

1. Služba Moje Galaxy

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby záručnej opravy Mobilných telefónov tak, ako sú tieto definované nižšie, a tiež podmienky bezplatného zapožičania náhradného mobilného telefónu po dobu trvania záručnej opravy („**Služba Moje Galaxy**“), ktorú poskytuje spoločnosť Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. so sídlom V parku 2323/14 Chodov, 148 00 Praha 4, IČO: 289 87 322, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, sp. zn. C 158046 konajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o., organizačná zložka, so sídlom Business Center IV, Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava, IČO: 45 306 281, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1791/B („**Samsung**“).
- 1.2. Tieto všeobecné obchodné podmienky Služby Moje Galaxy („**VOP Moje Galaxy**“) sú určené pre poskytovanie záručnej opravy v rámci Služby Moje Galaxy osobám, ktoré sú vlastníkom Mobilného telefónu a rozhodnú sa Službu Moje Galaxy aktivovať spôsobom uvedeným nižšie v týchto VOP Moje Galaxy („**Zákazník**“). Tieto VOP Moje Galaxy tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzatvorenej medzi spoločnosťou Samsung a Zákazníkom („**Zmluvné podmienky**“).
- 1.3. Služba Moje Galaxy je aktuálne dostupná pre všetky modelové rady mobilných telefónov Samsung Galaxy / Samsung Note („**Mobilný telefón**“).
- 1.4. V rámci skvalitnenia svojich služieb spoločnosť a nad rámec štandardnej záruky za vady produktu Samsung ponúka Zákazníkovi možnosť využiť Služby Moje Galaxy, t. j. služby záručnej opravy poškodeného Mobilného telefónu, pričom táto služba zahŕňa záručnú opravu Mobilného telefónu, jeho odvoz/dovoz Zákazníkovi, vypožičanie náhradného mobilného telefónu po dobu trvania záručnej opravy a tiež vykonanie odbornej inšpekcie (technickej vstupnej prehliadky – diagnostiky) Mobilného telefónu a to všetko za podmienok, ktoré sú popísané nižšie v týchto VOP Moje Galaxy.

2. Proces Moje Galaxy

- 2.1. Žiadosť o záručnú opravu Mobilného telefónu musí Zákazník nahlásiť telefonicky na infolinke Moje Galaxy („Objednávka“). Hovor na telefónne číslo infolinky nie je spoplatnený. Objednávka sa pre účely týchto VOP Moje Galaxy rozumie oznámenie identifikačných údajov o poškodenom Mobilnom telefóne, popis vady a oznámenie kontaktných údajov (v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, email, adresa) zo strany Zákazníka spoločnosti Samsung a oznámenie všeobecných podmienok Služby Moje Galaxy zo strany spoločnosti Samsung.
- 2.2. Údaje nahlásené Zákazníkom pri Objednávke budú oznámené dispečerovi Služby Moje Galaxy, ktorý sa so Zákazníkom spojí pre dohodnutie konkrétneho času a miesta vyzdvihnutia poškodeného Mobilného telefónu. Po skončení hovoru s dispečerom obdrží zákazník e-mailové potvrdenie obsahujúce zhrnutie jednotlivých krokov pre využitie Služby Moje Galaxy. Prílohou tohto e-mailového potvrdenia je tiež aktuálne znenie VOP Moje Galaxy.
- 2.3. Poškodený Mobilný telefón bude vyzdvihnutý vodičom v čase a na mieste dohodnutom so Zákazníkom. Zákazník je povinný na dohodnutom mieste a v dohodnutom čase Mobilný telefón odovzdať a zaistiť potrebnú súčinnosť s odovzdaním Mobilného telefónu a súvisiacimi úkonmi. O odovzdaní Mobilného telefónu vodičovi bude so Zákazníkom spísaný písomný preberací protokol (zmluva o poskytnutí služby Moje Galaxy), pričom Zákazník obdrží jedno vyhotovenie preberacieho protokolu.

