

## Zmluvné podmienky Predĺženej záruky

### 1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto podmienky platnosti a používania certifikátu, ktorý tvorí prvú stranu týchto Zmluvných podmienok („**Podmienky**“), upravujú podmienky predĺženej záruky za akosť, ktorú zákazníkom poskytuje spoločnosť Miele s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava, IČO: 35 872 161, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 30292/B. Podmienky Predĺženej záruky a zákonnej záruky sa odlišujú, pričom podmienky, obsah a rozsah Predĺženej záruky a s tým súvisiace povinnosti Predávajúceho sa riadia výlučne týmito Podmienkami.

### 2. Vymedzenie pojmov

2.1. „**Predávajúcim**“ sa na účely týchto Podmienok rozumie spoločnosť Miele s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava, IČO: 35 872 161, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č. 30292/B.

2.2. „**Autorizovaným predajcom**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie Predávajúcim schválený predajca Tovar, ktorý je oprávnený Tovar Zákazníkom ponúkať na kúpu, a ktorý je zároveň uvedený v zozname Autorizovaných predajcov dostupnom na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk).

2.3. „**Zákazníkom**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie každá osoba, a to ako fyzická, tak aj právnická, ktorá si mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania u Predávajúceho, alebo u Autorizovaného predajcu zakúpila Tovar.

2.4. „**Tovarom**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie všetky zariadenia a výrobky, ktoré Predávajúci alebo Autorizovaný predajca ponúka na predaj.

2.5. „**Zmluvou**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie kúpna alebo iná zmluva uzavretá medzi Predávajúcim a Zákazníkom, či Autorizovaným predajcom a Zákazníkom, na základe ktorej bol Predávajúcim Zákazníkovi dodaný Tovar.

2.6. „**Vadou**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie akákoľvek vada Tovar, ktorú Zákazník Predávajúcemu vytýka.

2.7. „**Kúpna cena**“ sa pre účely týchto Podmienok rozumie cena Tovar vrátane všetkých daní a poplatkov.

### 3. Trvanie a začatie plynutia záruky

3.1. Predávajúci poskytuje záruku po dobu 2 rokov od dátumu nákupu Tovar. Predĺžená záruka za akosť („**Predĺžená záruka**“) sa uplatní na vybrané Tovary Predávajúceho, ktoré sú podľa technickej špecifikácie a návodu na obsluhu určené na používanie v domácnosti. Predĺženú záruku podľa týchto Podmienok nemožno dojednať pre Tovar, ktorý je určený na iný účel, než je používanie v domácnosti, pre Tovar, ktorý sa predáva ako použitý alebo je predávaný v rámci výpredajových akcií. Predĺženú záruku ďalej nemožno dojednať pre vysávače, žehliaci systém FashionMaster, vstavané a voľne stojace kávovary, prístroje Ranges, prístroje MasterCool a prístroje Miele Professional. Poskytnutie Predĺženej záruky je spoplatnené, cena služby je uvedená na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk).

3.2. V prípade, že Predávajúci poskytne Predĺženú záruku a Zákazník splní v týchto Podmienkach stanovené podmienky, predlžuje sa doba, počas ktorej Predávajúci zodpovedá za akosť Tovar, podľa typu dohodnutej Predĺženej záruky o dobu 3 rokov, alebo 8 rokov. Predávajúci tak zodpovedá za akosť Tovar v celkovej dĺžke trvania 5 rokov, alebo 10 rokov, podľa typu Predĺženej záruky, pri Tovare zakúpenom Zákazníkom.

3.3. Zákazník, ktorý si k Tovar zakúpi aj službu Predĺžená záruka, obdrží po registrácii v databáze Predávajúceho podľa ods. 4.3 týchto Podmienok certifikát, ktorý je potvrdením Predĺženej záruky, a v ktorom je vyznačená doba platnosti Predĺženej záruky. Začiatok doby, počas ktorej je Predĺžená záruka platná, je určený dňom odovzdania Tovar Zákazníkovi, prípadne dňom uvedenia Tovar do prevádzky – v takom prípade je Zákazník povinný predložiť doklad potvrdzujúci deň uvedenia Tovar do prevádzky a ak ho nepredloží, je začiatok plynutia štandard-

nej záručnej doby určený dňom odovzdania Tovar Zákazníkovi.

