

## Všeobecné podmínky – reklamace a servis Hisense/Gorenje/Mora

### 1: Rozsah

Všeobecné podmínky – reklamace a servis uvedené v tomto dokumentu (dále jen „podmínky“) se vztahují na všechny současné a budoucí poprodejní služby (dále jen „servisní služby“) poskytované společností Gorenje spol. s r.o., IČ: 40612244, se sídlem: Vyskočilova 1461/2a, Michle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C vložka 2627 nebo prostřednictvím jejich smluvních poskytovatelů (dále jen „autorizovaný servis“) a to jak záruční, tak pozáruční. Tento dokument je platný, pokud mezi smluvními stranami nebyla uzavřena žádná jiná dohoda týkající se předmětu těchto podmínek. Poskytování služeb souvisí s opravou všech domácích spotřebičů a televizorů značek Hisense, Gorenje a Mora.

Gorenje spol. s r.o. poskytuje Zákazníkovi záruku za jakost Zboží v délce 24 měsíců, pokud ze záručního listu, faktury ke Zboží, dodacího listu, příp. jiného dokladu ke Zboží nevyplývá odlišná délka záruční doby.

### 2: Nařízení, normy, směrnice

Oblast poprodejních služeb a servisu se řídí příslušnou legislativou České republiky zejména zákonem č. 634/1992, Zákon o ochraně spotřebitele, zákonem č. 101/2000 Sb., Zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

V oblasti poprodejního servisu je prováděna činnost v souladu s doporučeními normy ISO-9001 systému řízení jakosti.

### 3: Kontakt

Každý zákazník, který si přeje realizovat servisní služby od společnosti Gorenje spol. s r.o. si může tyto služby objednávat (nahlašovat) prostřednictvím webových stránek [www.gorenje.cz](http://www.gorenje.cz), nebo [www.mora.cz](http://www.mora.cz), nebo tel. kontaktu na servisní linku 800 105 505.

V závislosti na způsobu nahlášení zajistí zástupce společnosti zpracování takového požadavku s možností dalšího zpracování a řešení daného případu přes autorizovaný servis.

### 4: Servisní služba

#### 4.1 .: Obecná ustanovení platná pro všechny služby/servis

Servisní služby se poskytují v místě dané reklamace, např. v místě bydliště u zákazníka, není-li dohodnuto jinak. Zákazník připraví a zpřístupní prostor pro servis výrobku.

V průběhu realizace služby, může autorizovaný servis použít nové nebo renovované díly, rovnocenné svými funkcemi, výkonem a spolehlivostí s novými.

Gorenje spol. s r.o. si ponechá vyměněný díl nebo část výrobku, který je vyměněn během servisu jako jeho majetek, a vyměněný nový náhradní díl, či část výrobku se stane majetkem zákazníka.

Společnost Gorenje spol. s r.o. si vyhrazuje právo prodloužit původně sjednaný termín pro dokončení opravy v případě, že nebudou k dispozici potřebné náhradní díly či v případě zasílání rozpočtu na reálnou cenu opravy.

V každém takovém případě je společnost Gorenje spol. s r.o. povinna informovat zákazníka o novém termínu dokončení opravy.

#### 4.2 .: Servisní služby v průběhu záruční doby / bezplatného servisu

Pokud je servisní služba součástí záručního servisu, pak se společnost Gorenje spol. s r.o. zavazuje tuto službu zajistit zdarma pro zákazníka, přičemž přesné znění podmínek v záruční době je uváděno v brožurě záručních podmínek (součást originálního balení výrobku), nebo případně pod odkazem <https://www.gorenje.cz/zakaznický-servis> společně s podmínkami bezplatného servisu.

V případě přímé výměny zboží v rámci záruční opravy platí v rámci interně nastavených podmínek společnosti Gorenje spol. s r.o. nová záruční doba. Pokud v průběhu záruční doby vznikne u náhradního dílu nebo vyměněném výrobku závada, Gorenje spol. s r.o. zajistí:

- znovu prověření původně provedeného servisního zásahu
- opravu či výměnu náhradního dílu nebo výrobku za nový nebo rovnocenný vzhledem k daným funkcím, výkonu a spolehlivosti.

V případě, že u vyměněného náhradního dílu vznikne po uplynutí záruční lhůty výrobku závada, může být servisní služba poskytnuta v souladu s níže uvedeným bodem 4.3.

#### **4.3. Servisní služby mimo záruční dobu / bezplatný servis**

Rozsah služby je určen servisním technikem na místě a po odpovídajících diagnostických testech. Pokud náklady na opravu spotřebiče přesáhnou použitelnou hodnotu spotřebiče, servisní technik informuje o této skutečnosti zákazníka, který rozhodne o provedení nebo zrušení servisní opravy.

