

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

1. Tyto záruční podmínky (dále také jen „**Záruční podmínky**“) společnosti ELECTROLUX, s.r.o., se sídlem Vyskočilova 1561/4a, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 18631975, zapsanou v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 2461 vedenou u Městského soudu v Praze (dále také jen „**Electrolux**“) platí pro mimozáruční opravy výrobků: pračky, myčky, sušičky, trouby, sporáky, chladničky, mrazáky, vestavné kávovary, vestavné mikrovlnné trouby, odsavače a varné desky, značek Electrolux, AEG (dále také jen „**Výrobky**“, resp. v jednotném čísle „**Výrobek**“) prováděných společností Electrolux prostřednictvím služby Fixní cena servisu (FPR) (dále jen „**Služba FPR**“).
2. Electrolux poskytuje zákazníkům, kteří využili Službu FPR záruku za jakost provedené mimozáruční opravy, a to způsobem, v rozsahu, s obsahem, se záruční dobou, za podmínek a s dalšími náležitostmi vyplývajícími ze Záručních podmínek (dále také jen „**Záruka**“).
 - 2.1 Záruka se poskytuje pouze zákazníkům, kteří mají uzavřenou a účinnou smlouvu o Službě FPR s Electrolux („**Zákazník**“).
 - 2.2 Záruka se vztahuje na části Výrobku, které byly předmětem mimozáruční opravy se Službou FPR, tak i náhradní díly použité při ní. Záruka na tyto náhradní díly se vztahuje pouze na samotné náhradní díly, nevztahuje se na náplně, pohonné hmoty, maziva ani spotřební materiál použité při mimozáruční opravě Výrobku. Tato záruka se nevztahuje na akumulátory, baterie a žárovky, ať už stávající ve Výrobku či použité jako náhradní díly.
3. Tato Záruka je poskytována Zákazníkům, bez ohledu, zda jsou spotřebiteli ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**Občanský zákoník**“), či nikoliv.
4. Těmito Záručními podmínkami se Electrolux zavazuje, že Zákazníka uspokojí nad rámec zákonných práv z vadného plnění. Electrolux se zejména zavazuje, že opravené části Výrobků a použité náhradní díly, si po mimozáruční opravě po záruční dobu uchovají obvyklé vlastnosti.
5. Záruční doba činí: (a) na části Výrobků opravené se Službou FPR: 6 měsíců, (b) na náhradní díly použité při opravě Výrobku se Službou FPR: 24 měsíců. Záruční doba začíná běžet ode dne skončení mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR (dále také jen „**Záruční doba**“).
6. Zákazník má v rámci Záruky právo na bezplatnou opravu vady provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR (dále také jen „**Právo na opravu**“). Reklamací může být místo záruční opravy vyřízení vrácením ceny za Službu FPR zaplacenou Zákazníkem. Electrolux tak může postupovat podle svého uvážení, a to především v případě, byla-li by záruční oprava nepřiměřeně nákladná (zejména s ohledem na význam vytknuté vady a hodnotu, kterou by Výrobek měl bez vady) nebo ukázal-li by se vytknutá vada jako neodstranitelná.
7. Toto Právo na opravu musí Zákazník uplatnit u Electroluxu bez zbytečného odkladu,

nejpozději však do konce příslušné Záruční doby. Uplynutím odpovídající Záruční doby každé dosud neuplatněné Právo na opravu zaniká.

