

# Úplná pravidla služby Prodlužka záruky ETA (dále jen „Pravidla“)

## I. Úvodní ustanovení

1. Tento dokument obsahuje úplná pravidla služby prodloužené záruky ETA (dále jen „Prodlužka záruky ETA“). Provozovatelem a poskytovatelem služby Prodlužka záruky ETA je společnost ETA a.s., v Praze 8 - Karlín, Křižíkova 148/34, PSČ 186 00, IČ: 275 44 001, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 17862 (dále jen „Provozovatel“ nebo „Poskytovatel“).
2. Prodlužka záruky ETA je služba, která umožňuje prodloužení záruky nad rámec doby dané zákonem na tři, pět nebo deset let dle typu výrobku značky ETA.
3. Začátek platnosti Prodloužené záruky je shodný s datem nákupu výrobku a končí uplynutím příslušné délky Prodloužené záruky v maximální délce deset let. Délka prodloužené záruky jednotlivých výrobků je specifikována v [Seznamu výrobků](#).

## II. Podmínky získání a užívání služby Prodlužka záruky ETA

1. Účastníkem může být každá fyzická nepodnikající osoba (dále jen „zákazník“), která nakoupí vybraný typ výrobku značky ETA (dále jen „výrobek“) a zaregistruje se do Prodlužky záruky ETA (dále jen „Účastník“). Registraci provede prostřednictvím stránek k tomu určených. Nárok na Prodlužku záruky ETA nevzniká automaticky po zakoupení výrobku, ale je podmíněno aktivací této služby zákazníkem na webové stránce <https://www.eta.cz/prodluzka/> nejpozději v termínu do 30 dnů od data zakoupení výrobku uvedeného na prodejním dokladu.
2. Aktivaci služby Prodlužka záruky ETA provede zákazník na webové stránce <https://www.eta.cz/prodluzka/> tím, že pravdivě vyplní elektronický formulář. Data zapsaná do tohoto formuláře se uloží do „Certifikátu“ Prodlužky záruky ETA, který si zákazník vytiskne. Předložení certifikátu spolu s prodejním dokladem jsou podmínkou při uplatnění a řešení reklamace Prodlužka záruky ETA.  
  
Výjimkou poskytnutí služby Prodlužka záruky ETA jsou výrobky z kategorie LED žárovek, při jejichž reklamaci v rámci služby Prodlužka záruky ETA není nutná aktivace, tj. je nutno předložit pouze prodejní doklad.
3. V případě, že zákazník nemá možnost zaregistrovat se na webové stránce <https://www.eta.cz/prodluzka/>, může tak učinit na podnikové prodejně ETA (seznam prodejen je uveden v odkaze Seznam podnikových prodejen ETA k registraci), kde bude zaregistrován a bude mu vytištěn certifikát.
4. Služba Prodlužka záruky ETA je poskytována u výrobků pouze na jejich části, které jsou určeny, tj. nevztahuje se na celý výrobek. Zde najdete úplný seznam výrobků a jejich části, na které se Prodlužka záruky ETA vztahuje.

### III. Uplatnění služby Prodlužka záruky ETA – řešení reklamace

1. Podmínky uplatnění služby Prodlužka záruky ETA nejsou shodné s podmínkami práv z vadného plnění dle Občanského zákoníku, ale řídí se těmito Pravidly, které jsou k nahlédnutí na každé podnikové prodejně ETA (viz. Seznam podnikových prodejen ETA k registraci) nebo na této stránce.

2. Není-li stanoveno v těchto Pravidlech jinak, uplatní se přiměřeně příslušná ustanovení Občanského zákoníku o právech z vadného plnění. Pro účely služby Prodlužka záruky ETA se výslovně neuplatní analogie § 1924, 2169, 2171 a 1922 odst. 2.

3. Prodlužka záruky ETA se neuplatní, je-li kupujícím právnická osoba nebo fyzická osoba podnikající.

4. V případě reklamace velkého domácího spotřebiče ETA (chladničky, mrazničky a myčky nádobí) kontaktuje Účastník s požadavkem opravy zákaznickou linku **+420 545 120 545**. Pro uplatnění služby Prodlužka záruky ETA je nezbytné, aby Účastník navštívil se svým produktem, Certifikátem služby Prodlužka záruky ETA a prodejním dokladem záruční servis ETA nebo produkt s výše zmíněnými dokumenty a řádně vyplněným reklamačním protokolem ([ke stažení zde](#)) zaslal do libovolného servisu ETA poštou (seznam záručních servisů naleznete na stránkách ETA v odkaze Servis v sekci společnost ETA).

