

Podmienky platnosti a použitia Miele Servis Certifikátu

1. Úvodné ustanovenie

1.1. Tieto podmienky platnosti a použitia Miele Servis Certifikátu (ďalej len „**Podmienky**“) upravujú podmienky predĺženej záruky, ktorú Zákazníkom poskytuje spoločnosť Miele s.r.o., IČO: 35872161, so sídlom Bratislava, Plynárska 1, PSČ 821 09, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel sro, vložka číslo: 30292/B. Aj keď tento dokument používa v súvislosti s Miele Servis Certifikátom pojem Predĺžená záruka, 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., IČO: 35872161, so sídlom Bratislava, Plynárska 1, PSČ 821 09, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel sro, vložka číslo: 30292/B.
- 2.2. „**Autorizovaným predajcom**“ sa na účely týchto Podmienok rozumie Predávajúcim schválený predajca Tovar, ktorý je na území Slovenskej republiky oprávnený Tovar Zákazníkom ponúkať na kúpu, a ktorý je zároveň v zozname Autorizovaných predajcov dostupnom na internetových stránkach www.miele.sk.
- 2.3. „**Zákazníkom**“ sa na účely týchto Podmienok rozumie každá fyzická osoba - spotrebiteľ, ktorá si u Predávajúceho, alebo u Autorizovaného predajcu na území Slovenskej republiky zakúpila Tovar.
- 2.4. „**Tovarov**“ sa na účely týchto Podmienok rozumejú všetky prístroje a výrobky, ktoré Predávajúci či Autorizovaný predajca ponúka na kúpu.
- 2.5. „**Zmluvou**“ sa na účely týchto Podmienok rozumie kúpna alebo iná zmluva uzatvorená medzi Predávajúcim a Zákazníkom, či Autorizovaným predajcom a Zákazníkom, na ktorej základe bol Predávajúcim Zákazníkovi predaný tovar.
- 2.6. „**Vadou**“ sa na účely týchto Podmienok rozumie akákoľvek porucha či chyba Tovar, ktorú Zákazník Predávajúcemu vytyka, a za ktorú zodpovedá predávajúci v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za vady predanej veci, ak tieto Podmienky neustanovujú inak.
- 2.7. „**Kúpnou cenou**“ sa na účely týchto Podmienok rozumie cena Tovar vrátane všetkých daní a poplatkov.

3. Miele Servis Certifikát

3.1. Predĺžená záruka (ďalej len „**Predĺžená záruka**“) sa môže poskytnúť na Tovar určený Predávajúcim, ktorý je podľa technickej špecifikácie a návodu na obsluhu určený na používanie v domácnosti. Predĺženú záruku podľa týchto Podmienok nie je možné dohodnúť pre Tovar, ktorý je určený na iný účel, než je používanie v domácnosti, ďalej pre Tovar, ktorý je predávaný ako použitý alebo je predávaný v rámci výpredajovej akcie. Predĺženú záruku ďalej nie je možné dohodnúť pre vysávače, žehliaci systém FashionMaster, zabudovateľné či 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. Zaplatenie poplatku je podmienkou platnosti Predĺženej záruky.

