

Všeobecné smluvní podmínky

Inspekční servis

Preambule

Tyto všeobecné smluvní podmínky Electrolux (dále jen "Podmínky Electrolux") upravují službu, která je poskytována pro Vaše spotřebiče značky Electrolux/AEG, jak je blíže popsáno 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"), 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: servisextra@electrolux.com

Obecná ustanovení

Inspekční servis je služba poskytovaná společností Electrolux v souladu s těmito Podmínkami Electrolux, při které se Electrolux zavazuje prošetřit závadu na domácím spotřebiči za předem stanovený poplatek, který nezahrnuje odstranění závady a opravu spotřebiče. Po prozkoumání závady se zákazník může rozhodnout, že nechá opravit vadné zařízení servisním partnerem za poplatek za opravu nabízený servisním partnerem.

1. **Způsobilé značky a spotřebiče.** Inspekční servis lze použít pouze k prošetření závad hlášených v souvislosti se všemi hlavními druhy 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), a to podle výběru Zákazníka. Spotřebič se musí nacházet v České republice.
2. Electrolux se zavazuje prošetřit závadu na jednom domácím spotřebiči (který Zákazník označil v objednávkovém formuláři při prvním sjednávání Inspekčního servisu) za předem stanovenou cenu, která nezahrnuje odstranění závady a opravu spotřebiče. Při servisní návštěvě servisní partner na místě prošetří nahlášenou závadu na spotřebiči. Servisní partner při servisní návštěvě poté Zákazníkovi nabídne cenu opravy a předpokládaný čas.
3. **Žádná záruka za třetí strany.** 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.

4. Nároky ze zákonné odpovědnosti za vady vůči prodávajícímu Spotřebiči, jak jsou upraveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "OZ"), zůstávají nedotčeny.

Poplatek za Inspekční servis

5. Za službu Inspekční servis Electrolux naúčtuje Zákazníkovi poplatek ve výši 1.490,- Kč, který slouží k pokrytí nákladů na Inspekční servis. Poplatek zahrnuje DPH.

6.1. V každém případě poplatek za Inspekční servis zahrnuje:

- a) dopravu na místo (jak je uvedeno na objednávkovém formuláři), práci a odborné znalosti potřebné k prošetření nahlášené závady;
- b) kontrolu spotřebiče a její zaznamenání na místě;
- c) nabídku servisního partnera na poplatek za opravu;
- d) garanci použití originálních náhradních dílů v případě opravy

6.2. Poplatek za Inspekční servis nezahrnuje odstraňování závad spotřebiče a opravu spotřebiče.

6.3. Poplatek za Inspekční servis je Zákazník povinen uhradit i v případě, že spotřebič není opraven nebo pokud je spotřebič neopravitelný.

7. Nad rámec Inspekčního servisu, je-li zapotřebí, Electrolux poskytne Zákazníkovi ve vztahu ke Spotřebiči dále uvedené obecné služby:

- servisní návštěvu ve standardní lhůtě 5 pracovních dnů od zaplacení poplatku;
- zákaznickou linku od pondělí do pátku mezi 08:00-20:00 hod, od soboty do neděle mezi 08:00-16:30, na tel. čísle: +420 261 302 261;
- odborné poradenství; a
- poskytnutí poukázky na slevu 15 % na koupi náhradních dílů a příslušenství na e-shopu

8. Zákazník udělí Electroluxu právo, a tímto rovněž Electrolux pověřuje, aby Electrolux účtoval poplatek podle ustanovení 5 prostřednictvím úhrady z platební karty uvedené Zákazníkem v objednávce.

9. Zákazník si může objednat Inspekční servis prostřednictvím kontaktního centra. Při objednání musí zákazník nahlásit PNC a SN spotřebiče. Servisní návštěva bude Zákazníkovi potvrzena servisním partnerem (vybraným Electroluxem) do 2 pracovních dnů od zaplacení poplatku. 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 Electroluxu částku ve výši 1.000,- Kč.

Ukončení Inspekčního servisu

10. Po provedení Inspekčního servisu servisní partner informuje Zákazníka o povaze vady a předpokládané době opravy, o čemž sepíše na místě protokol a zároveň Zákazníkovi poskytne nabídku na cenu opravy, od které je již odečten poplatek za Inspekční servis ve výši 1.490,- Kč s DPH.

11. Provedení Inspekčního servisu nezahrnuje odstraňování problémů a opravu zařízení. Po provedení Inspekčního servisu se Zákazník může rozhodnout, že nechá opravit vadný spotřebič servisním partnerem ve lhůtě stanovené servisním partnerem a za nabídnutý poplatek za opravu.

12. Nechá-li si po provedení Inspekčního servisu Zákazník opravit spotřebič servisním partnerem za nabídnutý poplatek za opravu, podmínky opravy, zejména způsob a doba úhrady, ani termín opravy se těmito Podmínkami Electrolux neřídí. Zákazník je povinen dohodnout podmínky případné opravy přímo se servisním partnerem.

Komunikace

13. 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.

14. Electrolux může kontaktovat Zákazníka během obvyklých provozních hodin telefonicky či písemně, včetně emailu.

Ochrana údajů

15.1 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).

15.2 Poskytnutí osobních údajů Zákazníkem je nezbytným předpokladem pro uzavření této smlouvy, která by jinak nemohla být uzavřena.

15.3 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.

15.4 Zákazník má právo požadovat, aby Electrolux zajistil přístup, opravu nebo vymazání jeho osobních údajů nebo omezil jejich zpracování, popř. vznesl 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.

15.5 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.

16. Právo na odstoupení. V případě, že je zákazník spotřebitelem ve smyslu § 419 občanského zákoníku, má zákazník právo odstoupit od této smlouvy v souladu s ustanoveními uvedenými v příloze těchto podmínek.

Ostatní

17. Zákazník není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti dle této smlouvy.

18. Tato smlouva se řídí právem České republiky.

19. Tato aktualizace k Podmínkám Electrolux ze dne 1.2.2023 nabývá účinnosti dne 14.3.2023.

Příloha č. 1

Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník má 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** před uplynutím výše uvedené lhůty pro odstoupení od Smlouvy, Zákazník v souladu s ustanovením § 1837 písmene a) 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/formular-pro-odstoupeni-cz.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 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 zaplacená).

V _____, dne _____

(vlastnoruční podpis)