

1. Služba Moje Galaxy

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky poskytování služby pozáruční opravy Mobilních telefonů, jak ty jsou definovány níže, a rovněž podmínky vypůjčení náhradního mobilního telefonu po dobu trvání pozáruční opravy („**Služba Moje Galaxy**“), kterou poskytuje společnost Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. se sídlem V parku 2323/14 Chodov, 148 00 Praha 4, IČO: 289 87 322, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. C 158046 („**Samsung**“).
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky Služby Moje Galaxy („**VOP Moje Galaxy**“) jsou určeny pro poskytování Služby Moje Galaxy osobám, které jsou vlastníkem Mobilního telefonu a rozhodnou se Službu Moje Galaxy aktivovat způsobem uvedeným níže v těchto VOP Moje Galaxy („**Zákazník**“). Tyto VOP Moje Galaxy tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzavírané mezi společnostmi Samsung a Zákazníkem („**Smluvní podmínky**“).
- 1.3. Služba Moje Galaxy je dostupná pro všechny modelové řady mobilních telefonů Samsung a to i v případě, že předmětný mobilní telefon nesplňuje záruční podmínky („**Mobilní telefon**“).
- 1.4. V rámci zkvalitnění svých služeb společnost Samsung nabízí Zákazníkovi možnost využít Služby Moje Galaxy, tj. služby pozáruční opravy poškozeného Mobilního telefonu, kdy tato služba zahrnuje pozáruční opravu Mobilního telefonu, jeho odvoz/dovoz Zákazníkovi, v případě zájmu ze strany Zákazníka – vypůjčení náhradního mobilního telefonu po dobu trvání mimozáruční opravy dle ceníku viz níže Tabulka cen a rovněž provedení odborné inspekce (technické vstupní prohlídky – diagnostiky) Mobilního telefonu a to vše za podmínek, jak ty jsou popsány níže v těchto VOP Moje Galaxy.
- 1.5. Odvoz a dovoz Mobilního telefonu Zákazníkovi kurýrní službou je zdarma.

2. Proces Moje Galaxy

- 2.1. Žádost o pozáruční opravu Mobilního telefonu musí Zákazník nahlásit telefonicky na infolince Moje Galaxy („**Objednávka**“). Volání na telefonní číslo infolinky není zpoplatněno. Objednávkou se pro účely těchto VOP Moje Galaxy rozumí sdělení identifikačních údajů o poškozeném Mobilním telefonu, popis závady a sdělení kontaktních údajů (v rozsahu: jméno a příjmení, telefonní číslo, email, adresa) ze strany Zákazníka společnosti Samsung a sdělení obecných podmínek Služby Moje Galaxy ze strany společnosti Samsung.
- 2.2. Údaje nahlášené Zákazníkem při Objednávce budou předány dispečerovi Služby Moje Galaxy, který se se Zákazníkem spojí pro sjednání konkrétního termínu a místa vyzvednutí poškozeného Mobilního telefonu. Po skončení hovoru s dispečerem obdrží Zákazník emailové potvrzení obsahující shrnutí jednotlivých kroků pro využití Služby Moje Galaxy včetně poplatků spojených s využitím Služby Moje Galaxy. Přílohou tohoto e-mailového potvrzení je rovněž aktuální znění VOP Moje Galaxy a formulář pro odstoupení od smlouvy dle čl. 6. těchto VOP Moje Galaxy.
- 2.3. Poškozený Mobilní telefon bude vyzvednut kurýrní službou v termínu a místě sjednaném se Zákazníkem. Zákazník je povinen ve sjednaném místě a čase Mobilní telefon předat a zajistit potřebnou součinnost s předáním Mobilního telefonu a souvisejícími úkony. O předání Mobilního telefonu řidiči kurýrní služby bude se Zákazníkem sepsán písemný předávací protokol (smlouva o poskytnutí služby Moje Galaxy), kdy Zákazník obdrží jedno vyhotovení předávacího protokolu.
- 2.4. V případě, že si Zákazník přeje využít možnosti vypůjčení náhradního telefonu po dobu trvání pozáruční opravy („**Vypůjčený telefon**“), bude řidičem kurýrní služby Zákazníkovi Vypůjčený telefon předán oproti předání Mobilního telefonu. O předání Vypůjčeného telefonu Zákazníkovi bude sepsán písemný protokol (smlouva o poskytnutí služby Moje Galaxy). Zákazník bere na vědomí, že vypůjčení Vypůjčeného telefonu je podmíněno dočasnou blokáží částky v hodnotě Vypůjčeného telefonu, jehož hodnota je uvedena níže v tomto čl. 2.4., prostřednictvím platební karty Zákazníka.

