

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY-PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "**VOP – PZ**") pro službu Prodloužené záruky, jak je definována v těchto VOP – PZ, se vztahují na právní vztahy mezi **společností MOBIOLA WORLDWIDE s.r.o.**, Českobratrská 692/15, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČ: 064 90 557, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. C 72109, jako výrobcem (dále jen "**Výrobce**"), a Vy, jako zákazníkem (dále jen "**Zákazník**"), založené smlouvou o poskytování služby Prodloužené záruky mezi Výrobce a Zákazníkem, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VOP – PZ, (dále jen "**Smlouva**"), uzavřenou prostřednictvím webových stránek elektronického obchodu Výrobce dostupných na [adrese https://www.mobiola.eu/](https://www.mobiola.eu/) (dále jen "**Webové stránky**").

1. Základní ustanovení

1.1 Výrobce a Zákazník (dále společně jen "**Smluvní Strany**") a každý jednotlivě jen "**Smluvní Strana**") se mohou písemně dohodnout na odchýlné úpravě svých vzájemných právních vztahů ze Smlouvy od těchto VOP – PZ. Takové odchýlné ujednání má přednost před VOP – PZ.

1.2 Zákazníkem může být:

- (i) fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy **nejedná** v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání (dále jen "**Zákazník-Spotřebitel**"), nebo
- (ii) každá osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy **jedná** v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, zejména:
 - (a) osoba zapsaná v obchodním rejstříku;
 - (b) osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění;
 - (c) osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů, nebo
 - (d) fyzická osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu;(dále jen "**Zákazník-Podnikatel**").

1.3 Vzájemné právní vztahy mezi Smluvními stranami se ve vztahu k:

- (i) **Zákazníkovi-Spotřebiteli** řídí zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“);
- (ii) **Zákazníkovi-Podnikateli** řídí zejména Občanským zákoníkem.

Některá ustanovení těchto VOP – PZ jsou tedy výslovně upravena odlišně pro Zákazníka-Spotřebitele a Zákazníka-Podnikatele.

2. Prodloužená záruka

2.1 Prodlouženou zárukou se rozumí služba, kterou poskytuje Výrobce Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Výrobce a Zákazníkem, spočívající v Plněních Výrobce, jak jsou definována v těchto VOP – PZ, představujících vymezené služby pozáručního servisu vybraného zboží vyrobeného Výrobce (dále jen „**Zboží**“), realizovaného Výrobce pro Zákazníka po uplynutí zákonné záruční doby stanovené dle

příslušných platných právních předpisů, a to způsobem a za podmínek podle Smlouvy a těchto VOP – PZ (dále jen „**Prodloužená záruka**“). Pro vyloučení jakýchkoli pochybností, Prodloužená záruka není (i) spotřebitelskou zárukou ve smyslu ustanovení § 2158 až 2174 Občanského zákoníku, ani prodloužením zákonné záruky podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku, ale zvláštní službou pozáručního servisu poskytovanou Výrobce Zákazníkovi na základě Smlouvy, která je mezi Smluvními stranami uzavřena dle ustanovení § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku.

- 2.2 Výrobce poskytuje službu Prodloužené záruky na vybrané Zboží z produkce Výrobce uvedené na příslušných podstránkách Webových stránek, a to z kategorie tlačítkových telefonů.
- 2.3 Výrobce poskytuje službu Prodloužené záruky po dobu 12 kalendářních měsíců, počínaje prvním dnem následujícím po dni, kdy uplyne zákonná záruka podle příslušných platných právních předpisů na Zboží, na které Zákazník uzavřel Smlouvu (dále jen "**Doba trvání Prodloužené záruky**"). Plnění Výrobce dle odst. 2.4 bod (iv) Smlouvy poskytuje Výrobce a právní vztah mezi Smluvními stranami založený touto Smlouvou ve vztahu k tomuto Plnění Výrobce trvá i po skončení Doby trvání Prodloužené záruky a trvá po neomezenou dobu, dokud Zákazník nepožádá Výrobce o ukončení poskytování tohoto Plnění Výrobce.
- 2.4 V rámci poskytování služby Prodloužené záruky poskytne Výrobce Zákazníkovi během Doby trvání Prodloužené záruky následující výhody:
 - (i) odborné posouzení poruchy Zboží Výrobce nebo autorizovaným servisem určeným Výrobce;
 - (ii) v případě odstranitelné poruchy Zboží odstranění poruchy Zboží na náklady Výrobce Výrobce nebo Výrobce určeným autorizovaným servisem;
 - (iii) v případě neopravitelné poruchy Zboží (např. z důvodu nedostupnosti náhradních dílů) nabídnout nový model Zboží s technickými parametry obdobnými Zboží se slevou 50 % z ceny takového nového modelu uvedené v internetovém obchodě na Webových stránkách;
 - (iv) informování Zákazníka o boží a službách Výrobce, o nových produktech a službách v portfoliu Výrobce atd;

