

1. Služba Moje Galaxy

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú podmienky poskytovania služby pozáručnej opravy Mobilných telefónov tak, ako sú tieto definované nižšie, a tiež podmienky bezplatného vypožičania náhradného mobilného telefónu po dobu trvania pozáručnej 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 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 a to i v prípade, že predmetný mobilný telefón tejto rady nespĺňa záručné podmienky („Mobilný telefón“).
- 1.4. V rámci skvalitnenia svojich služieb spoločnosť Samsung ponúka Zákazníkovi možnosť využiť Služby Moje Galaxy, t.j. služby pozáručnej opravy poškodeného Mobilného telefónu, kedy táto služba zahŕňa pozáručnú opravu Mobilného telefónu, jeho odvoz/dovoz Zákazníkovi, vypožičanie náhradného mobilného telefónu po dobu trvania pozáručnej 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 pozáručnú opravu Mobilného telefónu musí Zákazník nahlásiť telefonicky na infolinke Moje Galaxy („Objednávka“). Hovor na telefónne číslo infolinky nie je spoplatnený. Objednávkou sa pre účely týchto VOP Moje Galaxy rozumie oznámenie identifikačných údajov o poškodenom Mobilnom telefóne, popis závady a oznámenie kontaktných údajov (v rozsahu: meno a priezvisko, telefónne číslo, email, adresa) zo strany Zákazníka spoločnosti Samsung a oznámenia všeobecných podmienok Služby Moje Galaxy zo strany spoločnosti Samsung.
- 2.2. Údaje nahlásené Zákazníkom pri Objednávke budú poskytnuté dispečerovi Služby Moje Galaxy, ktorý sa so Zákazníkom spojí za účelom dohodnutia konkrétneho termínu 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 vrátane poplatkov spojených s využitím Služby Moje Galaxy. Prílohou tohto e-mailového potvrdenia je súčasne aktuálne znenie VOP Moje Galaxy a formulár pre odstúpenie od zmluvy podľa čl. 3.3. týchto VOP Moje Galaxy.
- 2.3. Poškodený Mobilný telefón bude vyzdvihnutý vodičom v termíne 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 s tým 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.
- 2.4. V prípade, že si Zákazník praje využiť možnosti požičania náhradného telefónu po dobu trvania pozáručnej 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). Zákazník berie na vedomie, že požičanie Zapožičaného telefónu je podmienené dočasnou blokáciou čiastky v hodnote Zapožičaného telefónu, ktorého hodnota je uvedená nižšie v tomto čl. 2.4., prostredníctvom platobnej karty Zákazníka.

Hodnota Zapožičaného telefónu:

Produkt	EUR	CZK
S10e	645	16 500
S10	770	19 800
S10+	855	22 000

Produkt	EUR	CZK
Note 9	752	19 400
Note 8	543	13 800
S9	462	11 800
S9+	516	13 200
S8+	435	11 100

Produkt	EUR	CZK
S8	381	9 700
S7e	317	8 100
S7	261	6 700
S6e	286	7 300
S6	284	7 300