- 7.1 V reklamaci je zapotřebí specifikovat reklamovanou vadu provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR, popř. alespoň její projev.
 - 7.2 Při uplatnění Práva na opravu je Zákazník povinen předložit Electroluxu prvopis písemného opravného listu (popř. alespoň jeho věrnou kopii) a doložit tím jednak provedení reklamované opravy Výrobku se Službou FPR, jednak den skončení této opravy.
 - 7.3 Zákazník může Právo na opravu prostřednictvím reklamace uplatnit u Electroluxu buď telefonicky na telefonním čísle: 261 302 261, nebo e-mailem na e-mailové adrese: fixservis@electrolux.com. V případě telefonické reklamace musí Zákazník uplatnění Práva na opravu neprodleně písemně (a to případně i e-mailem) potvrdit.
8. Běh záruční doby Záruky ani žádných jiných lhůt se v souvislosti s reklamací a s jejím vyřizováním v rámci Záruky nestaví a tato Záruční doba ani uvedené jiné lhůty se nijak neprodlužují ani jinak nemění.
 9. Electrolux posoudí Zákazníkovu reklamaci a je-li oprávněná, zajistí neprodlenou záruční opravu reklamované vady mimozáruční 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.
 10. Termín záruční opravy je stanoven na základě dohody mezi vybraným autorizovaným servisem, resp. jeho servisním technikem a Zákazníkem. Nedojde-li k takové dohodě, stanoví termín záruční opravy vybraný autorizovaný servis s maximálním možným přihlédnutím k požadavkům Zákazníka.
 11. Zákazník je povinen na své vlastní náklady a nebezpečí poskytnout neprodleně Electrolux, resp. jím vybranému autorizovanému servisovi a jeho servisnímu technikovi veškerou potřebnou součinnost, která je nezbytná ke zjištění, posouzení a odstranění reklamované vady mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR.
 - 11.1 Veškerou tuto potřebnou součinnost poskytuje Zákazník na své vlastní náklady i nebezpečí.
 - 11.2 Zákazník nemá po dobu vyřizování reklamace v rámci Záruky (tzn. ani po dobu trvání Záruční opravy) právo na poskytnutí náhradního Výrobku.
 - 11.3 Je-li při záruční opravě použit náhradní díl, vymontovaný původní díl se Zákazníkovi nevrací a stává se vlastnictvím Electrolux.
 12. O provedené záruční opravě reklamované vady opravy Výrobku se Službou FPR bude vystaven opravný list, jehož prvopis obdrží Zákazník. Zákazník je povinen: (a) potvrdit v opravném listu provedení uvedené záruční opravy - ať už bez výhrady či s výhradou, a (b) předložit prvopis opravného listu při každé případné další reklamaci vady opravy Výrobku se Službou FPR.

13. Jestliže reklamacie ze strany Zákazníka je zjevně neoprávněná, zejména pokud vada neexistuje anebo zcela zřejmě nespadá pod vady, na které se vztahuje tato Záruka, anebo neposkytne-li Zákazník Electrolux či vybranému autorizovanému servisu oprávněně požadovanou potřebnou součinnost podmínek, je Electrolux oprávněn požadovat po Zákazníkovi náhradu účelně vynaložených nákladů, které Electrolux anebo vybranému autorizovanému servisu v souvislosti s takovou reklamací vznikly.
14. Záruka vyplývající z těchto Záručních podmínek platí pouze na území České republiky.
15. Tato Záruka se nevztahuje na:
 - a. běžné opotřebení nebo opotřebení a poškození Výrobku způsobené Zákazníkem nebo třetí osobou, zejména nevhodným zacházením s Výrobkem, včetně poškození způsobeného poruchami v elektrické či jiné síti, použitím nevhodných náplní, nevhodnými provozními podmínkami, znečištěním Výrobku jeho nedostatečnou údržbou,
 - b. vady způsobené vnějšími událostmi, zejména vady způsobené působením přírodních nebo vnějších vlivů, živelních událostí, rušivých elektromagnetických vlivů,
 - c. úkony potřebné v rámci údržby, čištění, revize, seřízení či kontroly Výrobků,
 - d. vady způsobené v důsledku úprav anebo jakékoli jiného zásahu do Výrobku provedeného kýmkoli jiným než autorizovaným servisem nebo Electrolux, včetně použití neoriginálních dílů či součástí,
 - e. Výrobek použitý k jakémukoli jinému účelu než k běžnému používání v domácnosti (např. k podnikatelským, soutěžním či jiným účelům, představujícím zvýšené zatížení Výrobku apod.),
 - f. vady, které musely být Zákazníkovi zřejmé již při převzetí Výrobku, a
 - g. opravy se službou Fixní cena servisu (FPR), u nichž nebyla splněna podmínka pro objednání a poskytnutí Služby FPR obsažená v bodu 2.2 Všeobecných obchodních podmínek služby Fixní cena servisu (FPR).
16. Těmito Záručními podmínkami ani poskytnutím Záruky, která z nich vyplývá, nejsou dotčena případná práva Zákazníka ze zákonné odpovědnosti Electroluxu za vady provedené mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR včetně práva Zákazníka na bezplatnou nápravu, plynoucí z kogentních ustanovení platných obecně závazných právních předpisů České republiky.
17. 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.
18. Zákazníci, kteří jsou spotřebiteli, 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, 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).

19. Electrolux vydá Zákazníkovi při zakoupení Služby FPR záruční list v textové podobě (tzn. listině nebo na jiném trvalém nosiči dat ve smyslu § 1819 Občanského zákoníku), obsahující údaje dle § 2174a Občanského zákoníku.
20. 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: fixservis@electrolux.com. Popřípadě tyto informace Zákazník nalezne na webových stránkách pro jednotlivé značky Výrobků: www.electrolux.cz či www.aeg.cz.
21. 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 FPR, již vzniklé mezi Electroluxem a jednotlivými Zákazníky.
22. Tyto Záruční podmínky nabývají účinnosti dne 1.6.2024.