

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY – PREDLŽENÁ ZÁRUKA

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP – PZ**“) pre službu Predĺženej záruky, ako je definovaná v týchto VOP – PZ, sa aplikujú na právne vzťahy medzi spoločnosťou **MOBIOLA WORLDWIDE s.r.o.**, so sídlom Českobratrská 692/15, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČO: 064 90 557, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ostrave, pod sp. zn.: C 72109, ako výrobcom (ďalej len „**Výrobca**“), a Vami, ako zákazníkom (ďalej len „**Zákazník**“), založené zmluvou o poskytnutí služby Predĺženej záruky medzi Výrobcom a Zákazníkom, ktorej sú tieto VOP – PZ neoddeliteľnou súčasťou, (ďalej len „**Zmluva**“) uzavretej prostredníctvom webových stránok elektronického obchodu Výrobca dostupného pod adresou <https://www.mobiola.eu/> (ďalej len „**Webové stránky**“).

1. Základné ustanovenia

1.1 Výrobca a Zákazník (ďalej spoločne len „**Zmluvné strany**“ a každý samostatne len „**Zmluvná strana**“) sa môžu písomne dohodnúť na odchylnej úprave vzájomných právnych vzťahov zo Zmluvy od týchto VOP – PZ. Takáto odchýlna dohoda bude mať prednosť pred VOP – PZ.

1.2 Zákazníkom môže byť:

- (i) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy **nekoná** v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „**Zákazník – Spotrebiteľ**“); alebo
- (ii) akákoľvek osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy **koná** v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, najmä:
 - (a) osoba zapísaná v obchodnom registri;
 - (b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia;
 - (c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov; alebo
 - (d) fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu;(ďalej len „**Zákazník – Podnikateľ**“).

1.3 Vzájomné právne vzťahy medzi Zmluvnými stranami sa vo vzťahu ku:

- (i) **Zákazníkovi – Spotrebiteľovi** riadia najmä ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“);
- (ii) **Zákazníkovi – Podnikateľovi** riadia najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).

Niektoré ustanovenia týchto VOP – PZ sú tak upravené výslovne odlišne pre Zákazníka – Spotrebiteľa a Zákazníka – Podnikateľa.

2. Predĺžená záruka

2.1 Predĺženou zárukou je služba, ktorú poskytuje Výrobca Zákazníkovi, na základe Zmluvy uzavretej medzi Výrobcom a Zákazníkom, spočívajúca v Plneniach Výrobca, ako sú definované v týchto VOP – PZ, predstavujúcich vymedzené služby pozáručného servisu

vybraných tovarov vyrobených Výrobcom (ďalej len „**Tovar**“) realizovanom Výrobcom pre Zákazníka po uplynutí zákonnej záručnej doby stanovenej v zmysle príslušných aplikovateľných právnych predpisov a to spôsobom a za podmienok podľa Zmluvy a týchto VOP – PZ (ďalej len „**Predĺžená záruka**“). Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností Predĺžená záruka nie je (i) spotrebiteľskou zárukou v zmysle ustanovení § 626 Občianskeho zákonníka, ani predĺžením zákonnej záruky v zmysle príslušných aplikovateľných ustanovení Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, ale osobitnou službou pozáručného servisu poskytovaného Výrobcom Zákazníkovi z titulu a na základe Zmluvy, ktorá je Zmluvnými stranami uzavretá v zmysle ustanovení § 51 v nadväznosti na ustanovenia § 52 a nasl. Občianskeho zákonníka v prípade Zákazníka – Spotrebiteľa alebo v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v prípade Zákazníka – Podnikateľa.