- 2.5. Po odovzdaní Mobilného telefónu Zákazníkom vodičovi a po spísaní príslušného preberacieho protokolu (zmluva o poskytnutí služieb Moje Galaxy) bude na mieste so Zákazníkom vykonaná dočasná blokácia peňažných prostriedkov prostredníctvom platobnej karty Zákazníka v nasledujúcej výške:
- 2.5.1. dopravné (16 EUR vrátane DPH);
 - 2.5.2. voliteľné: hodnota Zapožičaného telefónu (podľa čl. 2.4.).
- 2.6. Po spísaní písomného protokolu podľa čl. 2.3., prípadne čl. 2.4., a vykonaní blokácie peňažných prostriedkov podľa čl. 2.5 týchto VOP Moje Galaxy prostredníctvom platobnej karty Zákazníka bude poškodený Mobilný telefón odvezený do autorizovaného servisného strediska spoločnosti Samsung na technickú vstupnú prehliadku (diagnostiku). Po vykonaní tejto technickej vstupnej prehliadky (diagnostiky) bude Zákazník kontaktovaný dispečerom Služby Moje Galaxy formou emailu na schválenie Cenového návrhu pre opravu poškodeného Mobilného telefónu („Cena opravy“).
- 2.7. Cena opravy bude vypočítaná podľa typu poškodenia Mobilného telefónu stanoveného na základe technickej vstupnej prehliadky (diagnostiky) podľa čl. 2.6. týchto VOP Moje Galaxy a podľa orientačných cien uvedených v cenníku jednotlivých autorizovaných servisných partnerov spoločnosti Samsung. Pre Českú republiku je autorizovaným servisným partnerom spoločnosť BRITEX – CZ, s.r.o., cenník dostupný tu: <https://www.britex.cz/Web/services.html>. Pre Slovenskú republiku je autorizovaným servisným partnerom spoločnosť ESC sk s.r.o., cenník dostupný tu: <http://esc.sk/sk/servis/cennik>.
- 2.8. Zákazník Cenu opravy schváli odpoveďou na email, ktorý mu bol zaslaný podľa čl. 2.6. týchto VOP Moje Galaxy. Cenu opravy môže Zákazník odmietnuť odpoveďou na email, ktorý mu bol zaslaný podľa čl. 2.6. týchto VOP Moje Galaxy alebo prostredníctvom infolinky Moje Galaxy na tel. čísle: 0800 66 53 77.
- 2.9. Po schválení Ceny opravy Zákazníkom bude vykonaná oprava poškodeného Mobilného telefónu. V prípade odmietnutia Ceny opravy Zákazníkom bude Mobilný telefón privezený späť Zákazníkovi bez opravy. V takom prípade bude Zákazníkovi účtovaná cena technickej vstupnej prehliadky (diagnostiky) vo výške 9,90 EUR vrátane DPH a dopravného vo výške 16 EUR vrátane DPH.
- 2.10. Dopravné a Cena opravy, sú Zákazníkom hradené pri vrátení Mobilného telefónu. Po zaplatení dopravného, Ceny opravy a vrátení Zapožičaného telefónu v neporušenom stave, resp. v stave v akom bol Zákazníkovi odovzdaný, bude blokácia peňažných prostriedkov zrušená.
- 2.11. Po poskytnutí vyššie uvedených služieb a úspešnom ukončení transakcie obdrží Zákazník emailom príslušný daňový doklad.

3. Poškodenie Zapožičaného telefónu

- 3.1. 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. Zákazník berie na vedomie, že do doby kým bude vyčíslená vzniknutá škoda a vykonaná úhrada škody, budú Zákazníkovi blokované peňažné prostriedky podľa čl. 2.5.2. týchto VOP Moje Galaxy v plnej výške.
- 3.2. V prípade totálneho zničenia Zapožičaného telefónu alebo jeho nevrátenia sa Zákazník zaväzuje uhradiť spoločnosti Samsung hodnotu poskytnutého Zapožičaného telefónu vo výške stanovenej podľa čl. 2.4. týchto VOP Moje Galaxy.
- 3.3. V prípade, že Zákazník neuhradí škodu vzniknutú spoločnosti Samsung podľa čl. 3.1. alebo 3.2. týchto VOP Moje Galaxy, je spoločnosť Samsung oprávnená započítať svoju pohľadávku na náhradu škody vzniknutú v súvislosti s poskytnutím služieb Moje Galaxy Zákazníkovi proti pohľadávke Zákazníka na vrátenie dočasne blokováných peňažných prostriedkov.

4. Zodpovednosť a Záruka

- 4.1. Spoločnosť Samsung poskytuje na všetky ňou poskytnuté pozáručné opravy a dodané náhradné diely záruku za akosť v dĺžke 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť v deň vrátenia opraveného Mobilného telefónu Zákazníkovi.
- 4.2. Dokladom potvrdzujúcim poskytnutú záruku je doklad o uhradení ceny, napr. daňový doklad (faktúra). Zákazník má povinnosť vytknúť spoločnosti Samsung vadu, a teda dodať popis vady opraveného Mobilného telefónu, kvôli ktorej ho reklamuje.
- 4.3. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nezávisle na pozáručnej oprave Mobilného telefónu, zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím, manipuláciou a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s používateľskou príručkou alebo návodom na použitie zo strany Zákazníka.
- 4.4. Spoločnosť Samsung nie je zodpovedná za poručenie týchto VOP Moje Galaxy v prípade nesplnenia svojich

záväzkov, pokiaľ je toto nesplnenie spôsobené (priamo alebo nepriamo) mimoriadnou alebo nepredvídateľnou situáciou, ktorú nemôže primerane ovplyvniť, a pokiaľ by následky takejto situácie boli nevyhnutné napriek všetkému úsiliu, ktoré je možné rozumne požadovať. Medzi tieto príčiny a situácie patria najmä štrajky, zlyhanie systému, softvéru alebo telekomunikačného spojenia, zásahy vyššej moci alebo verejného nepriateľa, vládne 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 omeškania, chyby alebo zlyhanie systémov tretích strán alebo iné podobné príčiny, ktoré táto zmluvná strana nemôže ovplyvniť.