- 3.2. V prípade, že Predávajúci poskytne Predĺženú záruku a Zákazník splní v týchto Podmienkach stanovené podmienky, predlžuje sa doba, počas ktorej Predávajúci poskytuje záruku za tovar podľa typu certifikátu o dobu 3 (slovami: tri), resp. 8 (slovami: osem) rokov, t.j. Predávajúci poskytuje záruku za Tovar v celkovej dĺžke trvania 5 (slovami: päť), resp. 10 (slovami: desať) rokov. V prípade, ak pôjde o Tovar kúpený Zákazníkom u Autorizovaného predajcu, táto Predĺžená záruka predstavuje osobitnú záruku poskytnutú Predávajúcim po dobu 3 (slovami: tri), resp. 8 (slovami: osem) rokov, ktoré začnú plynúť po uplynutí 2 ročnej zákonnej záruky Autorizovaného predajcu (ustanovenia ods. 3.3 o začatí plynutia zákonnej záruky sa použijú primerane).
- 3.3. Zákazník, ktorý si k Tovu kúpi aj službu Predĺženej záruky, získa po registrácii v databáze Predávajúceho podľa čl. 4., ods. 4.5. týchto Podmienok „Miele Servis Certifikát“ (ďalej len „MSC“), ktorý je potvrdením Predĺženej záruky, a v ktorom je vyznačená záručná doba platnosti Predĺženej záruky. Začiatok doby, počas ktorej je Predĺžená záruka platná, nie je určený dňom registrácie Predĺženej záruky, ale je vždy určený dňom začiatku plynutia zákonnej záruky, t.j. dňom odovzdania Tovu Kupujúcemu, prípadne dňom uvedenia Tovu do prevádzky v súlade s ustanoveniami § 621 Občianskeho zákonníka. V prípade Tovu kúpeného u Autorizovaného predajcu platí o plynutí Predĺženej záruky ustanovenie odseku 3.2 vyššie. MSC bude Zákazníkovi doručený podľa voľby Predávajúceho buď v listinnej podobe poštou alebo elektronicky e-mailom.
- 3.4. Predĺžená záruka podľa MSC sa uplatní výhradne po uplynutí štandardnej (zákonnej) záruky, ktorú Predávajúci, resp. Autorizovaný predajca poskytuje, t.j. v dĺžke 24 mesiacov plynúcej odo dňa v zmysle odseku 3.3 vyššie.

4. Podmienky pre plnenie podľa MSC

- 4.1. Predĺžená záruka podľa MSC sa vzťahuje iba na tovar uvedený v čl. 3., ods. 3.1. týchto Podmienok zakúpený v predajni Predávajúceho na území Slovenskej republiky alebo prostredníctvom e-shopu prevádzkovaného na internetových stránkach shop.miele.sk alebo u Autorizovaného predajcu.
- 4.2. Práva z Predĺženej záruky je možné uplatniť výhradne u Predávajúceho na území Slovenskej republiky, a to na Tovar, ktorý sa na území Slovenskej republiky nachádza.
- 4.3. Predĺžená záruka podľa MSC je platná výlučne na ten Tovar, ku ktorému bola Zákazníkom zakúpená, a nie je prenosná na iný Tovar. Pri zmene vlastníka Tovu zostáva Predĺžená záruka podľa MSC v platnosti iba po predchádzajúcom súhlase Predávajúceho.
- 4.4. Na získanie MSC je Zákazník povinný sa registrovať prostredníctvom predpísaného formulára, ktorý je dostupný na internetových stránkach www.miele.sk, prípadne u Autorizovaného predajcu a splniť ďalšie podmienky ustanovené v týchto Podmienkach, osobitne uhradiť poplatok v zmysle v čl. 3., ods. 3.1. týchto Podmienok. Registráciu je možné uskutočniť v lehote 1 roka odo dňa zakúpenia Tovu. V prípade, že Zákazník v lehote 1 roka odo dňa zakúpenia Tovu Predĺženú záruku podľa tohto odseku nezaregistruje, nevzniknú mu žiadne práva z Predĺženej záruky podľa týchto Podmienok.

