Všeobecné obchodné podmienky

Fixná cena servisu (FPR)

1. Preambula

Tieto Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Electrolux (ďalej len „**Podmienky**“) upravujú práva a povinnosti medzi vami (ďalej len „**Zákazník**“) a spoločnosťou Electrolux s.r.o., IČO: 52 542 319, so sídlom Galvaniho 15/A, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 04, zapísanou v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 139430/B (ďalej len „**Electrolux**“), týkajúce sa poskytovanej služby Fixná cena servisu spotrebičov Electrolux/AEG.

Kontaktné údaje

Electrolux s.r.o., Kontaktné centrum
IČO: 52 542 319
DIČ: 2121068213
Galvaniho 15/A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 04, Slovenská republika zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 139430/B

Hotline (Tel.): + 421 232 141 303
Email: fixservis.sk@electrolux.com
Webová stránka: www.electrolux.sk

2. Úvodné ustanovenia

2.1 Podmienky služby Fixná cena servisu (ďalej len „**Služba FPR**“) platia pri poskytovaní Služby FPR pri opravách týchto produktov: práčky, umývačky riadu, sušičky, rúry (okrem opravy rozbitého alebo inak mechanicky poškodeného skla), sporáky, chladničky, mrazničky, vstavané kávovary, vstavané mikrovlnné rúry, odsávače pár a varné dosky značiek Electrolux a AEG (ďalej tiež len „**Výrobky**“ v jednotnom čísle „**Výrobok**“)**,** ktoré vykonáva spoločnosť Electrolux ako autorizovaný distribútor Výrobkov v Slovenskej republike.

2.2 Služba FPR pre opravy výrobkov sa poskytuje koncovým zákazníkom v Slovenskej republike.

2.3 Služba FPR nepredstavuje ani neznamená žiadnu záruku za záväzky tretích strán, najmä predajcu výrobku. Akékoľvek nároky voči tretím stranám zostávajú Službou FPR nedotknuté a naďalej existujú, ak existujú.

2.4 Práva zo zákonnej zodpovednosti za vady voči predávajúcemu Výrobku, ktorý je predmetom Služby FPR, upravené v zákone č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zostávajú nedotknuté.

3. Predmet Služby FPR

3.1 Služba FPR je služba poskytovaná spoločnosťou Electrolux v súlade s týmito Podmienkami a pozostáva z fixnej (pevnej) ceny za opravu Výrobku bez ohľadu na povahu, závažnosť a zložitosť poruchy, vady alebo poškodenia opravovaného Výrobku, ak je Výrobok opraviteľný.

3.2 Zákazníci môžu využiť Službu FPR na mimozáručné opravy Výrobkov, pri ktorých žiadna zo Strán vopred nepozná konkrétnu príčinu vady (poruchy, poškodenia) Výrobku (netýka sa poškodenej, rozbitej alebo zničenej akejkoľvek samostatnej varnej dosky) alebo cenu opravy (aj keď len približnú). Za nesplnenie tejto podmienky, ktorá vylučuje objednanie a poskytnutie Služby FPR, sa vždy považuje predchádzajúce objednanie opravy danej vady (poruchy, poškodenia) Výrobku v akomkoľvek servisnom stredisku alebo predchádzajúce vykonanie diagnostiky, kontroly alebo odborného posúdenia technického stavu Výrobku.

3.3 Službu FPR je možné objednať a poskytnúť na mimozáručnú opravu poškodenej, rozbitej alebo zničenej samostatnej varnej dosky akéhokoľvek druhu (t. j. indukčnej, elektrickej, plynovej).

3.4 Poskytovanie Služby FPR je obmedzené vekom Výrobku. Služba FPR sa neposkytuje na mimozáručné opravy Výrobkov, ktoré sú v čase objednania služby FPR staršie ako 10 rokov.

3.5 Dôvody na neposkytnutie Služby FPR a/alebo na odstúpenie spoločnosti Electrolux od zmluvy môžu zahŕňať aj nedodržanie podmienok týchto Podmienok alebo nadmerné opotrebenie, celkový zlý stav, nadmerné znečistenie, alebo nevyhovujúci hygienický stav Výrobku, alebo používanie Výrobku v rozpore s jeho návodom, alebo poškodenie Výrobku spôsobené poruchami v elektrickej alebo inej sieti.

