikem ELECTROLUXEM vybraného autorizovaného servisu při předmětné mimozáruční opravě Výrobku se Službou FPR, (f) Výrobek použitý k soutěžním nebo jakýmkoli jiným podobným účelům, představujícím jeho nepřiměřené či zakázané zatížení, apod., (g) součásti Výrobků s kratší dobou životnosti (např. akumulátory, žárovky apod.), a to po uplynutí této doby jejich životnosti, (h) neoriginální náhradní díly anebo součástky Výrobku, použité při jakékoli opravě nebo úpravě Výrobku, (i) vady způsobené zákazníkem či jakoukoli třetí osobou a (j) opravy se službou Fixní cena servisu (FPR), u nichž nebyla splněna podmínka pro objednání a poskytnutí Služby FPR obsažená v bodu 2.1.1. Obchodních pravidel služby Fixní cena servisu (FPR).

15. Těmito Záručními podmínkami ani poskytnutím Záruky, která z nich vyplývá, nejsou dotčena případná práva zákazníka z odpovědnosti ELECTROLUXU za vady provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR, plynoucí z kogentních ustanovení platných obecně závazných právních předpisů České republiky.

16. Práva zákazníka ze Záruky, která vyplývají z těchto Záručních podmínek, nepřecházejí na dalšího (další) nabyvatele Výrobku, ledaže by mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem bylo v jednotlivém konkrétním případě písemně dohodnuto jinak.

17. Zákazníci-spotřebitelé mají podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZOS“), právo na mimosoudní řešení případných spotřebitelských sporů ze vzniklých Smluv o opravě se službou Fixní cena servisu (FPR), upravené v ustanoveních § 20d a násl. ZOS. Subjektem věcně příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů týkajících se daného typu služby je přitom vzhledem k ustanovení § 20e písm. d) ZOS především Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

18. S případnými dotazy ohledně Záručních podmínek a/nebo Záruky, která z nich vyplývá, se zákazníci mohou obracet telefonicky na infolinku ELECTROLUXU: 261 302 261, nebo e-mailem na jeho e-mailovou adresu: zakaznicke.centrum@electrolux.com.

19. ELECTROLUX může Záruční podmínky kdykoli měnit, doplňovat, aktualizovat, rušit nebo nahrazovat jinými. Tím však není dotčena platnost dosavadních Záručních podmínek pro Smlouvy o opravě se službou Fixní cena servisu (FPR), již vzniklé mezi ELECTROLUXEM a jednotlivými zákazníky.

20. Tato aktualizace k Záručním podmínkám ze dne 01. 09. 2019 nabývá účinnosti dne 05.04.2021.