

# Obchodní pravidla služby Fixní cena opravy (FPR)

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Obchodní pravidla služby Fixní cena opravy (FPR) (dále také jen „Obchodní pravidla“ a „Služba FPR“) platí pro poskytování Služby FPR při opravách těchto výrobků: pračky, myčky, sušičky, trouby, chladničky, mrazáky, odsavače a varné desky (s výjimkou opravy poškozené, rozbité nebo zničené varné desky), značek Electrolux, AEG a Zanussi (dále také jen „Výrobky“, resp. v jednotném čísle „Výrobek“), prováděných společnostmi ELECTROLUX, s.r.o., se sídlem Budějovická 778/3, Michle, 140 00 Praha 4, IČO: 18631975, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 2461 (dále také jen „ELECTROLUX“), jako autorizovaným distributorem Výrobků v České republice.
- 1.2. Služba FPR při opravách Výrobků je poskytována konečným zákazníkům na území České republiky. Těmito zákazníky a příjemci Služby FPR mohou být jak zákazníci-spotřebitelé, tak i zákazníci-podnikatelé, kteří používají opravovaný Výrobek (Výrobky) při své podnikatelské činnosti.

## 2. Předmět Služby FPR

- 2.1. Zákazníci mohou při mimozáručních opravách Výrobků využít Službu FPR.
  - 2.1.1. Služba FPR je poskytována jen při mimozáručních opravách Výrobků, u nichž není žádné ze smluvních stran (tzn. ELECTROLUXU ani zákazníkovi) předem známa konkrétní příčina poruchy (závady, poškození) Výrobku ani cena její opravy (buď i jen přibližná). Za nesplnění této podmínky, které vylučuje objednání a poskytnutí Služby FPR, se přitom vždy považuje předchozí objednání opravy dané poruchy (závady, poškození) Výrobku kýmkoli v jakémkoli servisu nebo předchozí provedení diagnostiky, kontroly či odborného posouzení technického stavu daného Výrobku.
- 2.2. Službou FPR se rozumí stanovení fixní (pevné) ceny za jednu opravu Výrobku bez ohledu na povahu, závažnost a složitost opravované poruchy, závady nebo poškození Výrobku.
  - 2.2.1. Jestliže při opravě Výrobku se Službou FPR vzniknou vyšší náklady (například bude zapotřebí použít dražší náhradní díl nebo více náhradních dílů či časově anebo jinak náročnější servisní postup), půjdou všechny takové vyšší náklady (nevyplývají z Obchodních pravidel jinak) k tíži ELECTROLUXU jako poskytovatele Služby FPR.
- 2.3. Služba FPR je zákazníkům poskytována způsobem, v rozsahu, s obsahem, ve lhůtách, za cenu, za podmínek a s dalšími náležitostmi, vyplývajícími z Obchodních pravidel.

2.4. Zákazník si přitom může vybrat mezi běžnou mimozáruční opravou Výrobku v kterémkoli autorizovaném servisu a ELECTROLUXEM nabízenou mimozáruční opravou Výrobku se Službou FPR.

### **3. Objednání Služby FPR a Smlouva o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR)**

3.1. Zákazník objednává Službu FPR u ELECTROLUXU při telefonické objednávce mimozáruční opravy Výrobku na telefonním čísle servisu ELECTROLUXU: 261 302 261.

3.1.1. Při objednání Služby FPR musí zákazník srozumitelně, úplně a pravdivě uvést: (a) své jméno a příjmení, adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu, (b) název Výrobku a jeho PNC číslo, (c) popsat poruchu (závadu, poškození) Výrobku tak, aby bylo nepochybně zřejmé, jaká oprava je požadována, a (d) zákazníkem určené místo opravy Výrobku.

3.1.2. Každá takto objednaná oprava Výrobku se Službou FPR se přitom týká provedení opravy pouze jedné poruchy (resp. jedné závady nebo jednoho poškození) Výrobku.