3.4. Pri zakúpení služby Predĺžená záruka platia aktuálne ceny uvedené v cenníku platnom v dobe jej zakúpenia, ktorý je k dispozícii na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk).

3.5. Všetky ceny zahŕňajú príslušnú daň z pridanej hodnoty.

### 4. Podmienky pre Predĺženú záruku

4.1. Tovar musí byť zakúpený u Autorizovaného predajcu alebo priamo od Predávajúceho v členskom štáte EÚ, vo Švajčiarsku alebo v Nórsku. Služby, na ktoré sa Predĺžená záruka vzťahuje, budú poskytované iba v rámci EÚ, Švajčiarska a Nórska.

4.2. Predĺžená záruka je platná len pre jeden Tovar Predávajúceho, ku ktorému bola Zákazníkom zakúpená, a nie je prenosná na iný Tovar Predávajúceho s výnimkou ods. 5.5 týchto Podmienok.

4.3. K získaniu Predĺženej záruky je Zákazník povinný prihlásiť sa prostredníctvom predpísaného formulára, ktorý je dostupný na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk), prípadne u Autorizovaného predajcu. Prihlásenie možno štandardne uskutočniť v lehote 1 roku od dňa zakúpenia Tovar. V prípade využitia Akcie sa táto lehota skracuje na 1 mesiac odo dňa zakúpenia Tovar.

4.4. Zákazník je povinný na žiadosť technika servisnej služby Predávajúceho predložiť doklad o kúpe Tovar a certifikát Predĺženej záruky, ktorý bude obsahovať meno a adresu Zákazníka.

4.5. Tovar, na ktorý sa Predĺžená záruka vzťahuje, je určený len na nekomerčné použitie.

### 5. Obsah a rozsah Predĺženej záruky

5.1. Predávajúci sa zaväzuje odstrániť Vadu Tovar v primeranej lehote opravou alebo výmenou poškodených dielov Tovar. Všetky náklady spojené s odstránením Vád hradí Predávajúci. Pôvodný diel a Tovar, ktorý predávajúci v rámci plnenia z Predĺženej záruky vymenil, prechádza do vlastníctva Predávajúceho.

5.2. Plnenie v rámci Predĺženej záruky smie vykonávať výlučne servisná služba Predávajúceho. Kontaktné údaje pre objednanie servisnej služby Predávajúceho sú uvedené na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk).

5.3. V prípade, že je Predávajúcim na adresu Zákazníka vyslaný servisný technik a tento nezistí žiadnu Vadu, na ktorej odstránenie sa Predĺžená záruka vzťahuje, je Zákazník povinný uhradiť náklady na výjazd technika a odmenu vo výške jeho pracovného paušálu podľa aktuálne platných taríf Predávajúceho dostupných na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk). V prípade, že je chýbný Tovar Zákazníkom Predávajúceho na jeho adresu, či adresu jeho prevádzkarne zaslaný a Predávajúci nezistí žiadnu Vadu, na ktorej odstránenie sa Predĺžená záruka vzťahuje, nemá Zákazník nárok na náhradu nákladov spojených s uplatnením práv z Predĺženej záruky a náklady na doručenie Tovar späť na adresu Zákazníka nesie Zákazník. V takom prípade bude Tovar zaslaný Zákazníkovi späť na jeho adresu na dobierku, kedy k úhrade dobierkou bude určená cena poštovného a cena dobierky, ktorú Predávajúci dopravcovi uhradil. Ustanovenie čl. 5., ods. 5.11. Reklamačného poriadku Predávajúceho, ktorý je dostupný na internetových stránkach [www.miele.sk](http://www.miele.sk), platí obdobne.

5.4. V prípade že by oprava Tovar bola nehospodárna alebo nemožná, vyhradzuje si Predávajúci právo namiesto opravy Vady:  
a) poskytnúť Zákazníkovi rovnaký alebo ekvivalentný Tovar; alebo  
b) vrátiť Zákazníkovi Kúpnu cenu Tovar zníženú o sumu zodpovedajúcu opotrebeniu a veku Tovar (konečnú sumu, ktorá bude Zákazníkovi vyplatená, určuje Predávajúci).