Hodnota Zapožičaného telefónu:

Produkt	EUR	CZK	Produkt	EUR	CZK	Produkt	EUR	CZK	Produkt	EUR	CZK	Produkt	EUR	CZK
Z Flip	1 200	31 000	S21	620	16 000	S20U	1 060	27 000	S10	470	12 000	S7e	280	7 000
Note 20	800	21 000	S21+	775	20 000	Note 9	580	15 000	S9+	426	11 000	S7	240	6 000
Note 20 Ultra	1 100	29 000	S21U	1 050	27 000	Note 8	430	11 000	S9	400	10 000			
Note 10+ 256GB	735	19 000	S20	770	20 000	S10+	580	15 000	S8+	350	9 000			
Note 10 256GB	590	15 000	S20+	855	22 000	S10e	435	11 000	S8	350	8 000			

- 2.4. V prípade, že si Zákazník praje využiť možnosti zapožičania náhradného telefónu po dobu trvania záručnej opravy („**Zapožičaný telefón**“), bude vodičom Zákazníkovi Zapožičaný telefón odovzdaný proti odovzdaniu Mobilného telefónu. O odovzdaní Zapožičaného telefónu Zákazníkovi bude spísaný písomný protokol (zmluva o poskytnutí služby Moje Galaxy).

- 2.5. Služba zapožičania telefónu je zdarma pre záručné opravy. Hodnota Zapožičaného telefónu vid' nižšie, je orientačná v prípade poškodenia zapožičaného telefónu (vid' kapitola Poškodenie Zapožičaného telefónu).
- 2.6. Po spísaní písomného protokolu podľa čl. 2.3., prípadne čl. 2.5., týchto VOP Moje Galaxy bude poškodený Mobilný telefón odvezený do autorizovaného servisného strediska spoločnosti Samsung k technickej vstupnej prehliadke (diagnostike).
- 2.7. V rámci diagnostiky podľa predchádzajúceho ustanovenia bude zo strany spoločnosti Samsung posúdené, či sa na vadu poškodeného Mobilného telefónu vzťahuje záruka za akosť. V prípade, že sa na vadu poškodeného Mobilného telefónu nebude vzťahovať záruka za akosť, skontaktuje spoločnosť Samsung Zákazníka a ponúkne mu buď vrátenie neopraveného Mobilného telefónu, alebo opravu Mobilného telefónu na základe podmienok Pozáručnej opravy Moje Galaxy. Pozáručná oprava Moje Galaxy sa riadi podmienkami uvedenými na adrese <https://www.samsung.com/sk/mojegalaxy/>.

Poškodenie Zapožičaného telefónu

- 2.8. Pokiaľ je pri vrátení Zapožičaného telefónu zistené jeho poškodenie, bude o rozsahu poškodenia spísaný písomný protokol. Vzniknutú škodu je Zákazník povinný spoločnosti Samsung uhradiť do troch dní od dňa doručenia vyčíslenia škody Zákazníkovi zo strany spoločnosti Samsung.
- 2.9. V prípade totálneho zničenia Zapožičaného telefónu alebo jeho nevrátenia sa Zákazník zaväzuje uhradiť spoločnosti Samsung hodnotu poskytnutého Požičaného telefónu vo výške stanovenej podľa čl. 2.6. týchto VOP Moje Galaxy.