3.2. ELECTROLUX po telefonickém objednání mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR pošle zákazníkovi na jím uvedenou e-mailovou adresu e-mail s odkazem (link) pro zaplacení stanovené fixní ceny opravy se Službou FPR platební kartou a s informací, že: (a) zaplacením této ceny zákazník potvrzuje: (A) že se podrobně seznámil s Obchodními pravidly služby Fixní cena opravy (FPR), s dokumentem Zpracování a ochrana osobních údajů zákazníků při opravách se službou Fixní cena opravy (FPR) a se Záručními podmínkami pro opravy se službou Fixní cena opravy (FPR), aktuálně umístěnými na webových stránkách ELECTROLUXU [www.electrolux.cz](http://www.electrolux.cz), (B) že s nimi v plném rozsahu a bez jakýchkoli výhrad souhlasí a (C) že je splněna podmínka pro objednání a poskytnutí Služby FPR obsažená v bodu 2.1.1. Obchodních pravidel, (b) že dojitím zákazníkem zaplacené fixní ceny opravy se Službou FPR na bankovní účet ELECTROLUXU vzniká mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem Smlouva o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) a (c) že nedílnou součástí této Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) jsou Obchodní pravidla služby Fixní cena opravy (FPR), aktuálně platná v době vzniku uvedené Smlouvy.

3.3. Zákazník neprodleně zaplatí ELECTROLUXU platební kartou celou stanovenou fixní cenu opravy se Službou FPR ve výši buď 4490,-- Kč (včetně DPH) nebo 3490,-- Kč (včetně DPH). Okamžikem, kdy tato zákazníkova platba dojde na bankovní účet ELECTROLUXU, vznikne mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem Smlouva o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), týkající se předmětné zákazníkem požadované mimozáruční opravy Výrobku.

3.4. Po vzniku Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) bude zákazníka neprodleně telefonicky kontaktovat servisní technik ELECTROLUXEM vybraného autorizovaného servisu a dohodne s ním termín provedení opravy

Výrobku na zákazníkem určeném místě /tak, aby se návštěva servisního technika uskutečnila nejpozději do 5 pracovních dnů po vzniku Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR)/.

- 3.4.1. Jakékoli změny zákazníkem určeného místa opravy a/nebo takto sjednaného termínu opravy jsou přitom možné pouze na základě dohody zákazníka a servisního technika.

#### **4. Provedení opravy se Službou FPR**

- 4.1. Oprava Výrobku se Službou FPR se provádí na zákazníkem určeném místě (tzn. zpravidla přímo u zákazníka).
- 4.2. Servisní technik provede opravu Výrobku tak, aby byla dokončena zásadně hned při jeho první návštěvě.
- 4.2.1. Není-li to možné (např. vzhledem k tomu, že musí být obstarán potřebný náhradní díl, který nebývá běžně skladem), dohodne servisní technik se zákazníkem co možná nejbližší termín další návštěvy, při které opravu Výrobku dokončí.
- 4.2.2. Pokud je to výjimečně zapotřebí, převezme servisní technik Výrobek do autorizovaného servisu a po provedení opravy ho neprodleně přiveze nazpět zákazníkovi. O převzetí a odvezení Výrobku do autorizovaného servisu vystaví servisní technik zákazníkovi písemné potvrzení.
- 4.2.3. Počet uskutečněných návštěv servisního technika u zákazníka ani případné provádění opravy Výrobku v autorizovaném servisu nemá vliv na výši stanovené fixní ceny opravy.
- 4.3. Zjistí-li servisní technik, že na Výrobku je nezbytně třeba provést také další opravu (opravy), bude o tom ihned informovat zákazníka i ELECTROLUX a dále bude postupovat podle pokynů ELECTROLUXU.
- 4.3.1. Zákazník má přitom v takovém případě následující možnosti: (a) objednat provedení této další opravy Výrobku, (b) dohodnout s ELECTROLUXEM případné jiné řešení dané situace nebo (c) neprodleně písemně (a to případně i e-mailem) odstoupit od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR).
- 4.3a. Službu FPR nelze objednat ani poskytnout při mimozáruční opravě poškozené, rozbité nebo zničené jakékoli (tzn. indukční, elektrické, plynové, kombinované či jakékoli jiné) varné desky (ať už samostatné, vestavné anebo tvořící součást jiného výrobku nebo celku /např. sporáku, kuchyňské linky, kuchyně aj./).
- 4.4. Poskytnutí Služby FPR je omezeno stářím Výrobku. Službu FPR nelze poskytnout při mimozáručních opravách Výrobků starších než 10 let.
- 4.4.1. Důvodem pro neposkytnutí Služby FPR a/nebo pro odstoupení ELECTROLUXU od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) může být také nesplnění podmínky pro objednání a poskytnutí Služby FPR obsažené v bodu 2.1.1. Obchodních pravidel nebo přílišné opotřebení, celkově špatný stav, nadměrné znečištění nebo zcela nevyhovující hygienický stav Výrobku.