5.5. Predávajúci nezodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s poskytovaním Predĺženej záruky, okrem prípadov, keď škoda vznikla úmyselným konaním alebo hrubo nebanlivostným konaním Predávajúceho.

5.6. Predĺžená záruka sa nevzťahuje na príslušenstvo Tovar, ani na materiál, ktorý podlieha rýchlemu opotrebeniu.

- 5.7. Ak Predávajúci uhradí Zákazníkovi Kúpnu cenu podľa ods. 5.4, písm. b), stráca Predĺžená záruka platnosť. V prípade poskytnutia rovnakého, alebo ekvivalentného Tvaru bude zostávajúci čas Predĺženej záruky prevedený na vymenený Tovar. Pri ekvivalentnom Tovare nie je možné zaručiť adekvátne prepojenie (konektivitu) s inými spotrebičmi, alebo existujúcim domácim systémom Zákazníka.
- 5.8. V prípade, že je Tovar Zákazníkom reklamovaný v rámci Predĺženej záruky, určuje spôsob vybavenia reklamácie Predávajúci. Zákazník nie je oprávnený odmietnuť odstránenie Vady opravou a požadovať okamžité vrátenie pomernej časti Kúpnej ceny.

## 6. Obmedzenie Predĺženej záruky

- 6.1. Predĺžená záruka sa nevzťahuje na Vady, ak:
- vznikli následkom chybného umiestnenia alebo inštalácie prístroja, napr. nedodržaním platných bezpečnostných predpisov alebo písomného návodu na obsluhu, inštaláciu alebo montáž;
  - bol prístroj používaný spôsobom odporujúcim určenému účelu a nesprávne obsluhovaný alebo zaťažovaný napr. používaním nevhodných prací a umývacích prostriedkov alebo chemikálií, alebo bol prístroj poškodený z dôvodu preniknutia kvapalín, stavebného prachu alebo tonera;
  - boli spôsobené vonkajšími vplyvmi ako prepravou, nárazom alebo úderom, poveternostnými vplyvmi alebo inými prírodnými javmi;
  - boli na prístroji vykonané opravy alebo zmeny neautorizovanými servisnými službami;
  - boli tieto na príslušenstve prístroja, ktoré však nie je štandardným príslušenstvom k takému typu prístroja;
  - boli pri predchádzajúcej opravě alebo zmene prístroja použité iné ako originálne náhradné diely Predávajúceho a príslušenstvo, ktoré nebolo Predávajúcim odsúhlasené;
  - sa jedná o rozbité sklo, alebo chybnú žiarovku;
  - vznikli kolísaním prúdu a napätia prekračujúcim výrobcom udané tolerančné medze;
  - bola zanedbaná údržba a čistenie podľa návodu na obsluhu;
  - vznikli používaním prístroja na profesionálne účely alebo na výkon podnikateľskej činnosti.
- 6.2. Pokiaľ bol Tovar zakúpený v inom členskom štáte EÚ, než je Slovenská republika, vo Švajčiarsku alebo v Nórsku, môže byť obmedzené jeho použitie z dôvodu odlišných technických špecifikácií.

## 7. Ochrana osobných údajov

- 7.1. Predávajúci je oprávnený všetky osobné údaje spracúvať za podmienok ustanovených zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov („Zákon“) a nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) („Nariadenie“).

### Spracúvanie osobných údajov na účely Predĺženej záruky

- 7.2. Zákazník berie na vedomie, že Predávajúci, ako prevádzkovateľ osobných údajov, je oprávnený spracúvať osobné údaje Zákazníka na účely Predĺženej záruky v rozsahu údajov uvedených v certifikáte. Predávajúci je oprávnený tieto údaje spracúvať automatizovane i manuálne, a to pre účely plnenia zmluvy so Zákazníkom.
- 7.3. Osobné údaje Zákazníka sú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu na účely Predĺženej záruky a 5 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu.
- 7.4. Osobné údaje Zákazníka nie sú na účely Predĺženej záruky poskytované tretím osobám.

### Spracúvanie osobných údajov za účelom priameho marketingu

- 7.5. Zákazník berie na vedomie, že v zmysle § 27 ods. 2 Zákona má právo odmietnuť spracúvanie osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom. Ak Zákazník odmietne spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu, Predávajúci, ako Prevádzkovateľ ďalej osobné údaje na účel priameho marketingu nesmie spracúvať.

