

Smluvní podmínky Prodloužené záruky

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto podmínky platnosti a užití certifikátu, který tvoří první stranu těchto Podmínek („**Podmínky**“), upravují podmínky prodloužené záruky za jakost, kterou zákazníkům poskytuje společnost MIELE, spol. s r.o., se sídlem Brno, Holandská 4, PSČ 639 00, IČO: 188 29 503, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn.: C 1790. Tyto Podmínky se vztahují pouze k prodloužené záruce za jakost, nikoli ke standardní záruce poskytované Prodávajícím.

2. Vymezení pojmů

2.1. „**Prodávajícím**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí společnost MIELE, spol. s r.o., se sídlem Brno, Holandská 4, PSČ 639 00, IČO: 188 29 503, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn.: C 1790.

2.2. „**Autorizovaným prodejcem**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí Prodávajícím schválený prodejce Zboží, který je oprávněn Zboží Zákazníkům nabízet ke koupi a jenž je zároveň uveden v seznamu Autorizovaných prodejců dostupném na internetových stránkách www.miele.cz.

2.3. „**Zákazníkem**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí každá osoba, a to jak fyzická, tak právnická, která si mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání u Prodávajícího, nebo u Autorizovaného prodejce zakoupila Zboží.

2.4. „**Zbožím**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí veškeré přístroje a výrobky, které Prodávající či Autorizovaný prodejce nabízí k prodeji.

2.5. „**Smlouvou**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí kupní nebo jiná smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Zákazníkem, či Autorizovaným prodejcem a Zákazníkem, na jejímž základě bylo Prodávajícím Zákazníkovi dodáno Zboží.

2.6. „**Závadou**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí jakákoli vada Zboží, kterou Zákazník Prodávajícímu vytýká.

2.7. „**Kupní cenou**“ se pro účely těchto Podmínek rozumí cena Zboží včetně všech daní a poplatků.

3. Trvání a zahájení záruky

3.1. Prodávající poskytuje záruku po dobu 2 let od data nákupu Zboží. Prodloužená záruka za jakost („**Prodloužená záruka**“) se uplatní na vybrané Zboží Prodávajícího, které je dle technické specifikace a návodu k obsluze určeno k používání v domácnosti. Prodlouženou záruku dle těchto Podmínek nelze sjednat pro Zboží, které je určeno k jinému účelu, než je používání v domácnosti, pro Zboží, které je prodáváno jako použité či je prodáváno v rámci výprodejové akce. Prodlouženou záruku dále nelze sjednat pro vysavače, žehlicí systém FashionMaster, vestavěné či volně stojící kávovary, přístroje Ranges, přístroje MasterCool a přístroje Miele Professional. Poskytnutí Prodloužené záruky je zpoplatněno, cena služby je uvedena na internetových stránkách www.miele.cz.

3.2. V případě, že Prodávající poskytne Prodlouženou záruku a Zákazník splní v těchto Podmínkách stanovené podmínky, prodlouží se doba, po kterou Prodávající odpovídá za jakost Zboží, podle typu sjednané Prodloužené záruky o dobu 3 let, nebo 8 let. Prodávající tak odpovídá za jakost Zboží v celkové délce trvání 5 let, nebo 10 let, podle typu Prodloužené záruky, u Zboží zakoupeného Zákazníkem.

3.3. Zákazník, který si ke Zboží zakoupí i službu Prodloužené záruky, obdrží po registraci v databázi Prodávajícího dle odst. 4.3 těchto Podmínek certifikát, který je potvrzením Prodloužené záruky, a ve kterém je vyznačena doba platnosti Prodloužené záruky. Počátek doby, po kterou je Prodloužená záruka platná, je určen dnem odevzdání Zboží Zákazníkovi, případně dnem uvedení Zboží do provozu – v takovém případě je Zákazník povinen předložit doklad potvrzující den uvedení Zboží do provozu a nepředložil-li jej, je počátek běhu standardní záruční doby určen dnem odevzdání Zboží Zákazníkovi. Ustanovení § 2114 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozděj-

ších předpisů, se neužije a nahrazuje se pravidlem, které stanovuje, že při jakémkoli rozporu v prohlášeních Prodávajícího či Autorizovaného prodejce s těmito Podmínkami, platí záruční doba uvedená v těchto Podmínkách.