- 2.2 Výrobca poskytuje službu Predĺženej záruky na vybraný Tovar z produkcie Výrobcu uvedené na príslušných podstránkach Webových stránok, a to z kategórie tlačidlových telefónov.
- 2.3 Výrobca poskytuje službu Predĺženej záruky po dobu 12 kalendárnych mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po dni, v ktorom skončí plynutie zákonnej záruky v zmysle príslušných aplikovateľných právnych predpisov na Tovar, pre ktorý Zákazník uzatvoril Zmluvu (ďalej len „**Doba trvania Predĺženej záruky**“). Plnenie Výrobcu podľa bodu 2.4 bod (iv) Zmluvy poskytuje Výrobca, ako aj právne vzťahy medzi Zmluvnými stranami založené touto Zmluvou vo vzťahu k tomuto Plneniu Výrobcu, trvajú aj po ukončení Doby trvania Predĺženej záruky a to po neurčitú dobu do momentu, kedy Zákazník požiada Výrobcu o ukončenie poskytovania tohto Plnenia Výrobcu.
- 2.4 Výrobca v rámci poskytovania služby Predĺženej záruky v priebehu Doby trvania Predĺženej záruky poskytuje Zákazníkovi nasledovné plnenia:
 - (i) odborné posúdenie poruchy Tvaru a to Výrobcom alebo Výrobcom určeným autorizovaným servisom;
 - (ii) v prípade odstrániteľnej poruchy Tvaru, odstránenie poruchy Tvaru na náklady Výrobcu a to Výrobcom alebo Výrobcom určeným autorizovaným servisom;
 - (iii) v prípade neodstrániteľnej poruchy Tvaru (napríklad z dôvodu nedostupnosti náhradných dielov), ponúknuť nového modelu tovaru s technickými parametrami obdobnými Tvaru a to so zľavou 50% z ceny takéhoto nového modelu uvedenej v internetovom obchode na Webových stránkach;
 - (iv) priebežné informovanie Zákazníka o tovaroch a službách Výrobcu, novinkách v portfóliu tovarov a služieb Výrobcu, a podobne;(ďalej len „**Plnenia Výrobcu**“ alebo „**Plnenie Výrobcu**“).

3. Uzatvorenie Zmluvy

- 3.1 Možnosť vykonať návrh na uzatvorenie Zmluvy je Zákazníkovi dostupná na príslušnej podstránke Webových stránok Výrobcu. Zákazník má možnosť vykonať návrh na uzatvorenie Zmluvy pre poskytovanie služby Predĺženej záruky po dobu 24 kalendárnych

mesiacov odo dňa zakúpenia príslušného Tvaru. Možnosť vykonať návrh na uzatvorenie Zmluvy je prístupná aj takému Zákazníkovi, ktorý Tvar nezakúpil priamo od Výrobcu, ale od iného predajcu Tvaru autorizovaného na predaj Tvaru Výrobcom.

- 3.2 Zákazník vykoná návrh na uzatvorenie Zmluvy nasledovaním pokynov na príslušnej podstránke Webových stránok, a kliknutím na tlačidlo „Registrovat“ odošle Výrobcovi návrh na uzavretie Zmluvy. Výrobca uzavretie Zmluvy potvrdí potvrdzovacím emailom zaslaným na emailovú adresu uvedenú Zákazníkom (ďalej len „Potvrdzovací email“). Zaslaním Potvrdzovacieho emailu Výrobcom Zákazníkovi je Zmluva o poskytnutí služby Predĺženej záruky medzi Výrobcom a Zákazníkom uzavretá.

4. Postup pri uplatnení služieb Predĺženej záruky

- 4.1 Poruchu Tvaru, ku ktorému bola uzavretá Zmluva o poskytovaní služieb Predĺženej záruky, oznámi Zákazník Výrobcovi bezodkladne po zistení poruchy Tvaru najneskôr v posledný deň Doby trvania Predĺženej záruky a to emailom na Výrobcom pre tento účel určenú emailovú adresu rma@mobiola.eu (ďalej len „Oznámenie o poruche“).

- 4.2 V Oznámení o poruche Zákazník uvedie:

- (i) model telefónu;
- (ii) výrobné číslo (IMEI alebo IMEI1);
- (iii) popis poruchy (s priložením fotografií alebo videa, ak je to možné a vhodné).

K Oznámeniu o poruche Zákazník priloží aj doklad o kúpe dotknutého Tvaru alebo záručný list dotknutého Tvaru.