- 7.6. Ďalej Zákazník berie na vedomie, že podrobnosti elektronického kontaktu (elektronickú adresu a telefónne číslo) možno v zmysle § 62 ods. 3 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov, využiť na účely priameho marketingu týkajúceho sa vlastných produktov Predávajúceho či služieb podobných tým, ktoré už Predávajúci Zákazníkovi poskytol. Podrobnosti elektronického kontaktu podľa predchádzajúcej vety môže predávajúci využiť pre zaslanie elektronickej pošty, pokiaľ Zákazník také využitie už pri podpise zmluvy alebo poskytnutí osobných údajov Predávajúcemu neodmietol. Zákazník má právo kedykoľvek bezplatne odmietnuť zasielanie elektronickej pošty kontaktovaním Predávajúceho na adrese Miele s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 16, 821 09 Bratislava.

### Práva Zákazníka vo vzťahu k osobným údajom

- 7.7. Zákazník má právo požiadať Predávajúceho o informáciu o tom, na aký účel sú jeho osobné údaje spracúvané, ktoré osobné údaje sú spracúvané vrátane všetkých dostupných informácií o zdrojoch spracúvaných osobných údajov, povahe spracúvania a o príjemcoch osobných údajov. Ak požiada Zákazník o informáciu týkajúcu sa spracúvania svojich osobných údajov, Predávajúci mu túto informáciu bez zbytočného odkladu odovzdá.
- 7.8. Zákazník má právo požiadať Predávajúceho o opravu nepresných alebo nepravdivých osobných údajov a doplnenie neúplných údajov.
- 7.9. Ďalej má Zákazník právo na vymazanie osobných údajov, ak nie sú už osobné údaje potrebné na účely, na ktoré boli zhromaždené či inak spracúvané, alebo ak sa zistí, že boli spracúvané nezákonne; ďalej má právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov a právo na prenosnosť údajov podľa podmienok stanovených Nariadením. Zákazník má tiež právo vzniesť námietku, po ktorej predávajúci spracúvanie osobných údajov ukončí, ak nepreukáže, že existujú závažné oprávnené dôvody pre spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami alebo právami a slobodami Zákazníka, najmä, ak je dôvodom prípadné vymáhanie právnych nárokov.
- 7.10. Súčasne má Zákazník právo obrátiť sa s podaním návrhu na začatie konania na Úrad na ochranu osobných údajov ([www.uoou.sk](http://www.uoou.sk)).
- 7.11. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov Predávajúcim sú uvedené v dokumente Zásady ochrany osobných údajov dostupné na webovej stránke [www.miele.sk](http://www.miele.sk).

## 8. Platnosť a ukončenie Predĺženej záruky

- 8.1. Predĺžená záruka o dobu 3 rokov, alebo 8 rokov trvá len po dobu uvedení na certifikáte Predĺženej záruky. Dobu platnosti nemožno predĺžiť.
- 8.2. Trvanie Predĺženej záruky sa nepredlžuje o dobu, po ktorú je Tovar opravovaný.

## 9. Právo na odstúpenie od zmluvy

- 9.1. Zákazník je oprávnený odstúpiť od dohodnutej Predĺženej záruky do 14 dní odo dňa jej zakúpenia, a to bez uvedenia dôvodu. Zákazník je povinný o svojom rozhodnutí o odstúpení písomne informovať Predávajúceho jednoznačným vyhlásením (napr. listom zaslaným poštou alebo e-mailom).
- 9.2. Oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie je možné zaslať kedykoľvek pred uplynutím lehoty na odstúpenie.
- 9.3. V prípade odstúpenia od zmluvy budú Zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď bol Predávajúci informovaný o jeho rozhodnutí o odstúpení, vrátené všetky platby, ktoré Predávajúci od Zákazníka v súvislosti s Predĺženou zárukou dostal. Pokiaľ nebolo výslovne dohodnuté inak, previede Predávajúci refundáciu prostredníctvom rovnakých platobných prostriedkov, aké Zákazník použil pri pôvodnej transakcii; v súvislosti s refundáciou Zákazníkovi nevzniknú žiadne poplatky.

V Bratislave dňa 15. 9. 2023