

Všeobecné podmienky – reklamácie a servis Hisense/Gorenje/Mora (ďalej aj len „podmienky“)

1: Rozsah

Všeobecné podmienky – reklamácie a servis uvedené v tomto dokumente (ďalej len „podmienky“) sa vzťahujú na všetky súčasné a budúce popredajné služby (ďalej len „servisné služby“) poskytované spoločnosťou GORENJE Slovakia s.r.o., so sídlom Hodžovo námestie 2A, Bratislava – mestská časť Staré mesto 811 06, IČO: 31 428 673, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Sro, vl.č.: 36068/B (ďalej aj len „spoločnosť“ alebo „GORENJE Slovakia s.r.o.“) alebo prostredníctvom jej zmluvných poskytovateľov (ďalej len „autorizovaný servis“). Tento dokument je platný, ak medzi zmluvnými stranami nebola uzatvorená žiadna iná dohoda týkajúca sa predmetu týchto podmienok. Poskytovanie služieb súvisiacich s opravou všetkých domácich spotrebičov a televízorov značiek Hisense, Gorenje a Mora.

2: Nariadenia, normy, smernice

Oblasť popredajných služieb a servisu sa riadi príslušnou legislatívou – zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V oblasti popredajného servisu je uskutočňovaná činnosť v súlade s doporučenými normami ISO-9001 systému riadenia akosti.

3: Kontakt

Každý zákazník, ktorý si želá realizovať servisné služby od spoločnosti GORENJE Slovakia s.r.o. si môže tieto služby objednávať (nahlasovať) prostredníctvom webových stránok www.gorenje.sk, alebo www.mora.sk, alebo tel. kontaktu na servisnú linku 0800 105 505.

V závislosti na spôsobe nahlásenia zabezpečí zástupca spoločnosti spracovanie tejto požiadavky s možnosťou ďalšieho spracovania a riešenia daného prípadu prostredníctvom autorizovaného servisu.

4: Reklamačný poriadok

Zákazník môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek predajni spoločnosti GORENJE Slovakia s.r.o., resp. prostredníctvom vyššie uvedených kontaktov uvedených v bode 3 týchto podmienok.

Ak zákazník uplatní reklamáciu, spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o., resp. ňou poverený zamestnanec upovedomí a poučí zákazníka o jeho právach v zmysle §§ 622 – 624 zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, a to nasledovne:

- a) zákazník ako kupujúci má právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom zákazník ako kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tejto veci, resp. ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti GORENJE Slovakia s.r.o. ako predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi ako kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti;
- b) zákazník ako kupujúci má právo na výmenu veci alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, prípadne,

- c) ak ide síce o odstrániteľné vady, ale zákazník ako kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. V prípade, ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci;
- d) ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. ako predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o., resp. ňou poverený zamestnanec na základe rozhodnutia zákazníka ako spotrebiteľa o tom, ktoré z práv uvedených v bodoch a) – c) vyššie si zákazník uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V prípade, ak je výrobok reklamovaný počas prvých 12 mesiacov odo dňa jeho kúpy, prípadné zamietnutie reklamácie musí byť podložené odborným posudkom zdôvodňujúcim zamietnutie reklamácie.

Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. ju zamietla, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, uvedie v doklade o vybavení reklamácie, komu môže zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe alebo autorizovanému servisu, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti GORENJE Slovakia s.r.o. za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. uhradí zákazníkovi do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. vydá zákazníkovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom kontaktov uvedených v bode 3 týchto podmienok, spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie zákazníkovi ihneď, resp. bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo zákazníka na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

5: Servisná služba

5.1.: Všeobecné ustanovenia platná pre všetky služby/servis

Servisné služby sa poskytujú v mieste predmetnej reklamácie, napr. na mieste u zákazníka, ak nie je dohodnuté inak. Zákazník pripraví priestor pre servis výrobku.

Servisní pracovníci kontaktujú zákazníka za účelom dohodnutia termínu návštevy.