(dále jen "**Plnění Výrobce**").

3. Uzavření Smlouvy

- 3.1 Možnost podat návrh na uzavření Smlouvy je Zákazníkovi k dispozici na příslušné podstránce Webových stránek Výrobce. Zákazník má možnost podat návrh na uzavření Smlouvy o poskytování služby Prodloužené záruky po dobu 24 kalendářních měsíců ode dne zakoupení příslušného Zboží. Možnost podat návrh na uzavření Smlouvy má i Zákazník, který Zboží nezakoupil přímo u Výrobce, ale u jiného prodejce Zboží, který je k prodeji Zboží pověřen Výrobce.
- 3.2 Zákazník provede návrh Smlouvy podle pokynů na příslušné podstránce Webových stránek a kliknutím na tlačítko "**Registrovat**" odešle návrh Smlouvy Výrobci. Výrobce potvrdí uzavření Smlouvy potvrzovacím e-mailem zaslaným na e-mailovou adresu

uvedenou Zákazníkem ("**Potvrzovací e-mail**"). Odeslání Potvrzovacího e-mailu Výrobce Zákazníkovi představuje uzavření Smlouvy o poskytování služby Prodloužené záruky mezi Výrobce a Zákazníkem.

4. Postup pro uplatnění služeb Prodloužené záruky

4.1 Zákazník je povinen oznámit Výrobci poruchu Zboží, na které byla uzavřena Smlouva o poskytování služeb Prodloužené záruky, neprodleně po zjištění poruchy Zboží, nejpozději v poslední den Doby trvání Prodloužené záruky, a to e-mailem na e-mailovou adresu rma@mobiola.eu určenou Výrobce pro tento účel (dále jen "**Oznámení o poruše**").

4.2 V Oznámení o poruše Zákazník uvede:

- (i) modelu telefonu;
- (ii) sériové číslo (IMEI nebo IMEI1);
- (iii) popis závady (pokud možno s fotografiemi nebo videozáznamem).

Zákazník k Oznámení o závadě přiloží také doklad o koupi dotčeného Zboží nebo záruční list dotčeného Zboží.

4.3 Po doručení Oznámení o poruše Výrobci Výrobce vyhodnotí, zda porucha Zboží splňuje podmínky poskytnutí služeb Prodloužené záruky (jak jsou definovány v článku 5 těchto VOP – PZ). O výsledku vyhodnocení splnění podmínek poskytnutí služeb Prodloužené záruky informuje Výrobce Zákazníka e-mailem (případně telefonicky) spolu s pokyny pro zaslání Zboží Výrobci nebo autorizovanému servisu určenému Výrobce, a to za účelem realizace příslušného Plnění Výrobce v rámci Prodloužené záruky.

4.4 Podle pokynů Výrobce zašle Zákazník za účelem provedení příslušného Plnění Výrobce v rámci Prodloužené záruky Zboží Výrobci nebo autorizovanému servisu určenému Výrobce, a to na vlastní náklady.

4.5 Po přijetí Zboží, Výrobce nebo autorizovaný servis určený Výrobce provede odborné posouzení poruchy Zboží (dále jen „**Odborné posouzení**“).

4.6 V případě, že takové Odborné posouzení prokáže, že porucha Zboží je opravitelná, Výrobce nebo jím určený autorizovaný servis provede opravu Zboží a po jejím dokončení zašle opravené Zboží zpět Zákazníkovi. Náklady na zaslání Zboží zpět Zákazníkovi nese Výrobce.

