

Pravidla služby Prodlužka záruky

OBCHODNÍ PODMÍNKY

Službu prodloužené záruky ETA (dále jen **Prodlužka záruky ETA**) na tři, pět nebo deset let poskytuje společnost ETA a.s. se sídlem v *Praze 8 - Karlín, Křížkova 148/34, PSČ 186 00, IČ: 275 44 001*, všem zákazníkům, kteří si zakoupí vybrané výrobky ETA určené výhradně pro domácí použití (v souladu s § 419 Občanského zákoníku) nikoliv pro podnikání, od 1. 5. 2012 do 31. 12. 2019.

Služba **Prodlužka záruky ETA** je poskytována společností **ETA a.s.** nad rámec zákonné záruky a to ze dvou na tři, pět až deset let. Začátek platnosti Prodloužené záruky je shodný s datem nákupu výrobku a končí uplynutím příslušné délky Prodloužené záruky v maximální délce deseti let. Délka prodloužené záruky je specifikována u výrobků viz [Seznam výrobků](#).

- Služba Prodlužka záruky ETA je poskytována u výrobků na jejich části. [Zde](#) najdete úplný seznam výrobků a jejich součástí, na které se Prodlužka záruky ETA vztahuje. Prodlužka záruky se nevztahuje na celý výrobek, ale vždy pouze na jednotlivé součásti dle seznamu.
- Podmínky uplatnění služby Prodlužka záruky ETA nejsou shodné s podmínkami práv z vadného plnění dle Občanského zákoníku, ale řídí se **Obchodními podmínkami** Prodlužka záruky ETA, které jsou k nahlédnutí na každé podnikové prodejně ETA (viz [Seznam podnikových prodejen ETA](#) k registraci) nebo na této stránce.
- Není-li stanoveno v těchto Obchodních podmínkách jinak, uplatní se přiměřeně příslušná ustanovení Občanského zákoníku o právech z vadného plnění. Pro účely služby Prodlužka záruky ETA se výslovně neuplatní analogie § 1924, 2169, 2171 a 1922 odst. 2.
- Prodlužka záruky ETA se neuplatní, je-li kupujícím právnická osoba nebo fyzická osoba podnikající.
- Nárok na tuto službu nevzniká automaticky po zakoupení zboží, ale je podmíněno aktivací této služby zákazníkem na webových stránkách www.eta.cz, v sekci **Prodlužka záruky ETA**. Výjimkou jsou výrobky z kategorie LED žárovek, u nichž vzniká nárok na službu Prodlužka záruka automaticky po zakoupení zboží.
- Aktivaci služby Prodlužka záruky ETA provede zákazník na [webových stránkách](#) tím, že pravdivě vyplní elektronický formulář. Data zapsaná do tohoto formuláře se uloží do „**Certifikátu**“ Prodlužka záruky ETA, který si zákazník vytiskne. Předložení certifikátu spolu s prodejním dokladem jsou podmínkou při uplatnění a řešení reklamace Prodlužka záruky ETA. Výjimkou jsou výrobky z kategorie LED žárovek, při jejichž reklamaci v rámci služby Prodlužka záruky ETA je nutno předložit pouze prodejní doklad.
- Aktivace služby musí být provedena na [webových stránkách](#) nebo na podnikové prodejně ETA **nejpozději v termínu do 30 dnů od zakoupení výrobku**. Rozhodné datum nákupu je uvedeno na prodejním dokladu.
- V případě, že zákazník nemá možnost se sám zaregistrovat na webu, může tak učinit na podnikové prodejně ETA ([seznam prodejen](#) je uveden v odkaze Seznam podnikových prodejen ETA k registraci), kde bude zaregistrován a bude mu vytištěn certifikát.

Uplatnění služby Prodlužka záruky ETA – řešení reklamace

Pro uplatnění služby Prodlužka záruky ETA je nezbytné, aby zákazník navštívil se svým produktem, Certifikátem služby Prodlužka záruky ETA** a prodejním dokladem záruční servis ETA nebo produkt s výše zmíněnými dokumenty a řádně vyplněným reklamačním protokolem ([ke stažení zde](#)) do libovolného z nich zaslal poštou ([seznam záručních servisů](#) naleznete na stránkách ETA v odkaze Servis v sekci společnost ETA)*. Pro bližší informace o postupu reklamace je možné také kontaktovat zákaznickou linku ETA na **telefonním čísle +420 545 120 545** nebo e-mailem info@eta.cz, kde mu bude sdělen přesný postup řešení reklamace.

