

1. Služba Moje Galaxy

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky poskytování služby záruční opravy Mobilních telefonů, jak ty jsou definovány níže, a rovněž podmínky bezplatného vypůjčení náhradního mobilního telefonu po dobu trvání záruční 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 záruční opravy v rámci 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 společností Samsung a Zákazníkem („**Smluvní podmínky**“).
- 1.3. Služba Moje Galaxy je aktuálně dostupná pro všechny modelové řady mobilních telefonů Samsung („**Mobilní telefon**“).
- 1.4. V rámci zkvalitnění svých služeb společnost a nad rámec standardní záruky za vady produktu Samsung nabízí Zákazníkovi možnost využít Služby Moje Galaxy, tj. služby záruční opravy poškozeného Mobilního telefonu, kdy tato služba zahrnuje záruční opravu Mobilního telefonu, jeho odvoz/dovoz Zákazníkovi, vypůjčku náhradního mobilního telefonu po dobu trvání záruční opravy 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.

2. Proces Moje Galaxy

- 2.1. Žádost o záruční 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. Přílohou tohoto e-mailového potvrzení je rovněž aktuální znění VOP Moje Galaxy.
- 2.3. Poškozený Mobilní telefon bude vyzvednut řidičem 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 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 záruční opravy („**Vypůjčený telefon**“), bude řidičem Zákazníkovi Vypůjčený telefon předán oproti předání Mobilního telefonu. O předání Vypůjčeného telefonu Zákazníkovi bude sepsán písemný protokol (smlouva o poskytnutí služby Moje Galaxy).
- 2.5. Služba vypůjčení telefonu je zdarma pro záruční opravy. Hodnota Vypůjčeného telefonu viz níže je orientační v případě poškození vypůjčeného telefonu (viz kapitola Poškození Vypůjčeného telefonu).
- 2.6. Po sepsání písemného protokolu dle čl. 2.3., případně čl. 2.5. těchto VOP Moje Galaxy, bude poškozený Mobilní telefon odvezen do autorizovaného servisního střediska společnosti Samsung k technické vstupní prohlídce (diagnostice).

Hodnota Vypůjčeného telefonu:

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			

- 2.7. V rámci diagnostiky dle předchozího ustanovení bude ze strany společnosti Samsung posouzeno, zda se na vadu poškozeného Mobilního telefonu vztahuje záruka za jakost. V případě, že se na vadu poškozeného Mobilního telefonu nebude vztahovat záruka za jakost, zkontaktuje společnost Samsung Zákazníka a nabídne mu buď navrácení neopraveného Mobilního telefonu, nebo opravu Mobilního telefonu na základě podmínek Pozáruční opravy Moje Galaxy. Pozáruční oprava Moje Galaxy se řídí podmínkami uvedenými na adrese <https://www.samsung.com/cz/mojegalaxy/>.

Poškození Vypůjčeného telefonu

- 2.8. 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.
- 2.9. V případě totálního zničení Vypůjčeného telefonu nebo jeho nevrácení z jiného důvodu (ztráta, odcizení) se Zákazník zavazuje uhradit společnosti Samsung hodnotu poskytnutého Vypůjčeného telefonu ve výši stanovené dle čl. 2.6. těchto VOP Moje Galaxy.
- 2.10. Zákazník souhlasí s tím, že do doby zaplacení vzniklé škody může společnost Samsung zadržovat jeho Mobilní telefon. Dále Zákazník souhlasí s tím, že pokud vyčíslenou škodu neuhradí společnosti Samsung do 30 dnů ode dne, kdy mu bylo její vyčíslení doručeno dle čl. 2.9. těchto VOP Moje Galaxy, je společnost Samsung oprávněna zadržovaný Mobilní telefon prodat.

3. Odpovědnost a Záruka

- 3.1. Společnost Samsung poskytuje na všechny jí poskytnuté záruční opravy a dodané náhradní díly záruku za jakost v délce 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet v den vrácení opraveného Mobilního telefonu Zákazníkovi.
- 3.2. 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.
- 3.3. Záruka za jakost se nevztahuje na závady vzniklé nezávisle na záruční opravě Mobilního telefonu, např. špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím, manipulací a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou nebo návodem na použití ze strany Zákazníka.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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**“).

4. Služba Moje Galaxy Express (záruční opravy)

- 4.1. Společnost Samsung dále v rámci Služby Moje Galaxy ve vztahu k záručním opravám nabízí její expresní verzi, ve které bude Objednávka Zákazníka v řízena do 2 pracovních dnů od okamžiku sepsání předávacího protokolu dle čl. 2.3. nebo čl. 2.5. těchto VOP Moje Galaxy (dále jen „Služba Moje Galaxy Express“). Vyřízení Objednávky se pro účely Služby Moje Galaxy Express rozumí (a) v případě, že se jedná o vadu krytou zárukou, doručení opraveného Mobilního telefonu zpět Zákazníkovi na místo určené v Objednávce; (b) v případě, že se nejedná o vadu krytou

zárukou, se vyřízením Objednávky rozumí kontaktování Zákazníka postupem dle čl. 2.8. těchto VOP 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.

- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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 těchto Smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy poté, co společnost Samsung započala s plněním 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 poskytne sjednané plnění zcela, Zákazník nemá právo od Smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy odstoupit.
- 4.5. Cena Služby Moje Galaxy Express pro záruční opravy je stanovena pevnou částkou ve výši 349 Kč (včetně DPH).

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1. VOP Moje Galaxy, včetně všech jejich příloh a součástí, jsou platné na dobu neurčitou a nabývají účinnosti od 9. 6. 2021.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. V případě, že je Zákazníkem 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
- 5.5. 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.