- 4.5. Způsob provedení opravy Výrobku se Službou FPR stanoví servisní technik podle výrobcem nebo ELECTROLUXEM předepsaných servisních postupů tak, aby zákazníkem uvedená porucha (závada, poškození) Výrobku byla odstraněna a Výrobek byl opět funkční.
- 4.6. Při opravě Výrobku se Službou FPR musejí být použity originální náhradní díly.
- 4.6.1. Za originální náhradní díly se přitom považují i díly (součástky) vyrobené subdodavatelem výrobce Výrobku a/nebo schválené výrobcem Výrobku či ELECTROLUXEM pro takové použití.
- 4.7. Maximální lhůta pro první návštěvu servisního technika na zákazníkem určeném místě opravy Výrobku se Službou FPR činí 5 pracovních dnů. Tato lhůta se přitom počítá od prvního pracovního dne následujícího po vzniku Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR).
- 4.7.1. Uvedená maximální lhůta může být prodloužena jen z důvodů uvedených v Obchodních pravidlech nebo na základě dohody ELECTROLUXU, resp. servisního technika a zákazníka.
- 4.7.2. Zmíněná maximální lhůta se prodlužuje o dobu: (a) prodloužení zákazníka s poskytnutím potřebné součinnosti, (b) nepřístupnosti zákazníkem určeného místa opravy Výrobku, (c) objektivní nemožnosti plnění (např. při živelné pohromě, při výpadku elektrického proudu apod.) nebo (d) trvajících do zákazníkem případně požadovaného pozdějšího termínu návštěvy servisního technika. Žádné z těchto prodloužení maximální lhůty pro příchod servisního technika přitom nemá vliv na výši stanovené fixní ceny opravy ani nezakládá právo zákazníka nebo kohokoli jiného na jeho straně na náhradu nákladů, výdajů či jakékoli jiné újmy (a to výslovně ani právo na náhradu škody za jakýkoli jeho /jejich/ případný ušlý výdělek anebo ušlý zisk nebo právo na náhradu jakékoli jiné jeho /jejich/ škody).
- 4.8. O provedené opravě Výrobku se Službou FPR vystaví servisní technik písemnou Opravenku a její prvopis předá zákazníkovi.
- 4.8.1. V Opravence zákazník zároveň potvrdí provedení opravy a den jejího skončení.
- 4.9. Zákazník je povinen neprodleně poskytnout ELECTROLUXU i servisnímu technikovi veškerou potřebnou součinnost, které je zapotřebí k posouzení poruchy (závady, poškození) Výrobku a k jeho opravě. Za tím účelem musí zákazník – kromě jiného – zpřístupnit Výrobek servisnímu technikovi v zákazníkem určeném místě a v dohodnutém termínu, jakož i umožnit případný odvoz Výrobku do autorizovaného servisu a jeho přivezení nazpět.
- 4.9.1. Veškerou tuto potřebnou součinnost poskytuje zákazník na své vlastní náklady i nebezpečí. ELECTROLUX, provozovatel ELECTROLUXEM vybraného autorizovaného servisu ani nikdo jiný na jejich straně (včetně servisního technika) přitom neodpovídají za tyto náklady, výdaje nebo jakékoli jiné újmy zákazníka (a to výslovně ani za jakýkoli případný ušlý výdělek či ušlý zisk anebo jinou škodu zákazníka ani kohokoli jiného na jeho straně).