3.6 Služba FPR sa zákazníkom poskytuje spôsobom, v rozsahu, s obsahom, v čase, za cenu, za podmienok a v súlade s ďalšími podmienkami uvedenými v týchto Podmienkach.

3.7 Zákazník si môže vybrať medzi bežnou mimozáručnou opravou Výrobku v ktoromkoľvek autorizovanom servisnom stredisku a mimozáručnou opravou Výrobku spoločnosťou Electrolux pomocou služby FPR.

4. Objednávka

4.1 Zákazník si môže objednať službu FPR prostredníctvom: a) infolinky +421 232 141 303, b) e-mailu fixservis.sk@electrolux.com alebo c) objednávkového formulára na nasledujúcom odkaze: https://www.electrolux.sk/support/contact-us/ (ďalej len „**Objednávka**“). Pri zadávaní Objednávky je Zákazník povinný jasne, úplne a pravdivo uviesť spoločnosti Electrolux:

(a) meno, adresu, telefónne číslo a e-mailovú adresu,

(b) názov výrobku a jeho PNC (číslo výrobku) a SN (sériové číslo),

(c) opísať vadu (chybu, poškodenie) Výrobku tak, aby bolo nepochybné, aká oprava sa vyžaduje, a

(d) Zákazníkom určené miesto opravy Výrobku.

4.2 Každá Objednávka sa môže týkať len jednej vady (či poškodenia) Výrobku.

4.3 Objednávka predstavuje záväznú požiadavku zákazníka na službu FPR s povinnosťou zákazníka zaplatiť v prípade uzavretia zmluvy. V prípade, že Zákazník použije

Objednávkový formulár, dostane od spoločnosti Electrolux e-mail s potvrdením prijatia Objednávky a toto automatické potvrdenie nepredstavuje záväznú zmluvu o poskytnutí Služby FPR medzi Zákazníkom a spoločnosťou Electrolux. Záväzná zmluva o poskytnutí Služby FPR medzi Zákazníkom a spoločnosťou Electrolux sa uzatvára až po zaplatení ceny za Službu FPR Zákazníkom (ďalej len „**Zmluva**“).

4.4 Po spracovaní Objednávky spoločnosťou Electrolux dostane Zákazník e-mail s výzvou na zaplatenie za Službu FPR prostredníctvom odkazu uvedeného v e-maile na platobnú bránu a s informáciou, že zaplatením ceny Zákazník potvrdzuje, že:

(a) si podrobne prečítal tieto Podmienky a Záručné podmienky pre opravy so službou Fixná cena servisu,

(b) je splnená podmienka objednania a poskytnutia uvedená v bode 3.2 týchto Podmienok,

(c) zaplatením ceny za Službu FPR vzniká Zmluva medzi spoločnosťou Electrolux a Zákazníkom.

4.5 Zákazník je zodpovedný za správnosť e-mailovej adresy, doručovacej adresy, čísla mobilného telefónu a ďalších informácií poskytnutých spoločnosti Electrolux. Ak zákazník zistí, že niektorá z informácií poskytnutých spoločnosti Electrolux v rámci objednávky je nesprávna, je povinný bez zbytočného odkladu informovať stredisko služieb zákazníkom spoločnosti Electrolux a poskytnúť správne informácie. V prípade, že informácie nie je možné opraviť, či už z dôvodu podozrenia z podvodu alebo z iných dôvodov, spoločnosť Electrolux si vyhradzuje právo zrušiť Objednávku a vrátiť Zákazníkovi akúkoľvek odmenu, ktorú už poskytol spoločnosti Electrolux v súvislosti s Objednávkou.

5. Vykonanie opravy Službou FPR

5.1 Do 2 dní od zaplatenia ceny za Službu FPR bude Zákazníka kontaktovať servisný partner spoločnosti Electrolux, aby so zákazníkom potvrdil termín servisnej návštevy. Servisná návšteva sa zvyčajne uskutoční do 5 pracovných dní od zaplatenia ceny.