3. Zodpovednosť a Záruka

- 3.1. Spoločnosť Samsung poskytuje na všetky jej poskytované záručné opravy a dodané náhradné diely záruku za akosť v dĺžke 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť v deň vrátenia opraveného Mobilného telefónu Zákazníkovi.
- 3.2. Dokladom potvrdzujúcim poskytnutú záruku je doklad o uhradení ceny, napr. daňový doklad (faktúra). Zákazník má povinnosť vytknúť spoločnosti Samsung vadu, teda dodať popis vady opraveného Mobilného telefónu, kvôli ktorej ho reklamuje.
- 3.3. Záruka za akosť sa nevzťahuje na vady vzniknuté nezávisle na záručnej oprave Mobilného telefónu, napr. zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím, manipuláciou a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo návodom na použitie zo strany Zákazníka.
- 3.4. Spoločnosť Samsung nie je zodpovedná za porušenie týchto VOP Moje Galaxy v prípade nesplnenia svojich záväzkov, pokiaľ je toto neplnenie spôsobené (priamo alebo nepriamo) mimoriadnou alebo nepredvídateľnou situáciou, ktorú nemôže primerane ovplyvniť, a pokiaľ by následky takej situácie boli nevyhnutné napriek všetkému úsiliu, ktoré je možné rozumne požadovať. Medzi tieto príčiny a situácie patria obzvlášť štrajky, poruchy systému, softvéru alebo telekomunikačného spojenia, zásahy vyššej moci alebo verejného nepriateľa, vládnej intervencie podľa suverénnej alebo zmluvnej právomoci, požiare, povodne, epidémie, obmedzenie karanténou, nedostatok pracovnej sily alebo materiálu, neobvykle nepriaznivé počasie, výpadky elektrického prúdu, výpadky komunikácie, nevyhnutné oneskorenie, chyby alebo zlyhanie systémov tretích strán alebo iné podobné príčiny, ktoré táto zmluvná strana nemôže ovplyvniť.
- 3.5. V prípade, že je Zákazníkom podnikateľ a bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenia týchto VOP Moje Galaxy, ktoré stanoví inak, spoločnosť Samsung nie je voči Zákazníkovi – podnikateľovi zodpovedná za akékoľvek ujmy, vrátane majetkových škôd, akékoľvek nemajetkové ujmy alebo ušlý zisk, vzniknuté zo Služby Moje Galaxy alebo v súvislosti s ňou a to bez ohľadu na to či táto ujma bola spôsobená spoločnosťou Samsung, jej zamestnancami, subdodávateľmi alebo zástupcami. Zákazník podnikateľ sa týmto vzdáva práva na náhradu vyššie uvedenej ujmy.
- 3.6. Práva a povinnosti zmluvných strán, vyplývajúce práv z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, obzvlášť ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov („občiansky zákonník“) a v prípade, že je Zákazník spotrebiteľom tiež ustanoveniami zákona 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 a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov („**zákon o ochrane spotrebiteľa**“).

4. Záverečné ustanovenie

- 4.1. VOP Moje Galaxy vrátane všetkých ich príloh a súčastí sú platné na dobu neurčitú a nadobúdajú účinnosť od 9. 6. 2021.
- 4.2. Práva a povinnosti strán neupravené týmito VOP Moje Galaxy alebo zmluvou o poskytnutí služby Moje Galaxy sa riadia obzvlášť občianskym zákonníkom a v prípade, že je Zákazníkom spotrebiteľ rovnako ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 4.3. Kontaktné údaje spoločnosti Samsung:
- Infolinka Moje Galaxy na tel. čísle: 0800 66 53 77
- Kontaktný formulár: <https://e-contactus.samsung.com/sk/m/erms/init>
- Doručovacia adresa: Business Center IV, Galvaniho 17/C 821 04 Bratislava
- 4.4. V prípade, že je Zákazníkom spotrebiteľ a ak dôjde medzi týmto a spoločnosťou Samsung k vzniku spotrebiteľského sporu zo zmluvy o poskytovaní služby Moje Galaxy, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie tohto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je:
Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
P. O. BOX 29
Bajkalská 21/A
827 99 Bratislava
Web: www.soi.sk
- 4.5. Spoločnosť Samsung má právo meniť, doplňovať a rušiť jednotlivé ustanovenia týchto VOP Moje Galaxy. Spoločnosť Samsung vždy uverejní informácie o týchto zmenách vrátane aktuálneho znenia VOP Moje Galaxy na internetovej stránke <https://www.samsung.com/sk/mojegalaxy/>. Zmeny VOP Moje Galaxy nebudú mať vplyv na Objednávky uskutočnené pred ich zverejnením.