5. Obsah a rozsah Predĺženej záruky

- 5.1. Predávajúci sa zaväzuje výlučne odstrániť Vady Tovar v primeranej lehote opravou alebo výmenou poškodených dielov Tovar. Všetky náklady spojené s odstránením Vady hradí Predávajúci, ak tieto Podmienky neustanovujú inak. Pôvodné diely a Tovar, ktoré Predávajúci v rámci plnenia z Predĺženej záruky vymenil, prechádzajú do vlastníctva Predávajúceho.
- 5.2. Plnenie v rámci Predĺženej záruky podľa MSC smie uskutočňovať výlučne servisná služba Predávajúceho. Kontaktné údaje pre objednanie servisnej služby Predávajúceho sú uvedené na internetových stránkach 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 podľa MSC vzťahuje, je Zákazník povinný uhradiť náklady na výjazd technika a odmenu vo výške jeho pracovného paušálu podľa aktuálne platných sadziieb Predávajúceho dostupných na internetových stránkach www.miele.sk. V prípade, že je vadný tovar Zákazníkom zaslaný Predávajúcemu na jeho adresu, či adresu jeho prevádzky, a Predávajúci nezistí žiadnu Vadu, na ktorej odstránenie sa Predĺžená záruka podľa MSC 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 na úhradu dobierky bude určená cena poštovného a cena dobierky, ktorú Predávajúci uhradil dopravcovi.
- 5.4. V prípade, že by oprava Tovar bola neekonomická alebo nemožná, vyhradzuje si Predávajúci právo namiesto opravy Vady vrátiť Zákazníkovi Kúpnu cenu Tovar zníženú o čiastku zodpovedajúcu opotrebeniu a veku Tovar (ďalej len „**Pomerná časť kúpnej ceny**“). Konečnú čiastku, ktorá bude Zákazníkovi vyplatená, určuje Predávajúci.
- 5.5. Predĺžená záruka sa nevzťahuje na príslušenstvo Tovar ani na materiál, ktorý podlieha rýchlemu opotrebeniu.
- 5.6. V prípade, že Tovar je 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, najmä pokiaľ:
 - a) vznikli následkom chybného umiestnenia alebo inštalácie Tovar, napr. nedodržaním platných bezpečnostných predpisov alebo písomného návodu na obsluhu, inštaláciu a montáž,
 - b) bol Tovar používaný spôsobom odporujúcim stanovenému účelu a nesprávne obsluhovaný alebo zaťažovaný napr. používaním nevhodných prací a umývacích prostriedkov alebo chemikálií,
 - c) bol Tovar zakúpený alebo iba používaný na území iného štátu než je Slovenská republika,
 - d) boli spôsobené vonkajšími vplyvmi ako prepravou, nárazom alebo úderom, poveternostnými vplyvmi alebo inými prírodnými javmi,
 - e) boli na Tovare uskutočnené opravy alebo zmeny neautorizovanými servisnými službami,

- f) boli pri predchádzajúcej oprave alebo zmene Tovarú použité iné než originálne náhradné diely Predávajúceho a príslušenstvo, ktoré nebolo Predávajúcim odsúhlasené,
- g) sa jedná o rozbité sklo alebo chybnú žiarovku,
- h) vznikli kolísaním prúdu a napätia prekračujúcim výrobcom udané tolerančné medze,
- i) bola zanedbaná údržba a čistenie podľa návodu na obsluhu,
- j) vznikli používaním Tovarú na profesionálne účely či na podnikateľskú činnosť.

7. Ochrana osobných údajov

7.1. Predávajúci je oprávnený spracovávať osobné údaje dotknutých osôb za podmienok stanovených zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**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 nariadenia o ochrane osobných údajov) (ďalej len ako „**Nariadenie**“).

Spracovávanie osobných údajov na účely Predĺženej záruky

- 7.2. Zákazník berie na vedomie, že Predávajúci, ako prevádzkovateľ osobných údajov, je oprávnený spracovávať osobné údaje Zákazníka na účely Predĺženej záruky v rozsahu údajov uvedených v registračnom formulári MSC. Predávajúci je oprávnený tieto údaje spracovávať automatizovane aj manuálne.
- 7.3. Osobné údaje Zákazníka sú uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu na účely Predĺženej záruky.

Spracovávanie osobných údajov za účelom priameho marketingu

- 7.4. Zákazník berie na vedomie, že v zmysle článku 6 ods. f) Nariadenia je predávajúci oprávnený spracovávať osobné údaje na účel priameho marketingu, a teda ponúkanie vlastných podobných tovarov a služieb prostredníctvom elektronickej pošty osobám, ktorých osobné údaje prevádzkovateľ získal v súvislosti s predajom tovaru alebo služieb.
- 7.5. Predávajúci je oprávnený sprístupniť osobné údaje za účelom priameho marketingu inému prevádzkovateľovi v prípade splnenia podmienky existencie právneho základu spracúvania osobných údajov podľa článku 6 Nariadenia na strane tohto prevádzkovateľa.
- 7.6. Ďalej Zákazník berie na vedomie, že sa v súlade s §62 ods. 3 zákona č. 351/2011 Z.z., o elektronických komunikáciách na účel priameho marketingu vlastných podobných tovarov a služieb nevyžaduje predchádzajúci súhlas príjemcu elektronickej pošty, teda Zákazníka, ktorého informácie na doručovanie elektronickej pošty Predávajúci získal v súvislosti s predajom tovaru a služieb. Zákazník má právo kedykoľvek bezplatne odmietnuť zasielanie takejto pošty kontaktovaním Predávajúceho na adrese Miele s.r.o., Plynárska 1, 821 09 Bratislava alebo info@miele.sk.