3.4. Při zakoupení služby Prodloužené záruky platí aktuální ceny uvedené v ceníku platném v době jejího zakoupení, který je k dispozici na internetových stránkách www.miele.cz.

3.5. Veškeré ceny zahrnují zákonnou daň z přidané hodnoty.

4. Podmínky pro Prodlouženou záruku

4.1. Zboží bylo zakoupeno u Autorizovaného prodejce nebo přímo u Prodávajícího ve státě EU, Švýcarsku nebo Norsku. Služby, na něž se Prodloužená záruka vztahuje, budou poskytovány pouze v rámci EU, Švýcarska a Norska.

4.2. Prodloužená záruka je platná pouze pro jedno Zboží Prodávajícího, ke kterému byla Zákazníkem zakoupena, a není přenosná na jiné Zboží Prodávajícího s výjimkou odst. 5.5 těchto Podmínek.

4.3. K získání Prodloužené záruky je Zákazník povinen přihlásit se prostřednictvím předepsaného formuláře, který je dostupný na internetových stránkách www.miele.cz, případně u Autorizovaného prodejce. Přihlášení lze standardně provést ve lhůtě 1 roku ode dne zakoupení Zboží; v případě využití Akce se tato lhůta zkracuje na 1 měsíc ode dne zakoupení Zboží.

4.4. Zákazník je povinen na žádost technika servisní služby Prodávajícího předložit doklad o koupi Zboží a certifikát Prodloužené záruky, který bude obsahovat jméno a adresu Zákazníka.

4.5. Zboží, na něž se Prodloužená záruka vztahuje, je určeno pouze pro nekomerční použití.

5. Obsah a rozsah Prodloužené záruky

5.1. Prodávající se zavazuje odstranit Závady Zboží v přiměřené lhůtě opravou nebo výměnou poškozených dílů Zboží. Veškeré náklady spojené s odstraněním Závad hradí Prodávající. Původní díly a Zboží, které Prodávající v rámci plnění z Prodloužené záruky vymění, přechází do vlastnictví Prodávajícího.

5.2. Plnění v rámci Prodloužené záruky smí provádět výlučně servisní služba Prodávajícího. Kontaktní údaje pro objednání servisní služby Prodávajícího jsou uvedeny na internetových stránkách www.miele.cz.

5.3. V případě, že je Prodávajícím na adresu Zákazníka vyslán servisní technik a tento nezjistí žádnou Závadu, na jejíž odstranění se Prodloužená záruka vztahuje, je Zákazník povinen uhradit náklady na výjezd technika a odměnu ve výši jeho pracovního paušálu dle aktuálně platných tarifů Prodávajícího dostupných na internetových stránkách www.miele.cz. V případě, že je vadné Zboží Zákazníkem Prodávajícímu na jeho adresu, či adresu jeho provozovny zasláno a Prodávající nezjistí žádnou Závadu, na jejíž odstranění se Prodloužená záruka vztahuje, nemá Zákazník nárok na náhradu nákladů spojených s uplatněním práv z Prodloužené záruky a náklady na doručení Zboží zpět na adresu Zákazníka nese Zákazník. V takovém případě bude Zboží zasláno Zákazníkovi zpět na jeho adresu na dobírku, kdy k úhradě dobírkou bude určena cena poštovního paušálu a cena dobírky, kterou Prodávající dopravci uhradil. Ustanovení čl. 5., odst. 5.11. Reklamačního řádu Prodávajícího, který je dostupný na internetových stránkách www.miele.cz, platí obdobně.

5.4. V případě, že by oprava Zboží byla nehospodárná nebo nemožná, vyhrazuje si Prodávající právo namísto opravy Závady:
a) poskytnout Zákazníkovi stejné nebo ekvivalentní Zboží; nebo
b) vrátit Zákazníkovi Kupní cenu Zboží sníženou o částku odpovídající opotřebení a stáří Zboží (konečnou částku, která bude Zákazníkovi vyplacena, určuje Prodávající).