V priebehu realizácie služby môže autorizovaný servis použiť nové alebo renovované diely, rovnocenné svojimi funkciami, výkonom a spoľahlivosťou s novými. GORENJE Slovakia s.r.o. si ponechá vymenený diel alebo časť výrobku,

ktorý je vymenený počas servisu ako svoj majetok, a vymenený nový náhradný diel alebo časť výrobku sa stane majetkom zákazníka.

5.2.: Servisné služby v priebehu záručnej doby / bezplatného servisu

V prípade, ak je servisná služba súčasťou záručného servisu, spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. sa zaväzuje zabezpečiť túto službu zadarmo pre zákazníka, pričom presné znenie podmienok v záručnej dobe je uvedené v brožúre záručných podmienok (súčasť originálneho balenia výrobku), alebo prípadne pod odkazom <https://www.gorenje.sk/zakaznickyy-servis> spoločne s podmienkami bezplatného servisu.

Poskytnutím servisnej služby sa neobnovuje pôvodná záručná doba platná pre daný výrobok; to sa nevzťahuje na vymenený diel alebo výrobok. Ak v priebehu záručnej doby vznikne vo vzťahu k náhradnému dielu alebo vymenenému výrobku vada, GORENJE Slovakia s.r.o. zabezpečí:

- opätovné preverenie vykonania servisného zásahu
- opravu alebo výmenu náhradného dielu alebo výrobku za nový alebo rovnocenný vzhľadom k daným funkciám, výkonu a spoľahlivosti.

V prípade, ak sa vo vzťahu k vymenenému náhradnému dielu vyskytne po uplynutí záručnej doby výrobku vada, môže byť servisná služba poskytnutá v súlade s nižšie uvedeným bodom 5.3.

5.3.: Servisné služby mimo záručnej doby

Rozsah služby je určený servisným technikom na mieste a po zodpovedajúcich diagnostických testoch.

Ak náklady na opravu spotrebiča presiahnu použiteľnú hodnotu spotrebiča, servisný technik informuje o tejto skutočnosti zákazníka, ktorý rozhodne o vykonaní alebo zrušení servisnej opravy.

V prípade realizácie opravy, bez ohľadu na rozsah servisnej služby alebo úroveň zložitosti, servisný technik účtuje zákazníkovi všetky náklady spojené s danou opravou (cesta, práce, prípadne použité náhradné diely).

Poskytovateľ danej služby sa zaväzuje, že k týmto vykonaným opravám bude vždy uchovávať servisnú správu, s podrobným rozpisom účtovaných nákladov za prácu, cestu a použité náhradné diely. Takto vystavený a vyplnený servisný protokol musí byť skontrolovaný a po podpise oboma stranami musí byť kópia odovzdaná zákazníkovi.

5.4.: Záruka za vykonanú servisnú službu

Záručná doba za poskytnutú servisnú službu začína dňom jej ukončenia. Vady, ktoré vzniknú počas záručnej doby súvisiace s pôvodným zásahom budú odstránené novou dodatočnou servisnou službou.

Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. neručí za chyby alebo vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním, nesprávnym používaním, namáhaním spotrebiča alebo náhradných dielov, nesprávnym použitím výrobkov, najmä saponátov, čistiacich prostriedkov, mazív, aditívov alebo iných spotrebných materiálov, ktoré sú dôvodom k vykonaniu servisného zákroku.

6: Cena a platba

6.1.: Náklady za overenie nároku

Autorizovaný servis spoločnosti GORENJE Slovakia s.r.o. môže účtovať zákazníkovi poplatok za inšpekciu a hodnotenie, ak:

- Výrobok nespadá do záručnej doby;
- Výrobok nevykazuje žiadnu vadu;
- Servis nie je možné vykonať, napr. z dôvodu upraveného, zmeneného, alebo odstráneného sériového čísla;
- Výrobok nie je prevádzkyschopný z iných dôvodov;

6.2.: Náklady na opravu

Pre kalkuláciu (nacenenie) služieb platia platné ceny v deň podania reklamácie zákazníkom. Za náklady na dopravu servisného technika a prípadnú logistiku je zodpovedný zákazník, ak sa reklamácia uplatnila po uplynutí záručnej doby na výrobok .