Práva Zákazníka vo vzťahu k osobným údajom

- 7.7. Zákazník má v súlade s článkom 15 Nariadenia právo požiadať Predávajúceho o informáciu o tom, či Predávajúci spracúva osobné údaje, ktoré sa ho týkajú, za akým účelom sú jeho osobné údaje spracúvané, akým príjemcom boli alebo budú osobné údaje poskytnuté. V prípade žiadosti o informáciu zo strany Zákazníka je Predávajúci povinný poskytnúť Zákazníkovi kópiu osobných údajov, ktoré sa spracúvajú. Za akékoľvek ďalšie kópie, o ktoré Zákazník požiada, môže Predávajúci účtovať primeraný poplatok zodpovedajúci administratívnym nákladom.
- 7.8. Zákazník má právo na opravu nesprávnych osobných údajov, ktoré sa ho týkajú, zo strany Predávajúceho bez zbytočného odkladu ako aj právo na doplnenie neúplných osobných údajov.
- 7.9. Zákazník má taktiež právo na vymazanie osobných údajov, v prípade splnenia niektorej z podmienok uvedených v článku 17 Nariadenia, napríklad osobné údaje nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získali alebo inak spracúvali alebo ak boli osobné údaje spracúvané nezákonne. Ďalej má Zákazník právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov a právo na prenosnosť osobných údajov podľa podmienok stanovených Nariadením. Rovnako má Zákazník právo namietat spracúvanie jeho osobných údajov, po ktorej námietke Predávajúci nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami Zákazníka, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.
- 7.10. Predávajúci je v súvislosti s uplatnením vyššie uvedených práv povinný poskytnúť Zákazníkovi bez zbytočného odkladu informáciu o opatreniach, ktoré prijal na základe jeho žiadosti. V prípade, že Predávajúci neprijme opatrenia na základe žiadosti Zákazníka, bezodkladne informuje Zákazníka o dôvodoch nekonania a o možnosti podať sťažnosť dozornému orgánu a uplatniť súdny prostriedok nápravy. Dozorným úradom pre Slovenskú republiku je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (sídlo: Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika.).

8. Platnosť a ukončenie MSC

- 8.1. Predĺžená záruka trvá iba po dobu uvedenú na potvrdení o MSC. Dobu platnosti MSC nie je možné predĺžiť. Doba trvania Predĺženej záruky sa nepredlžuje o dobu, počas ktorej je Tovar opravovaný.
- 8.2. MSC je platný iba pre jeden Tovar a nie je prenosný na iný Tovar. V prípade, že bude Zákazníkovi namiesto opravy vrátená pomerná časť kúpnej ceny podľa č. 5., ods. 5.4. týchto Podmienok, stráca MSC platnosť.
- 8.3. Zákazník môže v lehote 14 dní od získania MSC tento vrátiť bez udania dôvodu späť na adresu sídla Predávajúceho na adresu: Miele s.r.o., Plynárska 1, 821 09 Bratislava.
- 8.4. V prípade, že Zákazník v súlade s čl.8, ods. 8.3 týchto Podmienok vráti MSC späť Predávajúcemu, bude cena, uhradená Zákazníkom za poskytnutie Predĺženej záruky, po prijatí MSC späť v sídle Predávajúceho Zákazníkovi bezodkladne vrátená, a to prostredníctvom bezhotovostného prevodu na bankový účet určený Zákazníkom. Zákazník, ktorý vrátil MSC, nemá nárok na to, aby mu bolo poskytnuté plnenie v rámci Predĺženej záruky.