

Všeobecné zmluvné podmienky

Inšpekčný servis

Preambula

Tieto všeobecné zmluvné podmienky Electrolux (ďalej len "Podmienky Electrolux") upravujú službu, ktorá je poskytovaná pre Vaše spotrebiče značky Electrolux/AEG, ako je bližšie popísané v týchto zmluvných Podmienkach Electrolux, ktoré sú uzavreté medzi Vami (ďalej len "Zákazník") a spoločnosťou ELECTROLUX, s.r.o. (ďalej len "Electrolux", a spoločne so Zákazníkom ďalej len "Strany"), s nižšie uvedeným sídlom a kontaktnými údajmi:

ELECTROLUX, s.r.o.

Galvaniho 17/B

821 04 Bratislava

Slovensko

IČO: 52542319

DIČ: SK2121068213

zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 139430/B

Hotline (Tel.): +421 232 141 303

Email: servisextra.sk@electrolux.com

Všeobecné ustanovenia

Inšpekčný servis je služba poskytovaná spoločnosťou Electrolux v súlade s týmito Podmienkami Electrolux, pri ktorej sa Electrolux zaväzuje prešetriť závalu na domácom spotrebiči za vopred stanovený poplatok, ktorý nezahŕňa odstránenie závady a opravu spotrebiča. Po preskúmaní závady sa zákazník môže rozhodnúť, že nechá opraviť vadné zariadenie servisným partnerom za poplatok za opravu ponúkaný servisným partnerom.

- 1. Oprávnené značky a spotrebiče.** Inšpekčný servis je možné použiť iba k prešetreniu závad hlásených v súvislosti so všetkými hlavnými druhmi veľkých domácich spotrebičov (sušička, práčka, umývačka riadu, rúra, sporák, varná doska, vstavaná mikrovlnná rúra, vstavaný kávovar a digestor) značky Electrolux alebo AEG (ako je uvedené na objednávkovom formulári), a to podľa výberu Zákazníka. Spotrebič sa musí nachádzať v Slovenskej republike.
2. Electrolux se zaväzuje prešetriť závalu na jednom domácom spotrebiči (ktorý Zákazník označil v objednávkovom formulári pri prvom dojednávaní Inšpekčného servisu) (ďalej len „spotrebič“) za vopred stanovenú cenu, ktorá nezahŕňa odstránenie závady a opravu spotrebiča. Pri servisnej návšteve servisný partner na mieste prešetrí nahlásenú závalu na spotrebiči. Servisný partner pri servisnej návšteve potom Zákazníkovi ponúkne cenu opravy a predpokladaný čas.

3. **Žiadna záruka za tretie strany.** Inšpekčný servis nepredstavuje ani neobsahuje akúkoľvek záruku za povinnosti ktorejkoľvek tretej strany, najmä predávajúceho spotrebiča. Akékoľvek nároky voči tretím stranám zostávajú Inšpekčným servisom nedotknuté a naďalej existujú, pokiaľ vznikli.
4. Nároky zo zákonnej zodpovednosti za vady voči predávajúcemu Spotrebiča, ako sú upravené v zákone č. 40/1964 Zb., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len "OZ"), zostávajú nedotknuté.

Poplatok za Inšpekčný servis

5. Za službu Inšpekčný servis Electrolux naúčtuje Zákazníkovi poplatok vo výške 59 EUR, ktorý slúži na pokrytie nákladov na Inšpekčný servis. Poplatok zahŕňa DPH.

6.1. V každom prípade poplatok za Inšpekčný servis zahŕňa:

- a) dopravu na miesto (ako je uvedené na objednávkovom formulári), prácu a odborné znalosti potrebné k prešetreniu nahlásenej závady;
- b) kontrolu spotrebiča a jej zaznamenanie na mieste;
- c) ponuku servisného partnera na poplatok za opravu;
- d) garanciu použitia originálnych náhradných dielov v prípade opravy

6.2. Poplatok za Inšpekčný servis nezahŕňa odstraňovanie závad spotrebiča a opravu spotrebiča.

6.3. Poplatok za Inšpekčný servis je Zákazník povinný uhradiť aj v prípade, že spotrebič nie je opravený alebo pokiaľ je spotrebič neopraviteľný.

