

Záručné podmienky pre opravu so službou Fixná cena servisu (FPR)

1. Tieto Záručné podmienky (ďalej len „**Záručné podmienky**“) spoločnosti 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 v Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č. 139430/B (ďalej ako „**Electrolux**“), sa vzťahujú na mimozáručné opravy výrobkov: práčky, umývačky riadu, sušičky, rúry na pečenie, sporáky, chladničky, mrazničky, vstavané kávovary, vstavané mikrovlnné rúry, odsávače pár a varné dosky, značky Electrolux, AEG (ďalej ako „**Výrobky**“, resp. v jednotnom čísle ďalej ako „**Výrobok**“) vykonávaných spoločnosťou Electrolux prostredníctvom služby Fixná cena servisu (FPR) (ďalej aj ako „**Služba FPR**“).
2. Spoločnosť Electrolux poskytuje Zákazníkom, ktorí využili Službu FPR, záruku za akosť vykonanej mimozáručnej opravy, a to spôsobom, v rozsahu, s obsahom, záručnou dobou, podmienkami a ďalšími náležitosťami vyplývajúcimi zo Záručných podmienok (ďalej len „**Záruka**“).
 - 2.1. Záruka sa poskytuje len Zákazníkom, ktorí majú platnú a účinnú zmluvu o Službe FPR so spoločnosťou Electrolux („**Zákazník**“).
 - 2.2. Záruka sa vzťahuje na časti Výrobku, ktoré boli predmetom mimozáručnej opravy v Službou FPR, ako aj na náhradné diely použité pri oprave. Záruka na tieto náhradné diely sa vzťahuje len na samotné náhradné diely a nevzťahuje sa na kazety, pohonné hmoty, mazivá alebo spotrebný materiál použitý pri mimozáručnej oprave Výrobku. Táto záruka sa nevzťahuje na batérie, akumulátory a žiarovky, či už existujúce vo Výrobku alebo použité ako náhradné diely.
3. Táto Záruka sa poskytuje Zákazníkom bez ohľadu na to, či sú spotrebiteľmi v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Občiansky zákonník**“) alebo nie.
4. Týmto záručnými podmienkami sa spoločnosť Electrolux zaväzuje uspokojiť Zákazníka nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnenia. Spoločnosť Electrolux sa zaväzuje, že opravené časti Výrobkov a použité náhradné diely si po mimozáručnej oprave zachovajú svoje obvyklé vlastnosti počas záručnej doby.
5. Záručná doba je: (a) na časti Výrobkov opravené v rámci Služby FPR: 6 mesiacov, (b) na náhradné diely použité na opravu Výrobku v rámci Služby FPR: 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa ukončenia mimozáručnej opravy Výrobku so Službou FPR (ďalej len „**Záručná doba**“).
6. V rámci Záruky má Zákazník právo na bezplatnú opravu vady Výrobku formou mimozáručnej opravy so Službou FPR (ďalej len „**Právo na opravu**“). Reklamácia môže byť vybavená vrátením ceny, ktorú Zákazník zaplatil za Službu FPR namiesto záručnej opravy. Spoločnosť Electrolux tak môže urobiť na základe vlastného uváženia, najmä ak by záručná oprava bola neprimerane nákladná (najmä vzhľadom na význam reklamovanej vady a hodnotu, ktorú by mal Výrobok bez vady) alebo ak sa ukáže, že reklamovaná vada je neodstrániteľná.
7. Zákazník musí uplatniť toto právo na opravu u spoločnosti Electrolux bez zbytočného

odkladu, najneskôr však do konca príslušnej Záručnej doby. Po uplynutí príslušnej Záručnej doby zaniká akékoľvek nevyužité Právo na opravu.

- 7.1. V reklamácií musí byť špecifikovaná reklamovaná vada mimozáručnej opravy Výrobku so Službou FPR alebo aspoň jej prejavy.
- 7.2. Pri uplatnení práva na opravu je Zákazník povinný predložiť spoločnosti Electrolux originál písomného záznamu o oprave (alebo jeho vernú kópiu) a preukázať vykonanie reklamovanej opravy Výrobku pomocou Služby FPR a dátum vykonania opravy.
- 7.3. Zákazník môže uplatniť právo na opravu prostredníctvom reklamácie telefonicky na číse spoločnosti Electrolux +421 232 141 303 alebo e-mailom na fixservis.sk@electrolux.com. V prípade telefonickej reklamácie musí Zákazník uplatnenie práva na opravu bezodkladne písomne potvrdiť (prípadne aj e-mailom).
8. Plynutie Záručnej doby ani iných lehôt sa v súvislosti s reklamáciou a jej riešením podľa Záruky nepozastavuje a Záručná doba ani iné lehoty sa nijako nepredlžujú ani inak nemenia.
9. Spoločnosť Electrolux posúdi reklamáciu Zákazníka a v prípade jej opodstatnenosti zabezpečí okamžitú záručnú opravu reklamovanej vady formou mimozáručnej opravy Výrobku prostredníctvom servisu FPR v autorizovanom servisnom stredisku podľa výberu Zákazníka, zvyčajne v mieste, kde sa Výrobok nachádza. Spôsob záručnej opravy určí spoločnosť Electrolux alebo servisný technik autorizovaného servisného strediska vybraného spoločnosťou Electrolux.
10. Dátum záručnej opravy sa určí na základe dohody medzi vybraným autorizovaným poskytovateľom servisu alebo jeho servisným technikom a Zákazníkom. Ak k takejto dohode nedôjde, termín záručnej opravy určí vybraný autorizovaný servis s maximálnym možným zohľadnením požiadaviek Zákazníka.
11. Zákazník je povinný na vlastné náklady a riziko bezodkladne poskytnúť spoločnosti Electrolux alebo jej vybranému autorizovanému poskytovateľovi servisu a jeho servisnému technikovi všetku potrebnú súčinnosť na identifikáciu, posúdenie a odstránenie reklamovanej vady pri mimozáručnej oprave výrobku pomocou Služby FPR.
 - 11.1. Všetku takúto potrebnú súčinnosť poskytuje Zákazník na vlastné náklady a riziko.
 - 11.2. Zákazník nemá právo na náhradný výrobok počas trvania vybavenia reklamácie v rámci Záruky (t.j. ani počas záručnej opravy).
 - 11.3. Ak sa pri záručnej oprave použije náhradný diel, odstránený pôvodný diel sa Zákazníkovi nevracia a stáva sa vlastníctvom spoločnosti Electrolux.
12. Na záručnú opravu reklamovanej vady pri oprave Výrobku so Službou FPR bude vystavený certifikát o oprave, ktorého originál dostane Zákazník. Zákazník je povinný: (a) potvrdiť na potvrdení o oprave vykonanie uvedenej záručnej opravy, a to bez výhrad alebo s výhradami, a (b) predložiť originál potvrdenia o oprave pri každej následnej

