

**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 Galaxy / Samsung Note („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, e-mail, 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
Note 9	752	19 400
Note 8	543	13 800
S9	462	11 800
S9+	516	13 200
S8+	435	11 100
S8	381	9 700
S7e	317	8 100
S7	261	6 700
S6e	286	7 300
S6	284	7 300

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

- 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. Závěrečná ustanovení**

- 4.1. VOP Moje Galaxy včetně všech jejich příloh a součástí jsou platné na dobu neurčitou a nabývají účinnosti od 1. 9. 2018.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.

- 4.4. 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)
- 4.5. 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.