7. Nad rámec Inšpekčného servisu, ak je to potrebné, Electrolux poskytne Zákazníkovi vo vzťahu k spotrebiču ďalej uvedené všeobecné služby:

- servisnú návštevu v štandardnej lehote 5 pracovných dní od zaplatenia poplatku;
- zákaznícku linku od pondelka do piatku medzi 08:00-20:00 hod., od soboty do nedele medzi 08:00-16:30, na tel. čísle: +421 232 141 303;
- odborné poradenstvo; a
- poskytnutie poukážky na zľavu 15 % na kúpu náhradných dielov a príslušenstva na e-shope

8. Zákazník udelí Electroluxu právo, a týmto rovnako Electrolux poveruje, aby Electrolux účtoval poplatok podľa ustanovenia 5 prostredníctvom úhrady z platobnej karty uvedenej Zákazníkom v objednávke.

9. Zákazník si môže objednať Inšpekčný servis prostredníctvom kontaktného centra. Pri objednaní musí zákazník nahlásiť PNC a SN spotrebiča. Servisná návšteva bude Zákazníkovi potvrdená servisným partnerom (vybraným Electroluxom) do 2 pracovných dní od zaplatenia poplatku. Hneď ako dôjde k objednaniu a potvrdeniu servisnej návštevy, môže byť návšteva bezplatne zrušená, a to najneskôr 24 hod. pred dohodnutým termínom návštevy. Pokiaľ Zákazník zruší servisnú návštevu neskôr alebo z dôvodu na jeho strane

servisná návšteva neprebehne, je Zákazník povinný zaplatiť Electroluxu čiastku vo výške 40 EUR.

Ukončenie Inšpekčného servisu

10. Po vykonaní Inšpekčného servisu servisný partner informuje Zákazníka o povahe vady a predpokladanom čase opravy, o čom spíše na mieste protokol a zároveň Zákazníkovi poskytne ponuku na cenu opravy, od ktorej je už odpočítaný poplatok za Inšpekčný servis vo výške 59 EUR s DPH.

11. Vykonanie Inšpekčného servisu nezahŕňa odstraňovanie problémov a opravu zariadenia. Po vykonaní Inšpekčného servisu sa Zákazník môže rozhodnúť, že nechá opraviť vadný spotrebič servisným partnerom v lehote stanovenej servisným partnerom a za ponúknutý poplatok za opravu.

12. Ak si Zákazník nechá po vykonaní Inšpekčného servisu opraviť spotrebič servisným partnerom za ponúknutý poplatok za opravu, podmienky opravy, najmä spôsob a doba úhrady, ani termín opravy sa týmito Podmienkami Electrolux neriadia. Zákazník je povinný dohodnúť podmienky prípadnej opravy priamo so servisným partnerom.

Komunikácia

13. Zákazník môže kontaktovať Electrolux kedykoľvek počas obvyklých prevádzkových hodín prostredníctvom infolinky +421 232 141 303 alebo písomne, vrátane emailu, a to na príslušnej adrese uvedenej v záhlaví tejto zmluvy.

14. Electrolux môže kontaktovať Zákazníka počas obvyklých prevádzkových hodín telefonicky či písomne, vrátane emailu.

Ochrana osobných údajov

15.1 Electrolux ako prevádzkovateľ spracúva určité osobné údaje Zákazníka (tj. kontaktné informácie, fakturačné údaje a informácie týkajúce sa produktu zakúpeného zákazníkomi), ktoré sú nutné pre účely plnenia tejto zmluvy. Spracúvanie zahŕňa aj poskytovanie týchto údajov iným spoločnostiam zo skupiny Electrolux a tretím stranám, ktoré sú zo strany Electrolux poverené vykonávaním opráv a výmeny spotrebiča. Akýkoľvek príjemca osobných údajov Zákazníka sa bude nachádzať v Európskom hospodárskom priestore (EHP).