5. V případě reklamace výrobku z kategorie LED žárovky je nezbytné, aby Účastník navštívil se svým produktem a prodejním dokladem záruční servis ETA nebo produkt s výše zmíněnými dokumenty a řádně vyplněným reklamačním protokolem ([ke stažení zde](#)) zaslal do libovolného servisu ETA poštou (seznam záručních servisů naleznete na stránkách ETA v odkaze Servis v sekci společnost ETA). V případě reklamace výrobku z kategorie LED žárovky není nutno přikládat Certifikát služby Prodlužka záruky ETA.

6. Účastník je povinen na výzvu zákaznického centra, na e-mailovou adresu **info@eta.cz**, elektronicky zaslat kopie dokladů, které jsou nutné pro uplatnění služby Prodlužka záruky ETA. Při převzetí výrobku v záručním servise k reklamaci a uplatnění Prodlužka záruky ETA, vystaví záruční servis potvrzení o převzetí zboží k reklamaci.

7. Pro bližší informace o postupu reklamace je možné také kontaktovat zákaznickou linku ETA na telefonním čísle **+420 545 120 545** nebo e-mailem **info@eta.cz**, kde mu bude sdělen přesný postup řešení reklamace.

8. Reklamace obsahuje:

- Název produktu a typ
- Popis vady uvedený zákazníkem
- Datum zakoupení výrobku
- Datum uplatnění reklamace
- Stav výrobku a dodaného příslušenství
- Předané doklady
- Podpis zákazníka a razítko prodávajícího

## 9. Další informace:

- Lhůta pro vyřízení reklamace Prodlužka záruky ETA je maximálně 60 dnů. Pokud nedojde do této doby k vyřízení reklamace, považuje se výrobek za neopravitelný.
- Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Účastník právo, aby byla vada odstraněna. Není-li tento postup možný, má Účastník právo na výměnu věci.
- Namísto nároku Účastníka na odstoupení od kupní smlouvy si ETA v průběhu Prodlužka záruky ETA vyhrazuje právo vyřešení reklamace v případě neopravitelnosti výrobků tak, že Účastník obdrží nové zboží srovnatelných nebo lepších technických parametrů, které nabídne kamenná prodejna ETA z aktuálního sortimentu. V případě, že Účastník nebude souhlasit s nabízeným výrobkem, služby Prodlužka záruky ETA zaniká bez jakýchkoli dalších nároků Účastníka. V případě, že Účastník bude uplatňovat svá práva ze služby Prodlužka záruky ETA v době, kdy dojde ke zrušení či zániku služby Prodlužka záruky ETA (tím se myslí, že tato služba již nebude nadále poskytována) a Účastníkovi v rámci jeho práv ze služby Prodlužka záruky ETA vznikne nárok na výměnu věci, bude Účastníkovi nový výrobek poskytnut, nicméně bez služby Prodlužka záruky ETA.

10. Společnost ETA a.s. neodpovídá a služba Prodlužka záruky ETA je neplatná na závady výrobku způsobené zejména:

- Nevhodnými provozními podmínkami
- Použitím výrobku v rozporu s návodem k obsluze a v rozporu s charakterem výrobku
- Jakýmkoli nestandardním zásahem do výrobku
- Vlivem neodvratné události (např. živelné pohromy)
- Mechanickým poškozením
- Připojením výrobku na jiné než předepsané napájecí napětí
- Neodborným uvedením do provozu
- Spojením nebo použitím výrobku s nestandardním příslušenstvím
- Nebo v jiných případech, na které se nevztahuje doba k uplatnění práv z vadného plnění dle Občanského zákoníku.

## IV. Ochrana osobních údajů

1. Registrací Účastníka v Prodlužce záruky ETA vzniká smluvní vztah o poskytování služeb mezi Provozovatelem a Účastníkem. Po dobu existence a za účelem plnění tohoto smluvního vztahu zpracovává Provozovatel jako správce osobních údajů osobní údaje (dále jen „údaje“) účastníka ve svých systémech, a to v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo, IP adresa.

