

**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.
- 1.5. Odvoz a dovoz Mobilního telefonu v rámci služby Moje Galaxy je zpoplatněn poplatkem ve výši 299 Kč (včetně DPH), s výjimkou modelových řad Galaxy S9/S9+, S10e/S10/S10+/S10 Lite, S20/S20+/S20U, Note 9, Note 10/Note10 Lite a dále Galaxy Fold, Z Flip, kdy dovoz/odvoz Mobilního telefonu výše specifikované modelové řady není zpoplatněn.

**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 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).

**Hodnota Vypůjčeného telefonu:**

Produkt	EUR	CZK
Z Flip	1 300	33 000
Note 10+ 256 GB	735	19 000
Note 10 256 GB	635	16 000
Note 9	600	15 000
Note 8	435	11 000
S20	770	20 000
S20+	855	22 000
S20U	1 160	30 000
S10+	705	18 000

Produkt	EUR	CZK
S10e	435	11 000
S10	550	14 000
S9+	515	13 000
S9	400	10 000
S8+	400	10 000
S8	350	9 000
S7e	280	7 000
S7	240	6 000

- 2.5. Po sepsání písemného protokolu dle čl. 2.3., případně čl. 2.4., bude poškozený Mobilní telefon odvezen do autorizovaného servisního střediska společnosti Samsung k technické vstupní prohlídce (diagnostice).
- 2.6. 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 Mobilního telefonu nebude vztahovat záruka za jakost, zkontaktuje společnost Samsung Zákazníka a nabídne mu buď navrácení neopraveného Mobilního telefonu, nebo opravu 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**

- 2.7. 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. Zákazník souhlasí s tím, že do doby zaplacení vzniklé škody může předávající zadržovat jeho Mobilní telefon. Dále přebírající souhlasí s tím, že pokud vyčíslenou škodu neuhradí předávajícímu do 30 dnů ode dne, kdy mu jí předávající vyčísлил, je předávající oprávněn 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 se nevztahuje na závady vzniklé nezávisle na záruční 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.
- 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. 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 vyřízena do 2 pracovních dnů od okamžiku sepsání předávacího protokolu dle čl. 2.3. nebo čl. 2.4. těchto VOP Moje Galaxy (dále jen „Služba Moje Galaxy Express“). Vyřízením 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. 2.6 těchto VOP Moje Galaxy.
- 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 na infolince 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. Zákazník bere na vědomí, že od okamžiku sepsání předávacího protokolu dle čl. 2.3. nebo čl. 2.4. těchto VOP Moje Galaxy nemůže od předávacího protokolu (smlouvy o poskytnutí služby Moje Galaxy) odstoupit, a to z toho důvodu, že společnost Samsung začne s poskytováním služby na základě žádosti Zákazníka před uplynutím obecné zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy, která se proto na Službu Moje Galaxy Express nevztahuje.
- 4.5. Cena Služby Moje Galaxy Express pro záruční opravy je stanovena pevnou částkou ve výši 349 Kč (včetně DPH), Zákazník bere na vědomí, že k této ceně bude připočtena cena za odvoz/dovoz Mobilního telefonu dle čl. 1.5 těchto VOP ve výši 299 Kč (včetně DPH). V případě Mobilního telefonu řady Galaxy S9/S9+, S10e/S10/S10+/S10 Lite, S20/S20+/S20U, Note 9, Note 10/Note10 Lite a dále Galaxy Fold, Z Flip není odvoz/dovoz Mobilního telefonu v rámci služby Moje Galaxy Express pro záruční opravy zpoplatněn.
- 4.6. V případě, že společnost Samsung nestihne požadavek Zákazníka vyřídit ve lhůtě uvedené v čl. 4.1 tohoto článku těchto VOP Moje Galaxy, je Služba Moje Galaxy Express bezplatná, ledaže společnost Samsung nemohla Mobilní telefon Zákazníkovi předat z důvodů překážek na straně Zákazníka (např. neposkytnutí potřebné součinnosti).

## **5. Závěrečná ustanovení**

- 5.1. VOP Moje Galaxy včetně všech jejích příloh a součástí jsou platné na dobu neurčitou a nabývají účinnosti od 20. 12. 2019.
- 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 dojde mezi společností Samsung a spotřebitelem 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](mailto:adr@coi.cz)  
Web: [adr.coi.cz](http://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.