5.2 Akékoľvek zmeny miesta opravy a/alebo dohodnutého termínu opravy sú možné len na základe dohody medzi Zákazníkom a spoločnosťou Electrolux. Zákazník môže bezplatne zrušiť servisnú návštevu do 24 hodín pred dohodnutým termínom servisu.

5.3 Lehota na servisnú prehliadku uvedená v bode 5.1 týchto podmienok sa predlžuje o:

(a) omeškanie Zákazníka s poskytnutím potrebnej pomoci,

(b) nedostupnosť miesta opravy Výrobku určeného Zákazníkom,

(c) objektívnu nemožnosť plnenia (napr. prírodná katastrofa, výpadok elektrickej energie atď.) alebo

(d) dobu trvajúcu až do Zákazníkom požadovaného neskoršieho termínu návštevy servisného technika, ak sa uskutoční.

Žiadne z týchto rozšírení nemá vplyv na výšku fixnej (pevnej) ceny opravy podľa týchto Podmienok.

5.4 Zákazník je povinný bezodkladne poskytnúť spoločnosti Electrolux a servisnému technikovi všetku potrebnú súčinnosť potrebnú na posúdenie vady (poruchy, poškodenia) Výrobku a na jeho opravu. Na tento účel musí Zákazník najmä sprístupniť Výrobok servisnému technikovi na mieste a v čase dohodnutom so Zákazníkom, ako aj umožniť odvoz Výrobku do autorizovaného servisného strediska a jeho privezenie späť. Sprístupnením Výrobku sa rozumie zaistenie takých podmienok, aby servisný technik nemusel vykonávať neštandardnú či špecifickú manipuláciu so spotrebičom (napr. demontáž sušičky umiestnenej na práčke, manipulácia v ťažko prístupnom priestore). Ak vyžaduje oprava z dôvodu nedostatočného sprístupnenia Výrobku asistenciu druhého servisného technika alebo iný mimoriadny zásah, je Zákazník povinný uhradiť autorizovanému servisu náklady s tým spojené podľa jeho aktuálneho cenníka.

5.5 Všetku takúto potrebnú pomoc poskytuje Zákazník na vlastné náklady a riziko.

5.6 Servisný technik vykoná opravu výrobku tak, aby bola v podstate dokončená pri jeho prvej návšteve.

5.6.1 Ak to nie je možné (napr. z dôvodu, že je potrebné zaobstarať potrebný náhradný diel, ktorý bežne nie je na sklade), servisný technik čo najskôr dohodne so Zákazníkom termín ďalšej návštevy na dokončenie opravy výrobku.

5.6.2 Ak je to výnimočne potrebné, servisný technik odvezie výrobok do autorizovaného servisného strediska a po dokončení opravy ho okamžite vráti Zákazníkovi. Servisný technik vydá Zákazníkovi písomné potvrdenie o prevzatí a odvoze Výrobku do autorizovaného servisu.

5.6.3 Počet návštev servisného technika u zákazníka alebo prípadných opráv výrobku v autorizovanom servisnom stredisku nemá vplyv na výšku fixnej ceny servisu.

5.7 Ak servisný technik zistí, že na výrobku je potrebná aj ďalšia(-e) oprava(-y), servisný technik to bezodkladne oznámi Zákazníkovi a spoločnosti Electrolux a bude postupovať podľa pokynov spoločnosti Electrolux. Zákazník má v tomto prípade nasledujúce možnosti:

(a) objednať túto ďalšiu opravu Výrobku alebo

(b) sa dohodnúť so spoločnosťou Electrolux na inom možnom riešení situácie.

5.8 Spôsob opravy Výrobku v rámci služby FPR určí servisný technik podľa predpísaných servisných postupov tak, aby sa odstránila vada (porucha, poškodenie) Výrobku uvedená Zákazníkom a Výrobok bol opäť funkčný.

5.9 Pri oprave výrobku pomocou Služby FPR sa musia používať originálne náhradné diely. Originálne náhradné diely zahŕňajú diely vyrobené subdodávateľmi výrobcu Výrobku a/alebo schválené výrobcom Výrobku alebo spoločnosťou Electrolux na takéto použitie.