Hodnota Vypůjčeného telefonu:

| Produkt | EUR | CZK |
|----------------|-------|--------|
| Z Flip | 1 200 | 31 000 |
| Note 20 | 800 | 21 000 |
| Note 20 Ultra | 1 100 | 29 000 |
| Note 10+ 256GB | 735 | 19 000 |
| Note 10 256GB | 590 | 15 000 |

| Produkt | EUR | CZK |
|---------|-------|--------|
| S21 | 620 | 16 000 |
| S21+ | 775 | 20 000 |
| S21U | 1 050 | 27 000 |
| S20 | 770 | 20 000 |
| S20+ | 855 | 22 000 |

| Produkt | EUR | CZK |
|---------|-------|--------|
| S20U | 1 060 | 27 000 |
| Note 9 | 580 | 15 000 |
| Note 8 | 430 | 11 000 |
| S10+ | 580 | 15 000 |
| S10e | 435 | 11 000 |

| Produkt | EUR | CZK |
|---------|-----|--------|
| S10 | 470 | 12 000 |
| S9+ | 426 | 11 000 |
| S9 | 400 | 10 000 |
| S8+ | 350 | 9 000 |
| S8 | 350 | 8 000 |

| Produkt | EUR | CZK |
|---------|-----|-------|
| S7e | 280 | 7 000 |
| S7 | 240 | 6 000 |
| | | |
| | | |

- 2.5. Po předání Mobilního telefonu Zákazníkem řidiči a po sepsání příslušného předávacího protokolu (smlouva o poskytnutí služby Moje Galaxy) bude na místě se Zákazníkem provedena dočasná blokáce peněžních prostředků prostřednictvím platební karty Zákazníka v následující výši:
- 2.5.1. volitelné: hodnota Vypůjčeného telefonu (dle čl. 2.4.).
- 2.6. Po sepsání písemného protokolu dle čl. 2.3. a provedení blokáce peněžních prostředků dle čl. 2.5. těchto VOP Moje Galaxy prostřednictvím platební karty Zákazníka bude poškozený Mobilní telefon odvezen do autorizovaného servisního střediska společnosti Samsung k technické vstupní prohlídce (diagnostice). Po provedení této technické vstupní prohlídky (diagnostiky) bude Zákazník kontaktován dispečerem Služby Moje Galaxy formou e-mailu k schválení cenového návrhu pro opravu poškozeného Mobilního telefonu („**Cena opravy**“).
- 2.7. Cena opravy bude vypočtena podle typu poškození Mobilního telefonu stanoveného na základě technické vstupní prohlídky (diagnostiky) dle čl. 2.6. těchto VOP Moje Galaxy a podle orientačních cen uvedených v ceníku jednotlivých autorizovaných servisních partnerů společnosti Samsung. Pro Českou republiku je autorizovaným servisním partnerem společnost BRITEX - CZ, s.r.o., ceník dostupný zde: <https://www.britex.cz/Web/services.html>, VSP Data, a ESC SK&CZ s.r.o., (<https://www.esck.eu/cennik/>). Pro Slovenskou republiku je autorizovaným servisním partnerem společnost ESC SK&CZ s.r.o., ceník dostupný zde: <http://esc.sk/sk/servis/cennik>.
- 2.8. Zákazník Cenu opravy schválí odpovědí na e-mail, který mu byl zaslán dle čl. 2.6. těchto VOP Moje Galaxy. Cenu opravy může Zákazník odmítnout odpovědí na e-mail, který mu byl zaslán dle čl. 2.6. těchto VOP Moje Galaxy nebo prostřednictvím infolinky Moje Galaxy na tel. číslo: 800 66 53 77.
- 2.9. Po schválení Ceny opravy Zákazníkem bude provedena oprava poškozeného Mobilního telefonu. V případě odmítnutí Ceny opravy Zákazníkem bude Mobilní telefon přivezen zpět Zákazníkovi bez opravy. V takovém případě bude Zákazníkovi účtována cena technické vstupní prohlídky (diagnostiky) ve výši 250 Kč včetně DPH.
- 2.10. Cena opravy nebo cena technické vstupní prohlídky je Zákazníkem hrazena při vrácení Mobilního telefonu Zákazníkovi.
- 2.11. Po zaplacení Ceny opravy nebo ceny technické vstupní prohlídky a vrácení Vypůjčeného telefonu v neporušeném stavu, resp. ve stavu v jakém byl Zákazníkovi předán, bude blokáce peněžních prostředků zrušena.
- 2.12. Po poskytnutí výše uvedených služeb a úspěšném ukončení transakce obdrží Zákazník e-mailem příslušný daňový doklad.