Zákazník je povinen na výzvu zákaznického centra, na e-mailovou adresu info@eta.cz, elektronicky zaslat kopii prodejního dokladu zboží a kopii „**Certifikátu**“ Prodlužka záruky ETA. Při převzetí výrobku v záručním servise k reklamaci a uplatnění Prodlužka záruky ETA, vystaví záruční servis potvrzení o převzetí zboží k reklamaci.

*V případě reklamace velkého domácího spotřebiče ETA (chladničky, mrazničky a myčky nádobí) kontaktuje zákazník s požadavkem opravy zákaznickou linku **+420 545 120 545**.

** V případě reklamace výrobku z kategorie LED žárovky není nutno přikládat Certifikát služby Prodlužka záruky ETA.

Reklamace obsahuje:



- Název produktu a typ
- Popis vady uvedený zákazníkem
- Datum zakoupení výrobku
- Datum uplatnění reklamace
- Stav výrobku a dodaného příslušenství
- Předané doklady
- Podpis zákazníka a razítko prodávajícího

Další informace:

- Lhůta pro vyřízení reklamace Prodlužka záruky ETA je maximálně 60 dnů. Pokud nedojde do této doby k vyřízení reklamace, považuje se výrobek za neopravitelný.
- Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má zákazník právo, aby byla vada odstraněna. Není-li tento postup možný, má zákazník právo na výměnu věci.
- Namísto nároku zákazníka na odstoupení od kupní smlouvy si ETA v průběhu Prodlužka záruky ETA vyhrazuje právo vyřešení reklamace v případě neopravitelnosti výrobků tak, že zákazník obdrží nové zboží srovnatelných nebo lepších technických parametrů, které nabídne kamenná prodejna ETA z aktuálního sortimentu. V případě, že zákazník nebude souhlasit s nabízeným výrobkem, služby Prodlužka záruky ETA zaniká bez jakýchkoli dalších nároků zákazníka. V případě, že zákazník bude uplatňovat svá práva ze služby Prodlužka záruky ETA v době, kdy dojde ke zrušení či zániku služby Prodlužka záruky ETA (tím se myslí, že tato služba již nebude nadále poskytována) a zákazníkovi v rámci jeho práv ze služby Prodlužka záruky ETA vznikne nárok na výměnu věci, bude zákazníkovi nový výrobek poskytnut, nicméně bez služby Prodlužka záruky ETA.

Společnost ETA a.s. neodpovídá a služba Prodlužka záruky ETA je neplatná na závady výrobku způsobené zejména:

- Nevhodnými provozními podmínkami
- Použitím výrobku v rozporu s návodem k obsluze a v rozporu s charakterem výrobku
- Jakýmkoli nestandardním zásahem do výrobku
- Vlivem neodvratné události (např. živelné pohromy)
- Mechanickým poškozením
- Připojením výrobku na jiné než předepsané napájecí napětí
- Neodborným uvedením do provozu
- Spojením nebo použitím výrobku s nestandardním příslušenstvím
- Nebo v jiných případech, na které se nevztahuje doba k uplatnění práv z vadného plnění dle Občanského zákoníku

Další podmínky a ujednání

Aktivací služby Prodlužka záruky ETA zákazník souhlasí s Obchodními podmínkami služby Prodlužka záruky ETA. Prodlužka záruky ETA neplatí pro výrobky, na které byla při prodeji poskytnuta sleva z důvodu poškození, neúplnosti nebo chybějících doplňků a výbavy.

Při nesplnění jakékoli z obchodních podmínek Prodlužka záruky ETA, si společnost ETA a.s. vyhrazuje právo považovat službu Prodlužka záruky ETA za neplatnou, a tudíž za nenárokovou a nevymahatelnou. V takovémto případě může být závada výrobku odstraněna jen za úplat, po předchozí dohodě se zákazníkem.

Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 25.5.2018. ETA a.s. si vyhrazuje právo na změnu těchto Obchodních podmínek. Aktuální znění Obchodních podmínek Prodlužka záruky ETA, bude vždy k nahlédnutí na prodejních ETA nebo na [webu](#).

Společnost ETA a.s. si vyhrazuje kdykoli službu Prodlužka záruky ETA zrušit bez jakýchkoli dalších nároků zákazníka.

Za společnost ETA a.s.

Petr Res
Generální ředitel

Ve Zlíně dne 25. 5. 2018