5.10 Ak servisný technik počas servisu Výrobku so Službou FPR dospeje k záveru, že

Výrobok nie je možné opraviť alebo že Výrobok nemá žiadnu vadu (poruchu, poškodenie), spoločnosť Electrolux vráti Zákazníkovi cenu zaplatenú za Službu FPR zníženú o sumu 59 EUR, ktorá predstavuje paušálnu náhradu nákladov na cestu k Zákazníkovi a posúdenie vady (poruchy, poškodenia) Výrobku, na bankový účet do 30 dní.

5.11 Servisný technik vystaví potvrdenie o oprave Výrobku so Služby FPR, ktorého originál odovzdá Zákazníkovi a Zákazník ho podpíše, čím potvrdí opravu Výrobku a dátum ukončenia Služby FPR.

5.12 Po dokončení služby FPR, najneskôr však do 15 dní, spoločnosť Electrolux zašle Zákazníkovi elektronickú faktúru.

6. Cena za službu FPR

6.1 Fixná (pevná) cena za opravu výrobku so službou FPR je určená podľa výrobku, ktorý sa má opraviť, podľa nasledujúcej tabuľky:

druh výrobku	**cena Služby FPR výrobky AEG**	**cena Služby FPR výrobky Electrolux**
odsávače	184 EUR	169 EUR
varné dosky, chladničky, mrazničky	249 EUR	249 EUR
rúry, sporáky, vstavané kávovary, mikrovlnné rúry	194 EUR	164 EUR
umývačky vstavané	214 EUR	174 EUR
práčky úzke vopred plnené	154 EUR	139 EUR
sušičky	239 EUR	199 EUR
práčky so sušičkou	204 EUR	174 EUR
práčky hlboké vopred plnené, práčky vrchom plnené	194 EUR	174 EUR
umývačky voľne stojace	189 EUR	169 EUR

6.2 Cena za Službu FPR podľa bodu 6.1 týchto Podmienok je konečná a zahŕňa všetky dane a poplatky.

6.3 Cena za Službu FPR zahŕňa:

(a) prepravu na miesto opravy určené Zákazníkom,

(b) posúdenie konkrétnej príčiny vady (poruchy, poškodenia) Výrobku vrátane prípadnej prepravy Výrobku do autorizovaného servisného strediska a späť,

(c) opravu Výrobku vrátane práce servisného technika a ceny použitých náhradných dielov a materiálov.

6.4 Ak pri oprave Výrobku so Služby FPR vzniknú vyššie náklady (napríklad drahší náhradný diel alebo viac náhradných dielov alebo časovo, či inak náročnejší servisný postup), všetky tieto vyššie náklady znáša spoločnosť Electrolux, ak nie je uvedené inak.

6.5 Ak sa ukáže, že skutočné náklady na opravu výrobku pomocou Služby FPR sú nižšie ako fixná (pevná) cena opravy, zákazník nemá nárok na vrátenie rozdielu.

7. Platba

7.1 Platba za Službu FPR je možná prostredníctvom najbežnejších typov platobných kariet.

7.2 Platba sa považuje za prijatú až keď dôjde v plnej výške od zákazníka na bankový účet spoločnosti Electrolux.

7.3 Povinnosť zaplatiť cenu platobnou kartou je záväzná. Poskytnutím údajov o svojej platobnej karte Zákazník oprávňuje spoločnosť Electrolux, aby si z platobnej karty strhla poplatok za Službu FPR.

7.4 Zákazník potvrdzuje, že je držiteľom platobnej karty, z ktorej bude príslušná suma odpočítaná, a že meno na platobnej karte je skutočne jeho meno. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť spoločnosti Electrolux také informácie o platobnej karte, ktoré sú potrebné na úspešné vykonanie transakcie.

7.5 Spoločnosť Electrolux sa zaväzuje vynaložiť maximálne úsilie na zabezpečenie dôvernosti a bezpečnosti údajov prenášaných prostredníctvom webovej stránky uvedenej v preambule týchto Podmienok.

8. Práva z vadného plnenia a nároky

8.1 Bezprostredne po vykonaní Služby FPR Zákazník skontroluje Výrobok, ktorý bol predmetom Služby FPR, skontroluje a overí, či stav Výrobku zodpovedá pôvodnému stavu po oprave Službou FPR. Prípadnú reklamáciu zjavných vád musí Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka (ďalej len „**Spotrebiteľ**“), oznámiť spoločnosti Electrolux bez zbytočného odkladu po zistení vady.