4.7 V případě, že takové Odborné posouzení prokáže, že porucha Zboží je neopravitelná (například z důvodu nedostupnosti náhradních dílů), nabídne Výrobce Zákazníkovi možnost zakoupení nového modelu Zboží s technickými parametry obdobnými jako u předmětného Zboží se slevou 50 % z ceny takového nového modelu uvedené v internetovém obchodě na Webových stránkách. V případě, že Zákazník této možnosti nevyužije, bude Zboží zasláno Výrobce zpět Zákazníkovi na náklady Výrobce ve stavu, v jakém je Výrobce od Zákazníka obdržel, bez dalšího zvýhodnění v rámci služby Prodloužené záruky vztahující se na předmětné Zboží.

5. Podmínky služeb Prodloužené záruky

- 5.1 Podmínkou pro poskytování Služeb Prodloužené záruky je - kromě dodržení postupu pro uplatnění služeb Prodloužené záruky podle článku 4. těchto VOP – PZ, je, že předmětné Zboží v okamžiku doručení Zboží Zákazníkem Výrobci nebo jím určenému autorizovanému servisu pro Odborné posouzení nebude vykazovat známky mechanického poškození, oxidace nebo jiného poškození, které by jinak vylučovalo uplatnění zákonné záruky nebo nároků z vad Zboží v zákonné záruční době ve smyslu příslušných platných právních předpisů.

6. Platební podmínky

- 6.1 Výrobce poskytuje Zákazníkovi služby Prodloužené záruky na základě Smlouvy bezplatně, aby svým zákazníkům poskytl nadstandardní péči.

7. Odstoupení od Smlouvy

- 7.1 Podmínky uvedené níže v tomto článku se vztahují pouze na Zákazníka-Spotřebitele. Obdobná práva a povinnosti Zákazníka-Podnikatele se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 7.2 Zákazník-Spotřebitel má možnost odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu kdykoli v průběhu Doby trvání Prodloužené záruky.
- 7.3 Odstoupí-li Zákazník-Spotřebitel od Smlouvy, Smlouva se od počátku ruší a ruší se i jakákoli doplňková smlouva nebo dohoda Smluvních stran týkající se Smlouvy, od níž Zákazník-Spotřebitel odstoupil. Předchozí věta se nevztahuje na smlouvu o koupi zboží se slevou s parametry obdobnými parametrům Zboží ve smyslu odst. 4.7 této Smlouvy.
- 7.4 Zákazník-Spotřebitel informuje Výrobce o svém rozhodnutí odstoupit od Smlouvy jednoznačným prohlášením o odstoupení, například:
- (i) dopisem zasláným na adresu Výrobce nebo
 - (ii) e-mailem na e-mailovou adresu zákaznického servisu Výrobce zaruka@mobiola.eu;
- (dále jen "**Oznámení o odstoupení od Smlouvy**").
- K tomuto účelu může Zákazník-Spotřebitel použít také formulář pro odstoupení od Smlouvy, který je přílohou těchto VOP – PZ.
- 7.5 Přijetí Odstoupení od Smlouvy potvrdí Výrobce Zákazníkovi-Spotřebiteli e-mailem.

8. Zpracování osobních údajů

- 8.1 Pro obecné informace o tom, jak Výrobce zpracovává osobní údaje Zákazníků a návštěvníků Webových stránek a jak používá cookies, se Zákazníci a návštěvníci Webových stránek mohou seznámit s Pravidly zpracování osobních údajů a používání cookies Výrobce, která jsou dostupná na <https://www.eshop.mobiola.eu/cs/vse-o-nakupu/zpracovani-osobnich-udaju>.
- 8.2 Kromě ustanovení bodu 8.1 výše bere Zákazník-Spotřebitel na vědomí, že Výrobce zpracovává osobní údaje Zákazníka-Spotřebitele, které Zákazník-spotřebitel poskytl Výrobci při uzavírání Smlouvy, v souladu a na základě ustanovení čl. 6 písm. b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), že zpracování osobních údajů Zákazníka-Spotřebitele Výrobce je nezbytné pro plnění Smlouvy, jejíž Smluvní stranou je Zákazník-Spotřebitel. Poskytnutí a zpracování těchto osobních údajů je jednak

smluvním požadavkem, jednak nezbytné pro účely plnění Smlouvy a poskytování služeb Prodloužené záruky. Současně Výrobce jako správce zpracovává osobní údaje za účelem kontroly řádného poskytování služby Prodloužené záruky – Výrobce tyto údaje zpracovává na základě oprávněného zájmu Výrobce, spočívajícího v jeho zájmu kontrolovat činnost svých zaměstnanců v souladu s těmito VOP – PZ a poskytovat tak Zákazníkům službu Prodloužené záruky v nejvyšší možné kvalitě.