- 4.5. 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.
- 4.6. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z práv z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, obzvlášť ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších („občiansky zákonník“) a v prípade, že je Zákazník spotrebiteľom taktiež 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“).

5. Odstúpenie od Služby Moje Galaxy – spotrebiteľ

- 5.1. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzavretej so spoločnosťou Samsung bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie do 14 dní od písania písomného protokolu. Aby bola dodržaná lehota pre odstúpenie od tejto Zmluvy o poskytnutí služby Moje Galaxy, je postačujúce odoslať odstúpenie od Zmluvy o poskytnutí služby Moje Galaxy pred uplynutím príslušnej lehoty. Zákazník súhlasí, že v prípade že spoločnosť Samsung už začala pred uplynutím tejto lehoty pre odstúpenie od Zmluvy s dohodnutým plnením, je Zákazník povinný uhradiť spoločnosti Samsung pomernú časť dohodnutej ceny za plnenie poskytnuté do okamihu odstúpenia od Zmluvy o poskytnutí Služby Moje Galaxy.
- 5.2. Pre účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy musí kupujúci spotrebiteľ o odstúpení od tejto zmluvy informovať spoločnosť Samsung formou jednostranného právneho úkonu (napr. listom zaslaným prostredníctvom prevádzkovateľa poštovních služieb, e-mailom alebo prostredníctvom infolinky podľa čl. 5.3. týchto VOP Moje Galaxy). Kupujúci môže použiť priložený vzorový formulár pre odstúpenie od zmluvy, nie je to však jeho povinnosťou.
- 5.3. Spoločnosť Samsung umožňuje Zákazníkovi odstúpiť od zmluvy i prostredníctvom infolinky Moje Galaxy na tel. čísle: 0800 66 53 77, kedy je Zákazník povinný zopakovať svoje údaje, ktoré uviedol telefonicky infolinke Moje Galaxy pri Objednávke. Spoločnosť Samsung potvrdí Zákazníkovi bez zbytočného odkladu prijatie Zákazníkovho odstúpenia.

6. Odstúpenie od Služby Moje Galaxy – podnikateľ

- 6.1. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzavretej so spoločnosťou Samsung bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie až do doby obdržania potvrdzovacieho emailu podľa čl. 2.2 týchto VOP Moje Galaxy.
- 6.2. Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služby Moje Galaxy uzavretej so spoločnosťou Samsung bez uvedenia dôvodu aj po obdržaní potvrdzovacieho emailu podľa čl. 2.2 týchto VOP Moje Galaxy až do doby vykonania technickej prehliadky (diagnostiky) Mobilného telefónu. V takom prípade je Zákazník povinný uhradiť spoločnosti Samsung cenu dopravného vo výške 16 EUR.
- 6.3. Spoločnosť Samsung umožňuje Zákazníkovi odstúpiť od zmluvy prostredníctvom infolinky Moje Galaxy na tel. čísle: 0800 66 53 77, kedy je Zákazník povinný zopakovať svoje údaje, ktoré uviedol telefonicky infolinke Moje Galaxy pri Objednávke. Spoločnosť Samsung potvrdí Zákazníkovi bez zbytočného odkladu prijatie Zákazníkovho odstúpenia.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. VOP Moje Galaxy vrátane všetkých príloh a súčastí sú platné na dobu neurčitú a nadobúdajú účinnosť od 1. 9. 2018.
- 7.2. Práva a povinnosti strán neupravené týmito VOP Moje Galaxy alebo zmluvou o poskytnutí služby Moje Galaxy sa riadi najmä občianskym zákonníkom a v prípade, že je Zákazníkom spotrebiteľ zároveň aj ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 7.3. Kontaktné údaje spoločnosti Samsung:
- Infolinka Moje Galaxy na tel. čísle: 0800 66 53 77
- Kontaktný formulár: <https://e-contactus.samsung.com/cz/m/erms/init>
- Doručovacia adresa: V parku 2323/14 Chodov, 148 00 Praha 4, Česká republika.
- 7.4. V prípade, že dôjde medzi spoločnosťou Samsung a spotrebiteľom ku vzniku spotrebiteľského sporu zo zmluvy o poskytovaní služby Moje Galaxy, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je:
Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
P. O. BOX 29
Preivozská 32
827 99
Web: www.soi.sk
- 7.5. Spoločnosť Samsung je oprávnená 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.