reklamácií vady pri oprave Výrobku so Službou FPR.

13. Ak je reklamácia Zákazníka zjavne neopodstatnená, najmä ak vada neexistuje alebo zjavne nespadá do rozsahu vád, na ktoré sa vzťahuje táto Záruka, alebo ak Zákazník neposkytne spoločnosti Electrolux alebo vybranému autorizovanému poskytovateľovi servisu potrebnú súčinnosť, ako sa od neho primerane požaduje, spoločnosť Electrolux je oprávnená požadovať od Zákazníka primerané náklady, ktoré spoločnosti Electrolux alebo vybranému autorizovanému poskytovateľovi servisu vznikli v súvislosti s takouto reklamáciou.
14. Záruka vyplývajúca z týchto záručných podmienok platí len v Slovenskej republike.
15. Táto záruka sa nevzťahuje na:
 - a. bežné opotrebenie alebo opotrebenie a poškodenie Výrobku spôsobené Zákazníkom alebo treťou osobou, najmä nesprávnym zaobchádzaním s Výrobkom, vrátane poškodenia spôsobeného poruchami v elektrickej alebo inej sieti, používaním nevhodných náplní, nevhodnými prevádzkovými podmienkami, znečistením Výrobku nedostatočnou údržbou,
 - b. vady spôsobené vonkajšími udalosťami, najmä vady spôsobené prírodnými alebo vonkajšími vplyvmi, prírodnými udalosťami, elektromagnetickým rušením,
 - c. úkony potrebné na údržbu, čistenie, kontrolu, nastavenie alebo kontrolu výrobkov,
 - d. vady spôsobené úpravami alebo akýmikoľvek inými zásahmi do Výrobku inými osobami ako autorizovaným poskytovateľom servisu alebo spoločnosťou Electrolux, vrátane použitia neoriginálnych dielov alebo súčastí,
 - e. Výrobok používaný na iné účely ako na bežné používanie v domácnosti (napr. na obchodné, súťažné alebo iné účely, ktoré výrobok viac zaťažujú, atď.),
 - f. vady, ktoré museli byť Zákazníkovi zrejmé pri prevzatí Výrobku, a
 - g. opravy so službou Fixná cena servisu (FPR), pri ktorej nebola splnená podmienka pre objednanie a poskytnutie Služby FPR uvedená v bode 2.2 Všeobecných obchodných podmienok služby Fixná cena servisu (FPR).
16. Týmto Záručnými podmienkami ani poskytnutím Záruky z nich vyplývajúcej nie sú dotknuté práva Zákazníka vyplývajúce zo zákonnej zodpovednosti spoločnosti Electrolux za vady pri mimozáručnej oprave výrobku pomocou Služby FPR, vrátane práva Zákazníka na bezplatnú nápravu podľa kogentných ustanovení právnych predpisov Slovenskej republiky.
17. Práva Zákazníka vyplývajúce zo Záručných podmienok neprechádzajú na ďalšieho (následného) nadobúdateľa Výrobku, pokiaľ sa spoločnosť Electrolux a Zákazník v konkrétnom prípade písomne nedohodnú inak.
18. Podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „ZADR“) majú Zákazníci, ktorí sú spotrebiteľmi, právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, ktoré je upravené

v ustanovení § 11 a nasl. ZADR. Slovenská obchodná inšpekcia (<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>) je vzhľadom na ustanovenie § 3 ods. 2 písm. c) ZADR subjektom príslušným na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov týkajúcich sa daného druhu služby.

19. Po zakúpení Služby FPR spoločnosť Electrolux vydá Zákazníkovi záručný list v textovej forme, ktorý obsahuje informácie podľa § 626 ods. 3 Občianskeho zákonníka.
20. V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa Záručných podmienok a/alebo Záruky z nich vyplývajúcej sa Zákazníci môžu obrátiť na infolinku spoločnosti Electrolux na čísle +421 232 141 303 alebo e-mailom na adrese fixservis.sk@electrolux.com. Prípadne môže Zákazník tieto informácie nájsť na webových stránkach jednotlivých značiek Výrobkov: www.electrolux.sk alebo www.aeg.sk. Spoločnosť Electrolux môže kedykoľvek zmeniť, doplniť, aktualizovať, zrušiť alebo nahradiť Záručné podmienky. To však nemá vplyv na platnosť existujúcich Záručných podmienok pre zmluvy o Službe FPR, ktoré už boli uzatvorené medzi spoločnosťou Electrolux a jednotlivými Zákazníkmi.
21. Tieto záručné podmienky sú účinné od 1.7.2024.