5.5. Pokud Prodávající uhradí Zákazníkovi Kupní cenu dle odst. 5.4, písm. 5.4.b), pozbývá Prodloužená záruka platnosti. V případě poskytnutí

stejného, nebo ekvivalentního Zboží bude zbývající doba Prodloužené záruky převedena na vyměněné Zboží. U ekvivalentního Zboží nelze zaručit adekvátní propojení (konektivitu) s jinými spotřebiči, anebo stávajícím domácím systémem Zákazníka.

- 5.6. Prodávající neodpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s poskytováním Prodloužené záruky, vyjma případů, kdy škoda vznikla úmyslným jednáním nebo hrubě nedbalostním jednáním Prodávajícího.
- 5.7. Prodloužená záruka se nevztahuje na příslušenství Zboží ani na materiál, který podléhá rychlému opotřebení.
- 5.8. V případě, že je Zboží Zákazníkem reklamováno v rámci Prodloužené záruky, určuje způsob vyřízení reklamace Prodávající. Zákazník není oprávněn odmítnout odstranění Závady opravou a požadovat okamžité vrácení poměrně části Kupní ceny.

6. Omezení Prodloužené záruky

- 6.1. Prodloužená záruka se nevztahuje na Závady, pokud:
 - a) vznikly následkem chybného umístění nebo instalace přístroje, např. nedodržení platných bezpečnostních předpisů nebo písemného návodu k obsluze, instalaci nebo montáži;
 - b) byl přístroj používán způsobem odporujícím stanovenému účelu a nesprávně obsluhován nebo zatěžován např. používáním nevhodných pracích a mycích prostředků nebo chemikálií, nebo byl přístroj poškozen z důvodu proniknutí kapalin, stavebního prachu nebo toneru;
 - c) byly způsobeny vnějšími vlivy jako přepravou, nárazem nebo úderem, povětrnostními vlivy nebo jinými přírodními jevy;
 - d) byly na přístroji provedeny opravy nebo změny neautorizovanými servisními službami;
 - e) byly tyto na příslušenství přístroje, které však není standardním příslušenstvím k takovému typu přístroje;
 - f) byly při předchozí opravě nebo změně přístroje použity jiné než originální náhradní díly Prodávajícího a příslušenství, které nebylo Prodávajícím odsouhlaseno;
 - g) se jedná o rozbité sklo, nebo vadnou žárovku;
 - h) vznikly kolísání proudů a napětí překračujícím výrobcem udané toleranční meze;
 - i) byla zanedbána údržba a čištění podle návodu k obsluze;
 - j) vznikly používáním přístroje k profesionálním účelům či k výkonu podnikatelské činnosti.
- 6.2. Pokud bylo Zboží zakoupeno v jiném členském státě EU, než je Česká republika, ve Švýcarsku nebo v Norsku, může být omezeno jeho použití z důvodu odlišných technických specifikací.

7. Ochrana osobních údajů

- 7.1. Prodávající je oprávněn veškeré osobní údaje v rozsahu dle těchto podmínek zpracovávat ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („Nařízení“).

Zpracování osobních údajů pro účely Prodloužené záruky

- 7.2. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající, jakožto správce osobních údajů, je oprávněn zpracovávat osobní údaje Zákazníka pro účely Prodloužené záruky v rozsahu údajů uvedených na první straně těchto Podmínek. Prodávající je oprávněn tyto údaje zpracovávat automatizovaně i manuálně, a to pro účely plnění smlouvy se Zákazníkem.
- 7.3. Osobní údaje Zákazníka jsou uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu pro účely prodloužené záruky a 5 let od ukončení smluvního vztahu.
- 7.4. Osobní údaje Zákazníka nejsou pro účely Prodloužené záruky předávány třetím stranám.