8.2 Na poskytovanie služby FPR sa vzťahuje právna zodpovednosť za vady podľa príslušných ustanovení právnych predpisov. Spoločnosť Electrolux zodpovedá Zákazníkovi za riadne vykonanie Služby FPR, t.j. že bude vykonaná v súlade so Zmluvou.

8.3 Spoločnosť Electrolux zodpovedá Zákazníkovi za akúkoľvek vadu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou pri poskytovaní Služby FPR, ak ju podľa Zmluvy vykonala spoločnosť Electrolux alebo za ňu zodpovedá.

8.4 Ak sa vyskytne vada, za ktorú zodpovedá spoločnosť Electrolux, môže Spotrebiteľ požiadať o odstránenie vady podľa vlastného výberu buď vykonaním novej Služby FPR, alebo opravou vykonanej Služby FPR, pokiaľ zvolený spôsob odstránenia vady nie je nemožný alebo neprimerane nákladný v porovnaní s iným spôsobom. Spoločnosť Electrolux môže odmietnuť odstránenie vady, ak je to vzhľadom na závažnosť vady a hodnotu Služby FPR bez vady nemožné alebo neprimerane nákladné.

8.5 V takom prípade má Zákazník nárok na primeranú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy. Možnosť odstúpenia od Zmluvy alebo primeranej zľavy sa uplatní aj vtedy, ak je z vyjadrení spoločnosti Electrolux alebo okolností zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez výrazných ťažkostí pre Zákazníka. Ak je však vada nepodstatná, Zákazník nemusí od Zmluvy odstúpiť.

8.5.1 Spoločnosť Electrolux odstráni vadu v primeranej lehote po zistení vady tak, aby nespôsobila Spotrebiteľovi značné ťažkosti, pričom zohľadní účel, na ktorý si Spotrebiteľ Službu FPR zakúpil.

8.5.2 Spotrebiteľ môže požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od zmluvy, ak:

(a) Spoločnosť Electrolux odmietne vadu odstrániť alebo ju neodstráni v súlade s článkom 8.4 týchto podmienok,

(b) vada sa prejavuje opakovane,

(c) vada je podstatným porušením Zmluvy, alebo

(d) z vyhlásení spoločnosti Electrolux alebo z okolností vyplýva, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez podstatných ťažkostí pre spotrebiteľa.

Ak je však vada nepodstatná, spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť.

8.6 Spotrebiteľ môže vytknúť vadu, ktorá sa prejaví do dvoch rokov od poskytnutia Služby FPR. Ak Spotrebiteľ oprávnene reklamuje vadu Služby FPR, lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia neplynie až do zjednania nápravy.

8.7 Zákazník sa môže obrátiť na spoločnosť Electrolux s akýmkoľvek vytknutia vady alebo nárokom vyplývajúcim zo zákonnej zodpovednosti za vady alebo z akejkoľvek inej obchodnej záruky, ktorá sa môže uplatniť, a to buď poštou na adresu Electrolux s.r.o., so sídlom Galvaniho 15/A, 821 04 Bratislava, Slovenská republika, alebo e-mailom na adresu fixservis.sk@electrolux.com, alebo telefonicky na číslo + 421 232 141 303. Spoločnosť Electrolux potvrdí prijatie vytknutej vady bez zbytočného odkladu a následne sa ju bude snažiť vyriešiť v primeranej lehote, najneskôr však do tridsiatich (30) dní, ak sa so zákazníkom nedohodne inak. Spoločnosť Electrolux si vyhradzuje právo preskúmať a overiť každé vytknutie vady. Spoločnosť Electrolux bude informovať Zákazníka o vybavení vytknutia vady. Ak je potrebné vrátiť peniaze, spoločnosť Electrolux spracuje vrátenie peňazí čo najskôr, v každom prípade však do štrnástich (14) dní odo dňa, keď Zákazník dostane potvrdenie o nároku na vrátenie peňazí. Ak nie je dohodnuté inak, vrátenie peňazí sa zvyčajne uskutoční rovnakým spôsobom platby, aký Zákazník použil pri objednávke Služby FPR.