3. Poškození Vypůjčeného telefonu

- 3.1. Pokud je při vrácení Vypůjčeného telefonu zjištěno jeho poškození, bude o rozsahu poškození sepsán písemný protokol. Vzniklou škodu je Zákazník povinen společnosti Samsung uhradit do tří dnů ode dne doručení vyčíslení škody Zákazníkovi ze strany společnosti Samsung. Zákazník bere na vědomí, že do doby než bude vyčíslena vzniklá škoda a provedena úhrada škody, budou Zákazníkovi blokovány peněžní prostředky dle čl. 2.5.1. těchto VOP Moje Galaxy v plné výši.
- 3.2. V případě totálního zničení Vypůjčeného telefonu nebo jeho nevrácení se Zákazník zavazuje uhradit společnosti Samsung hodnotu poskytnutého Vypůjčeného telefonu ve výši stanovené dle čl. 2.4. těchto VOP Moje Galaxy.
- 3.3. V případě, že Zákazník neuhradí škodu vzniklou společnosti Samsung dle čl. 3.1. nebo 3.2. těchto VOP Moje Galaxy, je společnost Samsung oprávněna započíst svoji pohledávku na náhradu škody vzniklou v souvislosti s poskytnutím služeb Moje Galaxy Zákazníkovi proti pohledávce Zákazníka na vrácení dočasně blokováných peněžních prostředků.

4. Odpovědnost a Záruka

- 4.1. Společnost Samsung poskytuje na všechny jí poskytnuté pozáruční opravy a dodané náhradní díly záruku za jakost v délce 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet v den vrácení opraveného Mobilního telefonu Zákazníkovi.
- 4.2. Dokladem potvrzujícím poskytnutou záruku je doklad o uhrazení ceny, např. daňový doklad (faktura). Zákazník má povinnost vytknout společnosti Samsung vadu, tedy dodat popis vady opraveného Mobilního telefonu, kvůli které jej reklamuje.
- 4.3. Záruka za jakost se nevztahuje na závady vzniklé nezávisle na pozáruční opravě Mobilního telefonu, špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, manipulací a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou nebo návodem na použití ze strany Zákazníka.
- 4.4. Společnost Samsung není odpovědná za porušení těchto VOP Moje Galaxy v případě nesplnění svých závazků, pokud je toto neplnění způsobeno (přímo či nepřímo) mimořádnou nebo nepředvídatelnou situací, kterou nemůže přiměřeně ovlivnit, a pokud by následky takové situace byly nevyhnutelné navzdory veškerému úsilí, které lze rozumně požadovat. Mezi tyto příčiny a situace patří zejména stávky, selhání systému, softwaru nebo

telekomunikačního spojení, zásahy vyšší moci nebo veřejného nepřítele, vládní intervence podle suverénní nebo smluvní pravomoci, požáry, povodně, epidemie, omezení karanténou, nedostatek pracovní síly nebo materiálu, neobvykle nepříznivé počasí, výpadky elektrického proudu, výpadky komunikace, nevyhnutelná prodlení, chyby nebo selhání systémů třetích stran nebo jiné podobné příčiny, které tato smluvní strana nemůže ovlivnit