Zpracování osobních údajů za účelem nabízení obchodu anebo služeb

- 7.5. Zákazník bere na vědomí, že podrobnosti elektronického kontaktu (elektronickou adresu a telefonní číslo) lze ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve

znění pozdějších předpisů, využít za účelem šíření obchodních sdělení týkajících se vlastních produktů Prodávajícího či služeb obdobných těm, které již Prodávající Zákazníkovi poskytl. Podrobnosti elektronického kontaktu dle předchozí věty může Prodávající využít pro zaslání obchodních sdělení dle předchozí věty, pokud Zákazník toho využití již při podpisu Smlouvy nebo poskytnutí osobních údajů Prodávajícímu neodmítl. Zákazník má právo kdykoli zdarma odmítnout zaslání obchodních sdělení kontaktováním Prodávajícího na adrese MIELE, spol. s r.o., Spielberk Office Centre, Holandská 4, Brno, PSČ 639 00.

- 7.6. Osobní údaje Zákazníka nejsou pro účely nabízení obchodu a služeb předávány třetím stranám.

Práva Zákazníka ve vztahu k osobním údajům

- 7.7. Zákazník má právo požádat Prodávajícího o informaci o tom, za jakým účelem jsou jeho osobní údaje zpracovávány, které osobní údaje jsou zpracovávány včetně veškerých dostupných informací o zdrojích zpracovávaných osobních údajů, povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů. Požádá-li Zákazník o informaci týkající se zpracování svých osobních údajů, Prodávající mu tuto informaci bez zbytečného odkladu předá.
- 7.8. Zákazník má právo požádat Prodávajícího o opravu nepřesných nebo nepravdivých a doplnění neúplných osobních údajů.
- 7.9. Dále má Zákazník právo na výmaz osobních údajů, nejsou-li již osobní údaje potřebné pro účely, pro které byly shromážděny či jinak zpracovány, anebo zjistí-li se, že byly zpracovávány protiprávně; dále má právo na omezení zpracování osobních údajů právo na přenositelnost údajů dle podmínek stanovených Nařízením. Zákazník má také právo vznést námitku, po níž Prodávající zpracování osobních údajů ukončí, neprokáže-li, že existují závažné oprávněné důvody pro zpracování, jež převažují nad zájmy nebo právy a svobodami Zákazníka, zejména, je-li důvodem případné vymáhání právních nároků.
- 7.10. Současně má Zákazník právo obrátit se se stížností na dozorový úřad, kterým je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uouu.cz).
- 7.11. Bližší informace o zpracování osobních údajů Prodávajícím jsou uvedeny v dokumentu Zásady ochrany osobních údajů dostupném na webových stránkách <https://shop.miele.cz-privacypolicy>

8. Platnost a ukončení Prodloužené záruky

- 8.1. Prodloužená záruka o dobu 3 let, nebo 8 let trvá pouze po dobu uvedenou na certifikátu Prodloužené záruky. Doba platnosti nelze prodloužit.
- 8.2. Doba trvání Prodloužené záruky se neprodlužuje o dobu, po kterou je Zboží opravováno.

9. Právo na odstoupení

- 9.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od sjednané Prodloužené záruky do 14 dnů ode dne jejího zakoupení, a to bez uvedení důvodu. Zákazník je povinen o svém rozhodnutí o odstoupení písemně informovat Prodávajícího jednoznačným prohlášením (např. dopisem zaslaným poštou, faxem nebo e-mailem). K odstoupení může Zákazník využít formulář dostupný na internetových stránkách www.miele.cz.
- 9.2. Sdělení o uplatnění práva na odstoupení je možné zaslat kdykoli před uplynutím lhůty pro odstoupení.
- 9.3. V případě odstoupení od smlouvy budou Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy byl Prodávající informován o jeho rozhodnutí o odstoupení, vráceny všechny platby, které Prodávající od Zákazníka v souvislosti s Prodlouženou zárukou obdržel. Pokud nebylo výslovně dohodnuto jinak, provede Prodávající refundaci prostřednictvím stejných platebních prostředků, jaké Zákazník použil při původní transakci; v souvislosti s refundací Zákazníkovi nevzniknou žádné poplatky.