8.8 Ak spoločnosť Electrolux nevyrieši vadu v lehote stanovenej v bode 8.7 týchto zmluvných podmienok, Zákazník môže odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu.

8.9 Ak Zákazník oprávnene uplatní právo z vadného plnenia, má nárok na náhradu nákladov, ktoré mu pri uplatnení tohto práva účelne vznikli.

8.10 Upozorňujeme, že zákonná zodpovednosť spoločnosti Electrolux sa vzťahuje len na samotnú Službu FPR, nie na akúkoľvek chybu samotného výrobku, ktorá nebola predmetom Služby FPR alebo sa vyskytla nezávisle od Služby FPR.

9. Záruka za akosť

9.1 Spoločnosť Electrolux zaručuje Zákazníkom, ktorí platne využili mimozáručnú opravu

Výrobku so Službou FPR, za akosť podľa Záručných podmienok na opravu so službou Fixnú cena servisu (FPR).

10. Odstúpenie od zmluvy

10.1 Zákazník môže od Zmluvy odstúpiť písomne alebo e-mailom (a v prípade podľa písmena a) aj telefonicky) v nasledujúcich prípadoch:

(a) bez udania dôvodu do 24 hodín pred potvrdenou návštevou servisu, alebo

(b) z dôvodu, že Služba FPR sa nezačala do 15 dní od zaplatenia ceny z dôvodov na strane spoločnosti Electrolux.

10.2 Pomocou tohto formulára môže Zákazník odstúpiť od zmluvy online: https://www.electrolux.sk/support/contract-withdrawal/

alebo https://www.electrolux.sk/support/contract-withdrawal/

10.3 Spoločnosť Electrolux môže odstúpiť od Zmluvy v nasledujúcich prípadoch:

(a) z dôvodu objektívnej nemožnosti opravy Výrobku požadovanej Zákazníkom (napr. oprava Výrobku je technicky neuskutočniteľná vrátane nedostatku náhradných dielov alebo ak by oprava Výrobku bola ekonomicky nedôvodná z akéhokoľvek iného dôvodu),

(b) z dôvodu neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Zákazníka v súlade s bodom 5.4 týchto Podmienok, čo bráni vykonaniu alebo dokončeniu opravy Výrobku,

(c) z dôvodu zistenia, že na Výrobku je potrebné vykonať aj ďalšiu(-e) opravu(-y) - pokiaľ Zákazník neobjedná vykonanie ďalšej(-ích) opravy(-áv) Výrobku alebo pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú na inom riešení situácie, alebo

(d) z akéhokoľvek dôvodu, najmä v súvislosti s Výrobkom podľa bodov 3.2 až 3.5 týchto Podmienok.

10.4 Ak nie je v Podmienkach uvedené inak, spoločnosť Electrolux vráti Zákazníkovi fixnú cenu zaplatenú za servis Výrobku so Službou FPR Zákazníkovi po odstúpení Zákazníka alebo jeho odstúpení od Zmluvy bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní.

10.5 Ak spoločnosť Electrolux odstúpi od Zmluvy z dôvodu nesplnenia podmienky pre objednanie a poskytnutie Služby FPR uvedenej v bode 3.2 týchto Podmienok:

(a) pred začatím opravy alebo po začatí opravy, ale pred jej dokončením - spoločnosť Electrolux vráti Zákazníkovi stanovenú cenu zaplatenú Zákazníkom za servis Výrobku zníženú o náklady, ktoré spoločnosti Electrolux v tejto súvislosti vznikli, pokiaľ sa strany nedohodnú inak,

(b) po dokončení opravy - spoločnosť Electrolux vráti Zákazníkovi fixnú (pevnú) cenu zaplatenú Zákazníkom za servis Výrobku zníženú o všetky náklady, ktoré spoločnosti Electrolux v tejto súvislosti vznikli. Ak však náklady spoločnosti Electrolux presiahnu fixnú (pevnú) cenu zaplatenú Zákazníkom za servis

Výrobku, Zákazník uhradí spoločnosti Electrolux náklady na takto vykonanú mimozáručnú opravu Výrobku až do výšky bežných nákladov na opravu predmetných Výrobkov.