V případě realizace opravy, bez ohledu na rozsah servisní služby nebo úroveň složitosti, servisní technik účtuje zákazníkovi všechny náklady spojené s danou opravou (cesta, práce, případně použité náhradní díly).

Poskytovatel dané služby se zavazuje, že k těmto provedeným opravám bude vždy uchovávat servisní zprávu, s podrobným rozpisem účtovaných nákladů za práci, cestu a použitých náhradních dílů. Takto vystavený a vyplněný servisní protokol musí být zkontrolován a po podpisu obou stran kopie předána zákazníkovi.

#### **4.4. Záruka na provedenou servisní službu**

Záruční doba za poskytnutou servisní službu začíná dnem jejího ukončení. Závady vzniklé během záruční doby, které souvisejí s původním zásahem, budou odstraněny novou dodatečnou servisní službou.

Gorenje spol. s r.o. neručí za chyby nebo vady způsobené nesprávným zacházením, nesprávným používáním, namáháním spotřebiče nebo náhradních dílů, nesprávným použitím výrobků, zejména saponáty, čisticími prostředky, mazivy, aditivy nebo jinými spotřebními materiály, které jsou důvodem k provedení servisního zákroku.

### **5: Cena a platba**

#### **5.1. Náklady za ověření nároku**

Autorizovaný servis společnosti Gorenje spol. s r.o. může účtovat zákazníkovi poplatek za inspekci a hodnocení, pokud:

- Výrobek nespadá do záruční doby;
- Výrobek nevykazuje žádnou závadu;
- Servis nelze provést, např. z důvodu upraveného, změněného, nebo odstraněného sériového čísla;
- Výrobek není provozuschopný z jiných důvodů;

#### **5.2. Náklady na opravu**

Pro kalkulaci (necenění) služeb platí platné ceny v den podání reklamace zákazníkem. Dopravní náklady servisního technika a případná logistika jsou v odpovědnosti zákazníka.

Pokud je servis prováděn dílensky (např. v sídle servisního technika), jsou náklady na doručení v odpovědnosti zákazníka.

Náhradní díly používané servisním technikem k dokončení servisu jsou účtovány podle platného ceníku náhradních dílů v den podání reklamace.

#### **5.3. Provedení platby**

Platba je splatná zpravidla bezprostředně po provedení služby na místě, pokud není vzájemnou dohodou mezi zákazníkem a servisem stanoveno jinak.

Odhad nákladů (cesta a práce) za plánovaný servisní úkon je kalkulován podle ceníku servisní sítě. Příprava a zpracování nabídky je bezplatná. Všechny nabídky jsou nezávazné a volitelné z pozice servisního technika. Všechny skutečné výpočty jsou prováděny v souvislosti s reálnými náklady, tj. dokončenou cestou, skutečným počtem provedených úkonů a použitými náhradní díly nebo dodávkou náhradních dílů.

Produkt, který je dodáván nebo instalován, zůstává ve vlastnictví obchodní společnosti až do úplného zaplacení dokladu nebo faktury.

## 6: ŘEŠENÍ SPORŮ

Vzájemné spory mezi Gorenje spol. s r.o. a Zákazníkem řeší obecné soudy.

Zákazník, který je spotřebitelem, má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## 7: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Způsob zpracování osobních údajů Zákazníka je uveden v samostatném dokumentu „Prohlášení o ochraně soukromí“ v podložce „Zásady ochrany osobních údajů“, který obsahuje mimo jiné informace v rozsahu požadovaném obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů (známé jako Nařízení GDPR), a který je zveřejněn na webových stránkách [www.gorenje.cz](http://www.gorenje.cz) nebo [www.mora.cz](http://www.mora.cz) pod označením „Prohlášení o ochraně soukromí“ a v podložce „Zásady ochrany osobních údajů“

Ke zpracování osobních údajů zákazníka dochází zpravidla za účelem uzavření a plnění kupní smlouvy, za účelem plnění právní povinnosti Gorenje spol. s r.o. a z důvodu oprávněných zájmů Gorenje spol. s r.o., které jsou odůvodněny v dokumentu „Prohlášení o ochraně soukromí“ v podložce „Zásady ochrany osobních údajů“.

## 8: Kvalita provedené služby

Společnost Gorenje spol. s r.o. usiluje o vysokou kvalitu poskytovaných servisních služeb. Za účelem ověření spokojenosti zákazníků a zjištění případných nesrovnalostí u realizovaných servisních služeb, provádí společnost Gorenje spol. s r.o. pravidelnou kontrolu spokojenosti u vybraného vzorku zákazníků, kteří si objednali servisní službu.

## 9: Kompetence a profesionalita

Veškeré služby prováděné společností Gorenje spol. s r.o., nebo jejími servisními partnery (autorizované servisy), jsou prováděny technicky kvalifikovaným servisním personálem. Tímto zaručujeme pečlivost a profesionalitu díla.