## **5. Fixní cena opravy se Službou FPR**

- 5.1. Fixní (pevná) cena opravy Výrobku se Službou FPR činí 4.490,-- Kč (včetně DPH) a nebo 3.490,-- Kč (včetně DPH), dle opravovaného zboží.
- 5.2. Stanovenou fixní cenu opravy Výrobku se Službou FPR (včetně DPH) musí zákazník zaplatit ELECTROLUXU na základě e-mailu ELECTROLUXU následujícího po zákaznickově objednaní mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR, a to za použití odkazu (link) obsaženého v tomto e-mailu platební kartou na bankovní účet ELECTROLUXU. (Za zaplacení se přitom považuje dojití celé zákaznickovy platby na tento bankovní účet ELECTROLUXU.)
  - 5.2.1. Aktuální výše DPH v době vydání těchto Obchodních pravidel činí 21 % ze základu fixní ceny opravy Výrobku se Službou FPR.
- 5.3. Ve stanovené fixní (pevné) ceně opravy Výrobku se Službou FPR jsou zahrnuty veškeré náklady spojené s cestou servisního technika na zákazníkem určené místo opravy, se zjištěním konkrétní příčiny poruchy (závady, poškození) Výrobku, s případným převozem Výrobku do autorizovaného servisu a nazpět, s provedením opravy (včetně práce servisního technika a ceny použitých náhradních dílů i materiálu) a se zpáteční cestou servisního technika.
- 5.4. Jestliže při opravě Výrobku se Službou FPR vzniknou ELECTROLUXU nebo provozovateli jím vybraného autorizovaného servisu (resp. servisnímu technikovi) vyšší náklady (například bude-li zapotřebí použít dražší náhradní díl či více náhradních dílů anebo časově nebo jinak náročnější servisní postup), půjdou všechny takové vyšší náklady (nevyplyvá-li z Obchodních pravidel jinak) k tíži ELECTROLUXU jako poskytovatele Služby FPR.
- 5.5. Pokud by se ukázalo, že skutečné náklady související s provedenou opravou Výrobku se Službou FPR jsou nižší než stanovená fixní cena této opravy, nemá zákazník právo na vrácení případného rozdílu.
  - 5.5.1. Jestliže však při mimozáruční opravě Výrobku se Službou FPR nebude použit žádný náhradní díl, ELECTROLUX poskytne zákazníkovi voucher pro použití při nákupech v e-shopech ELECTROLUXU na webových stránkách [www.electrolux.cz](http://www.electrolux.cz) nebo [www.aeg.cz](http://www.aeg.cz). Hodnota voucheru je stanovena na 1200 Kč včetně DPH při zakoupení FPR v ceně 4490 Kč a voucher 700 Kč včetně DPH při zakoupení FPR v ceně 3490 Kč.
  - 5.5.2. Zákazník svým potvrzením o podrobném seznámení s Obchodními pravidly a o jejich schválení výslovně potvrzuje i to, že vzal na vědomí ustanovení bodů 5. 5. a 5.5.1. Obchodních pravidel, a že s nimi v plném rozsahu a bez jakýchkoli výhrad souhlasí.
- 5.6. Po provedení opravy Výrobku se Službou FPR zašle ELECTROLUX e-mailem zákazníkovi elektronickou fakturu – daňový doklad na zákaznickovu e-mailovou adresu.