- 4.3 Po doručení Oznámenia o poruche Výrobcovi Výrobca vyhodnotí, či porucha Tvaru spĺňa podmienky poskytnutia služieb Predĺženej záruky (ako sú definované v článku 5. týchto VOP – PZ). O výsledku vyhodnotenia splnenia podmienok poskytnutia služieb Predĺženej záruky informuje Výrobca Zákazníka emailom (prípadne telefonicky) spolu s pokynmi pre zaslanie Tvaru Výrobcovi alebo autorizovanému servisu určenému Výrobcom a to pre účely realizácie príslušného Plnenia Výrobcom v rámci Predĺženej záruky.
- 4.4 Podľa pokynov Výrobcu, pre účely realizácie príslušného Plnenia Výrobcom v rámci Predĺženej záruky, odošle Zákazník Tvar Výrobcovi alebo autorizovanému servisu určenému Výrobcom, a to na vlastné náklady Zákazníka.
- 4.5 Po prijatí Tvaru, Výrobca alebo autorizovaný servis určený Výrobcom vykoná odborné posúdenie poruchy Tvaru (ďalej len „Odborné posúdenie“).
- 4.6 V prípade, ak takéto Odborné posúdenie preukáže, že porucha Tvaru je odstrániteľná, Výrobca alebo autorizovaný servis určený Výrobcom vykoná opravu Tvaru, a po jej vykonaní odošle opravený Tvar späť Zákazníkovi. Náklady odoslania Tvaru naspäť Zákazníkovi znáša Výrobca.
- 4.7 V prípade, ak takéto Odborné posúdenie preukáže, že porucha Tvaru je neodstrániteľná (napríklad z dôvodu nedostupnosti náhradných dielov), Výrobca ponúkne Zákazníkovi možnosť zakúpenia nového modelu tovaru s technickými parametrami obdobnými parametrom dotknutému Tvaru a to so zľavou 50% z ceny takéhoto nového modelu

uvedenej v internetovom obchode na Webových stránkach. V prípade, ak Zákazník nevyužije túto možnosť, Tovar mu bude Výrobcom na náklady Výrobcu odoslaný naspäť v stave, v akom ho Výrobca obdržal od Zákazníka, a to bez nároku na akékoľvek ďalšie plnenie v rámci služby Predĺženej záruky vzťahujúcej sa na dotknutý Tovar.

5. Podmienky poskytnutia služieb Predĺženej záruky

- 5.1 Podmienkou poskytnutia služieb Predĺženej záruky – okrem dodržania Postupu pri uplatnení služieb Predĺženej záruky podľa článku 4. týchto VOP – PZ, je, že dotknutý Tovar v momente doručenia Tovar Zákazníkom Výrobcomi alebo autorizovanému servisu určenému Výrobcom na Odborné posúdenie nebude vykazovať známky mechanického poškodenia, oxidácie, či akéhokoľvek iného poškodenia, ktoré by inak v priebehu zákonnej záručnej doby v zmysle príslušných aplikovateľných právnych predpisov vylučovalo uplatnenie zákonnej záruky alebo nárokov z väd tovaru v zmysle príslušných aplikovateľných právnych predpisov.

6. Platobné podmienky

- 6.1 Výrobca poskytuje služby Predĺženej záruky Zákazníkovi na základe Zmluvy bezodplatne, s cieľom poskytovať svojim zákazníkom nadštandardnú zákaznícku starostlivosť.

7. Odstúpenie od Zmluvy

- 7.1 Nižšie uvedené podmienky podľa tohto článku sa vzťahujú len na Zákazníka – Spotrebiteľa. Svojou povahou obdobné práva a povinnosti Zákazníka – Podnikateľa sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 7.2 Od Zmluvy má Zákazník – Spotrebiteľ možnosť odstúpiť bez uvedenia dôvodu kedykoľvek počas Doby trvania Predĺženej záruky.
- 7.3 Ak Zákazník – Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, Zmluva sa od začiatku ruší, a ruší sa aj každá prípadná doplnková zmluva alebo dohoda Zmluvných strán súvisiaca so Zmluvou, od ktorej Zákazník – Spotrebiteľ odstúpil. Predchádzajúca veta sa nevzťahuje na kúpnu zmluvu o zľavnenej kúpe tovaru s parametrami obdobnými parametrom Tovar v zmysle bodu 4.7 tejto Zmluvy.
- 7.4 O svojom rozhodnutí odstúpiť od Zmluvy Zákazník – Spotrebiteľ informuje Výrobca jednoznačným vyhlásením o odstúpení od Zmluvy, napríklad:
- (i) listom zaslaným na adresu Výrobcu; alebo
 - (ii) emailom na emailovú adresu zákazníckeho servisu zaruka@mobiola.eu;
- (ďalej len „**Oznámenie o odstúpení od Zmluvy**“).
- Na tento účel môže Zákazník – Spotrebiteľ tiež použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí prílohu týchto VOP – PZ.