Ak sa servis vykonáva v dielni (napr. v sídle servisného technika), za náklady na doručenie zodpovedá zákazník, ak sa reklamácia uplatnila po uplynutí záručnej doby na výrobok .

Náhradné diely používané servisným technikom k dokončeniu servisu sú účtované podľa platného cenníka náhradných dielov v deň podania reklamácie.

6.3.: Vykonanie platby

Platba je splatná spravidla bezprostredne po vykonaní služby na mieste, ak nie je na základe vzájomnej dohody medzi zákazníkom a servisom stanovené inak.

Odhad nákladov (cesta a práca) za plánovaný servisný úkon je kalkulovaný podľa cenníka servisnej siete. Príprava a spracovanie ponuky je bezplatná. Všetky ponuky sú nezáväzné a voliteľné z pozície servisného technika. Všetky skutočné výpočty sú vykonané v súvislosti s reálnymi nákladmi, t. j. dokončenou cestou, skutočným počtom vykonaných úkonov a použitými náhradnými dielmi alebo dodávkou náhradných dielov.

Produkt, ktorý je dodávaný alebo inštalovaný, zostáva vo vlastníctve spoločnosti až do úplného zaplatenia dokladu alebo faktúry.

7: Kvalita vykonanej služby

Spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. sa snaží o vysokú kvalitu poskytovaných servisných služieb. Za účelom overenia spokojnosti zákazníkov a zistenia prípadných nezrovnalostí pri realizovaných servisných službách vykonáva spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. pravidelnú kontrolu spokojnosti na vybranej vzorke zákazníkov, ktorí si objednali servisnú službu.

8: Kompetencia a profesionalita

Všetky služby vykonávané spoločnosťou GORENJE Slovakia s.r.o. alebo jej servisnými partnermi (autorizované servisy), sú vykonávané technicky kvalifikovaným servisným personálom. Týmto ručíme za starostlivosť a profesionalitu diela.

9: Alternatívne riešenie sporov

Účelom tohto článku podmienok je informovať zákazníka ako spotrebiteľa o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi spoločnosťou GORENJE Slovakia s.r.o. a zákazníkom.

Zákazník má právo obrátiť sa na spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. porušila jeho práva. Ak spoločnosť GORENJE Slovakia s.r.o. odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do tridsiatich (30) dní vôbec, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo ďalšie subjekty uvedené na stránkach Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov>).

Zákazník môže podať sťažnosť aj prostredníctvom online platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Ak sú na alternatívne riešenie sporov príslušné viaceré subjekty, zákazník ako spotrebiteľ má právo voľby, ktorému z nich podá návrh. Okrem alternatívneho riešenia sporov má zákazník právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd.

10: Záverečné ustanovenia

Právne vzťahy medzi spoločnosťou GORENJE Slovakia s.r.o. a zákazníkom, ktoré nie sú vyslovene upravené týmito podmienkami sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom o ochrane spotrebiteľa, ako aj zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Tieto podmienky strácajú účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti neskorších podmienok.

Aktuálne podmienky sú zverejnené po dobu dvadsaťštyri (24) hodín denne na webovej stránke spoločnosti GORENJE Slovakia s.r.o. www.gorenje.sk alebo www.mora.sk a v tlačenej podobe sú k dispozícii na adrese (GORENJE Slovakia s.r.o., so sídlom Hodžovo námestie 2A, Bratislava – mestská časť Staré mesto 811 06).

Akékoľvek spory sa budú riešiť pred vecne a miestne príslušným súdom v Slovenskej republike. Zároveň akékoľvek reklamácie zákazníka v postavení spotrebiteľa budú vybavované v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Spoločnosť spracúva osobné údaje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) a nariadenia Európskeho parlamentu a Rady 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie GDPR“). Bližšie informácie ohľadom podmienok spracovania osobných údajov, vrátane práva odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov v prípade, ak tento bol udelený, sú uvedené v osobitnom dokumente - Informačné memorandum o ochrane osobných údajov, ktoré je dostupné na stránke www.gorenje, alebo www.mora.sk a/alebo k nahliadnutiu v mieste sídla spoločnosti.