- 5.7. Při účinném odstoupení od Smlouvy o opravě se Službou FPR ELECTROLUX (nevyplývá-li z Obchodních pravidel či z ujednání mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem jinak) neprodleně vrátí zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku se Službou FPR (včetně DPH).

## **6. Další ustanovení**

- 6.1. Při mimozáruční opravě Výrobku se Službou FPR získá zákazník od ELECTROLUXU v rámci jeho supervize opravy Výrobku také širší zákaznickou technickou podporu.
- 6.1.1. Způsob, rozsah a ostatní náležitosti této širší zákaznické technické podpory se přitom řídí odbornými znalostmi i zkušenostmi ELECTROLUXU a aktuálními potřebami souvisejícími s jednotlivým konkrétním případem.
- 6.2. ELECTROLUX i zákazník jsou povinni poskytovat si navzájem veškerou potřebnou součinnost, nezbytnou k úspěšnému provedení opravy Výrobku se Službou FPR a/nebo k řádnému i včasnému splnění povinností vyplývajících ze související Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) či z těchto Obchodních pravidel.
- 6.2.1. Poruší-li zákazník tuto svou povinnost a ELECTROLUXU v souvislosti s tím vzniknou při provádění opravy Výrobku vyšší náklady, výdaje nebo jiná újma, má ELECTROLUX vůči zákazníkovi právo na náhradu takto vzniklé škody.
- 6.3. Servisní technik není oprávněn zastupovat ani jakkoli jinak zavazovat ELECTROLUX mimo rámec Obchodních pravidel a konkrétní mimozáruční opravy Výrobku se Službou FPR, prováděné na základě Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), vzniklé mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem.
- 6.4. Vzájemná komunikace mezi ELECTROLUXEM (resp. servisním technikem) a zákazníkem bude probíhat v českém jazyce.
- 6.4.1. Pro případné související dotazy zákazníků je k dispozici telefonická infolinka ELECTROLUXU: 261 302 261. Tyto dotazy lze zasílat i e-mailem na e-mailovou adresu ELECTROLUXU: [zakaznicke.centrum@electrolux.com](mailto:zakaznicke.centrum@electrolux.com).
- 6.5. Služba FPR se týká mimozáručního servisu Výrobků (a to zpravidla jejich oprav prováděných po skončení záruky za prodané Výrobky, vyplývající z příslušných Záručních podmínek společnosti ELECTROLUX, s.r.o.). Proto Služba FPR takovou záruku za prodaný Výrobek nenahrazuje ani nijak neomezuje.
- 6.6. Související zpracování a ochrana osobních údajů zákazníků je upravena v samostatném dokumentu s názvem Zpracování a ochrana osobních údajů zákazníků při opravách se službou Fixní cena opravy (FPR).
- 6.7. Zákazníci-spotřebitelé mají podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZOS“), právo na mimosoudní řešení případných spotřebitelských sporů ze vzniklých Smluv o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), upravené v ustanoveních § 20d a násl. ZOS. Subjektem věcně

příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů týkajících se daného typu služby je přitom vzhledem k ustanovení § 20e písm. d) ZOS především Česká obchodní inspekce (viz [www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## **7. Odstoupení od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR)**