- 7.5 Prijatie Odstúpenia od Zmluvy Výrobca potvrdí Zákazníkovi – Spotrebiteľovi emailom.

8. Spracovanie osobných údajov

- 8.1 Pre všeobecné informácie o tom, ako Výrobca spracováva osobné údaje Zákazníkov a návštevníkov Webových stránok a ako používa cookies, sa Zákazníci a návštevníci Webových stránok môžu oboznámiť s Výrobcovými pravidlami spracovania osobných

údajov a používania cookies dostupnými na <https://www.eshop.mobiola.eu/sk/vsetko-o-nakupe/spracovanie-osobnych-udajov>.

- 8.2 Okrem ustanovení bodu 8.1 vyššie, Zákazník – Spotrebiteľ berie na vedomie, že Výrobca osobné údaje Zákazníka – Spotrebiteľa, poskytnuté Zákazníkom – Spotrebiteľom Výrobcovi v priebehu uzatvárania Zmluvy, spracúva v zmysle a v súlade s ustanoveniami § 13 ods. 1 písm. b) zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov, a teda na tom právnom základe, že spracovanie osobných údajov Zákazníka – Spotrebiteľa Výrobcom je nevyhnutné na plnenie tejto Zmluvy, ktorej je Zákazník – Spotrebiteľ Zmluvnou stranou. Poskytnutie a spracúvanie týchto osobných údajov je tak zmluvnou požiadavkou a zároveň nevyhnutné na účely plnenia Zmluvy a poskytovania služieb Predĺženej záruky. Výrobca zároveň ako prevádzkovateľ, spracúva osobné údaje na účely kontroly riadneho poskytovania služby Predĺženej záruky – tieto údaje Výrobca spracúva na základe oprávnených záujmov Výrobcu, spočívajúcich v jeho záujme kontrolovať postup jeho zamestnancov v súlade s týmito VOP - PZ a tým poskytovať Zákazníkom službu Predĺženej záruky v najvyššej možnej kvalite.

9. Spracovanie kontaktných údajov

- 9.1 V priebehu uzatvárania Zmluvy, Zákazník – Podnikateľ poskytuje Výrobcovi svoje kontaktné údaje, vrátane emailovej adresy, obchodného mena, sídla a iných identifikačných údajov Zákazníka – Podnikateľa. Zákazník – Podnikateľ uzavretím Zmluvy udeľuje Výrobcovi súhlas na použitie poskytnutých kontaktných údajov na marketingové účely Výrobcu po celú Dobu trvania Predĺženej záruky ako aj po neobmedzenú dobu po skončení Doby trvania Predĺženej záruky alebo v najdlhšiu príslušnými aplikovateľnými právnymi predpismi prípustnú dobu, najmenej však v trvaní 3 rokov po skončení Doby trvania Predĺženej záruky.

10. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 10.1 Nižšie uvedené podmienky podľa tohto článku sa vzťahujú len na Zákazníka – Spotrebiteľa. Svojou povahou obdobné práva a povinnosti Zákazníka – Podnikateľa sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 10.2 Ak sa Zákazník – Spotrebiteľ domnieva, že Výrobca porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Výrobcu so žiadosťou o nápravu.
- 10.3 Ak Výrobca na žiadosť Zákazníka – Spotrebiteľa o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Zákazník – Spotrebiteľ podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právo, za účelom ochrany svojich spotrebiteľských práv, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Možnosť Zákazníka – Spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 10.4 Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu sa začína návrhom Zákazníka – Spotrebiteľa. Návrh musí obsahovať zákonom predpísané náležitosti a môže sa podať písomne v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Zákazník – Spotrebiteľ využiť formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný postupovať nezávisle, nestranne, s náležitou odbornou starostlivosťou, s cieľom urovnania sporu a prihliadať pritom na ochranu práv a oprávnených záujmov strán sporu. Ak majú strany sporu záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu. Uzatvorená dohoda je záväzná. Ak

medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu a subjekt alternatívneho riešenia sporov dospeje k záveru, že Výrobca porušil práva Zákazníka – Spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska. Subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odloží, ak nie je zrejmé, že Výrobca porušil práva Zákazníka – Spotrebiteľa. Alternatívne riešenie sporu je bezodplatné. Subjekt alternatívneho riešenia sporov však môže od Zákazníka – Spotrebiteľa požadovať poplatok najviac 5 EUR vrátane DPH.

- 10.5 Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk), alebo iné subjekty zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky (www.mhsr.sk). V prípade cezhraničného sporu má Zákazník – Spotrebiteľ tiež právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu. Zákazník – Spotrebiteľ má tiež právo na alternatívne riešenie prípadného sporu prostredníctvom európskej platformy riešenia sporov on-line (ec.europa.eu/consumers/odr/main/).

11. Záverečné ustanovenia

- 11.1 Vzťahy medzi Zmluvnými stranami sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, riadi sa slovenským právom. Týmto nie sú dotknuté spotrebiteľské práva vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.2 Zmluva sa uzatvára na diaľku prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie a je možné ju uzavrieť v slovenskom jazyku.
- 11.3 Ak je alebo sa stane ktorékoľvek ustanovenie zmluvy neplatné, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení zmluvy.
- 11.4 V prípade akýchkoľvek otázok, sťažností, podnetov alebo žiadostí o nápravu Zákazník – Spotrebiteľ sa môže kedykoľvek obrátiť na Výrobca, napríklad emailom na podpora@mobiola.eu.
- 11.5 Orgánom dozoru v oblasti živnostenského podnikania je Odbor živnostenského podnikania, Okresný úrad Nitra, Štefánikova trieda 69, 949 01 Nitra (<https://www.minv.sk/?okresne-urady-klientske-centra&urad=1&odbor=3>, 037 / 65 49 750, 751, 752). Orgánom dozoru v oblasti ochrany osobných údajov je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Námestie 1. mája, 811 06 Bratislava (<https://dataprotection.gov.sk/sk/kontakt/>, statny.dozor@pdp.gov.sk). Orgánom dozoru v oblasti ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava (www.soi.sk, ba@soi.sk, 02/58 27 21 72).
- 11.6 Znenie VOP – PZ môže Výrobca kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať. Nové VOP – PZ nadobudnú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovom obchode na Webových stránkach a rušia sa tým dovtedy platné VOP – PZ. Týmto ustanovením nie sú dotknuté vaše práva a povinnosti, ktoré vznikli pred účinnosťou nových VOP – PZ.
- 11.7 Vzhľadom na spôsob uzatvárania Zmluvy, Zmluva u Výrobca nebude osobitne uložená a dostupná na požiadanie. VOP – PZ budú kedykoľvek dostupné v internetovom obchode na Webových stránkach.

**VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ
NA DIAĽKU A ZMLUVY UZAVRETEJ MIMO PREVÁDZKOVÝCH
PRIESTOROV OBCHODNÍKA**

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

- Komu: **MOBIOLA WORLDWIDE s.r.o.**, so sídlom Českobratrská 692/15, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, IČO: 064 90 557, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ostrave, pod sp. zn.: C 72109
- Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od **Zmluvy o poskytovaní služby Predĺženej záruky**
- Dátum objednania/dátum prijatia*
- Meno a priezvisko spotrebiteľ/a/spotrebiteľov*
- Adresa spotrebiteľ/a/spotrebiteľov*
- Podpis spotrebiteľ/a/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)
- Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.