2. Provozovatel bude Účastníkovi zasílat informativní e-mailové zprávy týkající se fungování Prodlužky záruky ETA a účasti Účastníka v Prodlužce záruky ETA.

3. Registrací do Prodlužky záruky ETA potvrzuje účastník správnost a úplnost uvedených údajů a vyjadřuje též svůj souhlas s pravidly Prodlužky záruky ETA.

4. Protože existuje smluvní vztah mezi subjektem údajů (Účastníkem) a správcem (Provozovatelem), je oprávněným zájmem Provozovatele zasílat členům Prodlužky záruky ETA obchodní sdělení (přímý marketing).

5. V případě, že Účastník udělí během registrace do Prodlužky záruky ETA souhlas se zasíláním obchodních sdělení třetí stranou, mohou mu být zasílána obchodní sdělení společností HP TRONIC Zlín, spol. s r.o., IČ 499 73 053, která provozuje internetový obchod [www.eta.cz/shop/](http://www.eta.cz/shop/). Obchodní sdělení se budou týkat zboží a služeb zmíněného internetového obchodu.

6. Nesouhlasí-li účastník se zasíláním obchodních sdělení, může zaslat požadavek na odhlášení z odběrů emailem na adresu **gdpr@eta.cz**, nebo se odhlásit ze zasílání obchodních sdělení pomocí odkazu uvedeném v doručeném obchodním sdělení.

7. Provozovatel bude osobní údaje Účastníka zpracovávat také za účelem plnění právních povinností: plnění povinností v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění, poskytnutí součinnosti správním orgánům, policii, soudu: Poskytovatel je oprávněn zpracovávat základní osobní, identifikační a kontaktní údaje zákazníka, údaje o zboží a údaje z komunikace mezi zákazníkem po dobu 4 let ode dne uplynutí záruční doby na zboží.

8. Osobní údaje Účastníků mohou být předány třetím osobám, a to za následujícími účely: dopravy zboží a řešení reklamací.

9. Účastník má právo na přístup ke svým osobním údajům, má právo na jejich opravu, na výmaz poskytnutých osobních údajů, na omezení zpracování osobních údajů; má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Dále má Účastník právo na přenos osobních údajů na jiného správce a právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů.

10. Účastník může svá práva dle předchozího odstavce uplatnit prostřednictvím odkazu uvedeného v patičce e-mailu zasláného ze strany Provozovatele nebo žádostí na adrese **gdpr@eta.cz**.

11. Pokud Účastník uplatní některé z práv z článku IV., odstavec 9, má Poskytovatel právo žádat prokázání totožnosti Účastníka. Žádost o přístup k osobním údajům tak musí být zaslána z e-mailové adresy žadatele. Bude-li žádost podána jinou formou, či z jiné e-mailové adresy, má Poskytovatel právo požadovat dodatečné ověření formou odpovědi na ověřovací e-mail. V případě, kdy žadatel neprokáže svou totožnost do 14 dnů od zaslání ověřovacího e-mailu, nebude jeho žádost na uplatnění práv z článku IV., odstavec 9 přijata. V odůvodněných případech si Provozovatel vyhrazuje právo požádat o zaslání žádosti doporučeným dopisem s úředně ověřeným podpisem nebo prostřednictvím datové schránky.

## V. Další podmínky a ujednání

1. Aktivací služby Prodlužka záruky ETA Účastník souhlasí s těmito Pravidly. Prodlužka záruky ETA neplatí pro výrobky, na které byla při prodeji poskytnuta sleva z důvodu poškození, neúplnosti nebo chybějících doplňků a výbavy.

2. Při jakémkoli porušení těchto Pravidel si společnost ETA a.s. vyhrazuje právo považovat službu Prodlužku záruky ETA za neplatnou a tudíž za nenárokovou a nevymahatelnou. V takovémto případě může být závada výrobku odstraněna jen za úplatu, po předchozí dohodě s Účastníkem.

3. Tato Pravidla nabývají účinnosti dne 18. 11. 2019. ETA a.s. si vyhrazuje právo na změnu těchto Pravidel. Aktuální znění Pravidel bude vždy k nahlédnutí na prodejních ETA nebo na webu.

Ve Zlíně dne 18. 11. 2019.