9. Zpracování kontaktních údajů

- 9.1 Při uzavírání Smlouvy poskytne Zákazník-Podnikatel Výrobci své kontaktní údaje, včetně e-mailové adresy, obchodní firmy, sídla a dalších identifikačních údajů Zákazníka-Podnikatele. Uzavřením Smlouvy uděluje Zákazník-Podnikatel Výrobci souhlas s použitím poskytnutých kontaktních údajů pro marketingové účely Výrobce po celou dobu trvání Prodloužené záruky, jakož i po neomezenou dobu po skončení Prodloužené záruky nebo po nejdelší dobu povolenou příslušnými platnými právními předpisy, nejméně však 3 roky po skončení Prodloužené záruky.

10. Alternativní řešení spotřebitelských sporů

- 10.1 Podmínky uvedené níže v tomto článku se vztahují pouze na Zákazníka-Spotřebitele. Obdobná práva a povinnosti Zákazníka-Podnikatele se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 10.2 Pokud se Zákazník-Spotřebitel domnívá, že Výrobce porušil jeho práva, má právo obrátit se na Výrobce se žádostí o nápravu.
- 10.3 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Stranami ze Smlouvy
- 10.4 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- 10.5 Zákazník uzavřením Smlouvy přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1 Vztahy mezi Smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky. Pokud vztah obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, řídí se českým právem. Tím nejsou dotčena práva spotřebitelů vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 11.2 Smlouva se uzavírá na dálku prostřednictvím prostředků komunikace na dálku a může být uzavřena ve slovenském jazyce.
- 11.3 Pokud je nebo se stane některé ustanovení smlouvy neplatným, platnost ostatních ustanovení smlouvy tím není dotčena.
- 11.4 V případě jakýchkoli dotazů, stížností, návrhů nebo žádostí o nápravu může Zákazník-Spotřebitel kdykoli kontaktovat Výrobce, například e-mailem na adrese podpora@mobiola.eu.

- 11.5 Orgánem dozoru ve vztahu k Výrobci je: Česká obchodní inspekce Inspektorát pro Olomoucký a Moravskoslezský kraj, Provozní 5491/1, 722 00 Ostrava – Třebovice, ostrava@coi.gov.cz. Orgánem dozoru v oblasti ochrany osobních údajů je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, posta@uoou.gov.cz.
- 11.6 Výrobce může znění VOP – PZ kdykoli jednostranně změnit a doplnit. Nové VOP – PZ vstupují v platnost dnem jejich zveřejnění v internetovém obchodě na Webových stránkách a dříve platné VOP – PZ se ruší. Tímto ustanovením nejsou dotčena vaše práva a povinnosti, které vznikly před nabytím účinnosti nových VOP – PZ.
- 11.7 Vzhledem k způsobu uzavírání Smlouvy nebude Smlouva u Výrobce samostatně uložena ani k dispozici na požádání. VOP – PZ budou kdykoli dostupné v internetovém obchodě na Webových stránkách.

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD UZAVŘENÉ SMLOUVY SMLOUVY NA DÁLKU A MIMO PROVOZNÍ PROSTORY OBCHODNÍKA

(Tento formulář vyplňte a odešlete pouze v případě, že si přejete odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo provozní prostory obchodníka.)

- Komu: **MOBIOLA WORLDWIDE s.r.o., se sídlem** Českobratrská 692/15, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČO: 064 90 557, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě pod č. C 72109.
- Tímto oznamuji^(*), že odstupuji* od **Smlouvy o poskytování služeb Prodloužené záruky**
- Datum objednání/datum přijetí*
- Jméno a příjmení spotřebitele(ů)*
- Adresa spotřebitele(ů)*
- Podpis spotřebitele(ů)* (pokud je tento formulář předkládán v písemné podobě)
- Datum

*Nehodící se škrtněte.