- 4.5. V případě, že je Zákazníkem podnikatel a bez ohledu na jakákoliv jiná ustanovení těchto VOP Moje Galaxy, která stanoví jinak, společnost Samsung není vůči Zákazníkovi – podnikateli odpovědná za jakékoliv újmy, včetně majetkové škody, jakékoliv nemajetkové újmy nebo ušlého zisku, vzniklé ze Služby Moje Galaxy nebo v souvislosti s ní a to bez ohledu na to jestli tato újma byla způsobena společností Samsung, jejími zaměstnanci, subdodavateli nebo zástupci. Zákazník podnikatel se tímto vzdává práva na náhradu výše uvedené újmy.
- 4.6. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („občanský zákoník“) a v případě, že je Zákazník spotřebitelem rovněž ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („zákon o ochraně spotřebitele“).

5. Služba Moje Galaxy Express

- 5.1. Společnost Samsung dále v rámci Služby Moje Galaxy nabízí její expresní verzi, ve které bude Objednávka Zákazníka vyřízena do 2 pracovních dnů ode dne následujícího po dni, kdy Zákazník schválí Cenu opravy dle čl. 2.8. těchto VOP Moje Galaxy (dále jen „**Služba Moje Galaxy Express**“).
- 5.2. Vyřízením Objednávky se pro účely Služby Moje Galaxy Epress rozumí (a) doručení opraveného Mobilního telefonu zpět Zákazníkovi na místo určené v Objednávce; (b) v případě, že se jedná o vadu, kterou nelze v termínu dle čl. 5.1 odstranit (např. pro nedostatek náhradních dílů), se vyřízením Objednávky rozumí kontaktování Zákazníka postupem dle čl. 2.6. a násl. těchto VOP Moje Galaxy s návrhem nového termínu realizace opravy a dále bude postupováno dle obecných ustanovení Služby Moje Galaxy. V případě, že společnost Samsung nebude schopna vyřídit Objednávku ve stanovené lhůtě z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti Zákazníkem (např. v případě, že není schopen telefon převzít do 2 pracovních dnů), společnost Samsung nenese odpovědnost za nedodržení výše stanovené lhůty.
- 5.3. Služba Moje Galaxy Express je dostupná pouze pro Zákazníky, u nichž je domluvené místo vyzvednutí Mobilního telefonu dle čl. 2.2, resp. čl. 2.3., těchto VOP Moje Galaxy v hl. městě Praze a jejím okolí (max. ve vzdálenosti 20 km od katastrální hranice hl. města Prahy). O dostupnosti a možnosti využití služby Moje Galaxy bude Zákazník blíže informován dispečerem služby Moje Galaxy.
- 5.4. Objednávka Služby Moje Galaxy Express je závazná. Údaje uvedené Zákazníkem v Objednávce nelze dodatečně měnit. Těmito údaji se rozumí zejména, nikoliv výlučně, Zákazníkovu telefonní číslo, e-mail a jeho adresa.
- 5.5. Cena Služby Moje Galaxy Express je stanovena Cenou opravy navýšenou o poplatek za Službu Moje Galaxy Express ve výši 349 Kč (včetně DPH).
- 5.6. V případě, že společnost Samsung nestihne požadavek Zákazníka vyřídit ve lhůtě uvedené v čl. 5.1 těchto VOP Moje Galaxy (tj. do 2 pracovních dnů od schválení Ceny opravy), je Služba Moje Galaxy Express bezplatná, ledaže společnost Samsung nemohla Mobilní telefon Zákazníkovi předat z důvodů překážek na straně Zákazníka (např. neposkytnutí potřebné součinnosti).