11. Vyššia moc

11.1 Spoločnosť Electrolux je zo zákona oslobodená od plnenia akýchkoľvek záväzkov voči Zákazníkovi a nie je povinná ich plniť, či už úplne alebo čiastočne, v prípade nepredvídateľnej udalosti mimo kontroly spoločnosti Electrolux (vyššia moc), ktorá zahŕňa (ale neobmedzuje sa na) požiar, výbuch, karanténu, tajfún, povodeň, epidémiu, vojnu, nepokoje, prerušenie práce, protestné akcie, akúkoľvek formu vládneho zásahu, poruchu zariadenia alebo stroja (vrátane dopravy) alebo akékoľvek iné okolnosti, ktoré spoločnosť Electrolux nemôže primerane ovplyvniť.

11.2 Počas udalosti vyššej moci sú záväzky spoločnosti Electrolux pozastavené na obdobie rovnajúce sa trvaniu udalosti vyššej moci. V prípade, že udalosť vyššej moci trvá dlhšie ako dva (2) mesiace, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán s okamžitou platnosťou vypovedať zmluvu dotknutú udalosťou vyššej moci písomným oznámením druhej zmluvnej strane bez nároku na akúkoľvek kompenzáciu (okrem vrátenia akejkoľvek odmeny, ktorú už zákazník poskytol spoločnosti Electrolux za Službu FPR).

12. Rozhodné právo a súdna právomoc

12.1 Všetky dohody vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Podmienok alebo s nimi súvisiace sa riadia právom Slovenskej republiky.

12.2 Súdy Slovenskej republiky majú výlučnú právomoc rozhodovať všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

13. Záverečné ustanovenia

13.1 Servisný technik nie je oprávnený zastupovať ani inak zaväzovať spoločnosť Electrolux mimo rozsahu týchto zmluvných podmienok a špecifických mimozáručných opráv výrobku so servisom FPR vykonaných na základe zmluvy medzi spoločnosťou Electrolux a zákazníkom.

13.2 Podmienky používania webovej stránky www.electrolux.sk informácie o tom, ako spoločnosť Electrolux používa vaše osobné údaje, sú k dispozícii tu: https://www.electrolux.sk/overlays/cookie-notice/?ref=footer (Používanie stránky) a tu: https://www.electrolux.sk/overlays/data-privacy-statement/ (Zásady ochrany osobných údajov).

13.3 Spoločnosť Electrolux si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tieto podmienky bez predchádzajúceho upozornenia. To však nemá vplyv na existujúce Objednávky, na ktoré sa vzťahujú Podmienky platné a účinné v deň dokončenia Objednávky Zákazníkom.

13.4 Zákazník nie je oprávnený postúpiť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Obchodných podmienok.

13.5 Zmluva sa uzatvára v Slovenskom jazyku s použitím elektronických komunikačných prostriedkov. Zákazník má prístup k zmluve na základe písomnej žiadosti zaslanej e-mailom na adresu fixservis.sk@electrolux.com

13.6 Dobrý zážitok z nakupovania a spokojnosť zákazníkov sú najvyššou prioritou

spoločnosti Electrolux. Zákazníci sa môžu s prípadnými sťažnosťami obrátiť priamo na spoločnosť Electrolux prostredníctvom e-mailovej adresy fixservis.sk@electrolux.com

13.7 Spoločnosť Electrolux podlieha dohľadu týchto orgánov: (a) v oblasti živnostenského podnikania príslušnému živnostenskému úradu, (b) v oblasti ochrany spotrebiteľa Slovenskej obchodnej inšpekcii a (c) v oblasti ochrany osobných údajov Úradu na ochranu osobných údajov. Zákazník je oprávnený podať sťažnosť ktorémukoľvek z príslušných dozorných orgánov.

13.8 Spotrebiteľ môže využiť aj systém mimosúdneho riešenia sporov pred Slovenkou obchodnou inšpekciou (https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi). Informácie o mimosúdnom riešení sporov sú dostupné na webovej stránke: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi. Okrem toho môže zákazník využiť systém riešenia sporov online pred Európskou komisiou, ktorý je dostupný na webovej stránke: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show.

13.9 Tieto podmienky sú účinné od 1.11.2026.