- 7.1. ELECTROLUX může písemně (a to i e-mailem) odstoupit od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), vzniklé mezi ním a zákazníkem: (A) z důvodu objektivní nemožnosti zákazníkem požadované opravy Výrobku, (B) z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti zákazníka, které brání provedení nebo dokončení opravy Výrobku, (C) z důvodu zjištění, že na Výrobku je nezbytně třeba provést také další opravu (opravy) – nebude-li zákazníkem objednáno provedení této další opravy Výrobku ani mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem nebude dohodnuto případné jiné řešení dané situace, nebo (D) z kteréhokoli důvodu vyplývajícího z bodů 4.3a., 4.4. či 4.4.1. Obchodních pravidel.
- 7.2. Zákazník může písemně (a to i e-mailem) odstoupit od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), vzniklé mezi ním a ELECTROLUXEM: (A) z důvodu, že s touto opravou nebylo započato ani do 10 dnů od uplynutí Obchodními pravidly stanovené maximální lhůty pro první návštěvu servisního technika /podmínkou přitom je, že nedošlo k prodloužení uvedené maximální lhůty podle bodu 4.7.2. písm. (a) až (d) Obchodních pravidel a že zákazník se na vzniku takového prodloužení ELECTROLUXU nijak – a to ani částečně – nepodílel/ nebo (B) z důvodu vyplývajícího z bodů 4.3. a 4.3.1. písm. (c) Obchodních pravidel.
- 7.3. Zákazník-spotřebitel nemůže vzhledem k výslovnému ustanovení § 1837 písm. f) občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „OZ“), odstoupit od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) podle ustanovení § 1829 odst. 1 OZ, neboť předmětem této Smlouvy je oprava Výrobku provedená v místě určeném zákazníkem-spotřebitelem na jeho žádost.
- 7.4. Nevyplývá-li z Obchodních pravidel jinak, ELECTROLUX po svém nebo zákaznickově účinném odstoupení od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) neprodleně vrátí zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku se Službou FPR (včetně DPH). (Tím není dotčeno případné právo kteréhokoli z nich na odpovídající náhradu, stanovené těmito Obchodními pravidly, ani právo ELECTROLUXU uplatnit k případnému započtení jakoukoli svou související pohledávku vůči zákazníkovi.)
- 7.4.1. Při odstoupení ELECTROLUXU od Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR) z důvodu nesplnění podmínky pro objednání a poskytnutí Služby FPR obsažené v bodu 2.1.1. Obchodních pravidel platí, že dojde-li k tomuto odstoupení: (A) před započtením opravy nebo po započtení opravy ale ještě před jejím dokončením – ELECTROLUX vrátí zákazníkovi jím zaplacenou fixní cenu opravy Výrobku po odečtení nákladů, které ELECTROLUXU v souvislosti s tím vznikly (ledaže by zákazník souhlasil s provedením této mimozáruční opravy Výrobku za plnou cenu /včetně DPH/ a uzavřel s ELECTROLUXEM odpovídající Smlouvu o

opravě Výrobku /bez Služby FPR/), (B) po dokončení opravy – zákazník je povinen doplatit ELECTROLUXU cenu takto provedené mimozáruční opravy Výrobku do její plné, ELECTROLUXEM vyúčtované výše (včetně DPH) podle aktuálního ceníku ELECTROLUXU pro opravy předmětných Výrobků.

## **8. Záruka za opravu se Službou FPR**

- 8.1. ELECTROLUX poskytuje zákazníkům, kteří oprávněně využili mimozáruční opravu Výrobku se Službou FPR, záruku za jakost této provedené opravy, a to způsobem, v rozsahu, s obsahem, se záruční dobou, za podmínek a s dalšími náležitostmi, vyplývajícími z aktuálních Záručních podmínek pro opravy se službou Fixní cena opravy (FPR).

## **9. Závěrečná ustanovení**

- 9.1. Smlouva o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), vzniklá mezi ELECTROLUXEM a zákazníkem, i právní vztahy mezi nimi, založené touto Smlouvou nebo jakkoli s ní související, se řídí – nevyplývá-li z Obchodních pravidel jinak – platným právním řádem České republiky.
- 9.2. ELECTROLUX může Obchodní pravidla kdykoli měnit, doplňovat, aktualizovat, rušit nebo nahrazovat jinými. Tím však není dotčena platnost dosavadních Obchodních pravidel pro Smlouvy o opravě se službou Fixní cena opravy (FPR), již vzniklé mezi ELECTROLUXEM a jednotlivými zákazníky.
- 9.3. Tato doplněná Obchodní pravidla nabývají účinnosti dne 01.09.2019.