6. Odstoupení od Služby Moje Galaxy a Služby Moje Galaxy Express – spotřebitel

- 6.1. Služba Moje Galaxy a Služba Moje Galaxy Express je Zákazníkovi na základě těchto VOP Moje Galaxy poskytována na základě jeho výslovné žádosti před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1829 občanského zákoníku, tj. do 14 dnů od sepsání písemného protokolu. V případě, že Zákazník odstoupí od Smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy potom, co společnost Samsung započala s plněním Služby Moje Galaxy nebo Služby Moje Galaxy Express, je Zákazník povinen uhradit společnosti Samsung poměrnou část ceny za plnění poskytnuté dle těchto VOP Moje Galaxy do okamžiku odstoupení Zákazníkem. V případě, že společnost Samsung v této lhůtě zcela poskytne sjednané plnění, Zákazník nemá právo od Smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy odstoupit.
- 6.2. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí Zákazník – spotřebitel o odstoupení od této smlouvy informovat společnost Samsung formou jednostranného právního jednání (např. dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, e-mailem nebo prostřednictvím infolinky dle čl. 6.3 těchto VOP Moje Galaxy). Kupující může použít přiložený vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, není to však jeho povinností.

- 6.3. Společnost Samsung umožňuje Zákazníkovi odstoupit od smlouvy i prostřednictvím infolinky Moje Galaxy na tel. čísle: 800 66 53 77, kdy je Zákazník povinen zopakovat své údaje, které sdělil telefonicky infolince Moje Galaxy při Objednávce. Společnost Samsung potvrdí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu přijetí Zákazníkovy odstoupení.
- 6.4. Ustanovení tohoto čl. 6 těchto VOP Moje Galaxy se neuplatní ve vztahu k službě Moje Galaxy Express.

7. Odstoupení od Služby Moje Galaxy – podnikatel

- 7.1. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzavřené se společností Samsung bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce až do doby obdržení potvrzovacího e-mailu dle čl. 2.2 těchto VOP Moje Galaxy.
- 7.2. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzavřené se společností Samsung bez uvedení důvodu i po obdržení potvrzovacího e-mailu dle čl. 2.2 těchto VOP Moje Galaxy až do doby provedení technické prohlídky (diagnostiky) Mobilního telefonu.
- 7.3. Společnost Samsung umožňuje Zákazníkovi odstoupit od smlouvy prostřednictvím infolinky Moje Galaxy na tel. čísle: 800 66 53 77, kdy je Zákazník povinen zopakovat své údaje, které sdělil telefonicky infolince Moje Galaxy při Objednávce. Společnost Samsung potvrdí Zákazníkovi bez zbytečného odkladu přijetí Zákazníkovy odstoupení.
- 7.4. Ustanovení tohoto čl. 7 VOP Moje Galaxy se neuplatní ve vztahu k službě Moje Galaxy Express.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. VOP Moje Galaxy, včetně všech jejich příloh a součástí, jsou platné na dobu neurčitou a nabývají účinnosti od 9. 6. 2021.
- 8.2. Práva a povinnosti stran neupravené těmito VOP Moje Galaxy nebo smlouvou o poskytnutí služby Moje Galaxy se řídí zejména občanským zákoníkem a v případě, že je Zákazníkem spotřebitel rovněž ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele.
- 8.3. Kontaktní údaje společnosti Samsung:
– Infolinka Moje Galaxy na tel. čísle: 800 66 53 77
– Kontaktní formulář: <https://e-contactus.samsung.com/cz/m/erms/init>
– Adresa pro doručování: V parku 2323/14 Chodov, 148 00 Praha 4, Česká republika.
- 8.4. V případě, že je Zákazník spotřebitel a dojde-li mezi tímto a společností Samsung ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služby Moje Galaxy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:
Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
E-mail: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz
- 8.5. Společnost Samsung je oprávněna měnit, doplňovat a rušit jednotlivá ustanovení těchto VOP Moje Galaxy. Společnost Samsung vždy uveřejní informace o těchto změnách včetně aktuálního znění VOP Moje Galaxy na internetové stránce <https://www.samsung.com/cz/mojegalaxy/>. Změny VOP Moje Galaxy nebudou mít vliv na Objednávky učiněné před jejich zveřejněním.