15.2 Poskytnutie osobných údajov Zákazníkom je nevyhnutným predpokladom pre uzavretie tejto zmluvy, ktorá by inak nemohla byť uzavretá.

15.3 Osobné údaje Zákazníka budú uchovávané počas doby trvania tejto zmluvy a následne 6 rokov od konca kalendárneho roka, v ktorom bol Zákazníkovi zo strany Electrolux zaslaný účtovný doklad alebo pokiaľ k tomu došlo neskôr, odkedy Electrolux spracovával nárok Zákazníka podľa tejto Zmluvy.

15.4 Zákazník má právo požadovať, aby mu Electrolux zaistil prístup k jeho osobným údajom, možnosť ich opravy alebo vymazania jeho osobných údajov, alebo aby Electrolux obmedzil ich spracúvanie. Zákazník tiež môže vzniesť námietku proti spracúvaniu jeho osobných údajov alebo uplatniť právo na prenositeľnosť týchto údajov, a to v rámci limitov stanovených príslušným právnym predpisom na ochranu osobných údajov, a tiež ako je

uvedené v dokumente "Ochrana Vašich osobných údajov", ktorý je k dispozícii na <https://www.electrolux.sk/overlays/data-privacy-statement/>. Zákazník je zároveň oprávnený podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov.

15.5 Kontaktné údaje Electrolux ako prevádzkovateľa sú uvedené v Preambule týchto Podmienok Electrolux. Kontaktné údaje poverenca Electrolux pre ochranu osobných údajov (zodpovednej osoby) sú privacy@electrolux.com.

16. Odstúpenie od Zmluvy

16.1. Zákazník môže písomne (a to aj e-mailom) alebo aj telefonicky odstúpiť od Zmluvy o Inšpekčnom servise, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky Electrolux, vzniknutej medzi ním a Electrolux, najneskôr však 24 hodín pred potvrdenou návštevou servisného technika. Odstúpenie je možné prostredníctvom telefonickej infolinky Electrolux +421 232 141 303 alebo e-mailom na e-mailovú adresu Electrolux: servisextra.sk@electrolux.com.

16.2. Odstúpenie od zmluvy je vylúčené v prípadoch uvedených v príslušných právnych predpisoch, najmä v ustanovení § 7 zákona č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri nákupe na diaľku“)

16.3. Electrolux výslovne upozorňuje, že pokiaľ dôjde k čerpaniu služieb pred uplynutím lehoty na odstúpenie od Zmluvy uvedenej v § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri nákupe na diaľku, Zákazník v súlade s ustanovením § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri nákupe na diaľku nemá právo odstúpiť od Zmluvy. Spotrebiteľ uzavretím Zmluvy o Inšpekčnom servise, ktorej súčasťou sú tieto Podmienky Electrolux, vyjadruje výslovný súhlas s poskytnutím inšpekčného servisu (a to aj pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri nákupe na diaľku), a zároveň vyhlasuje, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí uvedenej služby (aj v lehote na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri nákupe na diaľku).

16.4. Ak nevyplýva z týchto Podmienok Electrolux niečo iné, Electrolux po zákazníkovom účinnom odstúpení od Zmluvy o Inšpekčnom servise bezodkladne vráti zákazníkovi poplatok, ktorý zákazník predtým uhradil.

Ostatné

17. Zákazník nie je oprávnený postúpiť svoje práva a povinnosti podľa tejto zmluvy.

18. Táto zmluva sa riadi platným právnym poriadkom Slovenskej republiky.

19. Táto aktualizácia k Podmienkam Electrolux zo dňa 1.2.2023 nadobúda účinnosť dňa 1.6.2023.