

# Podmienky dobrovoľnej záruky „5 rokov záruky na spotrebič Beko“

spoločnosti BEKO Slovakia s.r.o., so sídlom Suché mýto 1, 811 03 Bratislava, IČO 36 282 219, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 39582/B, ktorá je oficiálnym zástupcom značky BEKO pre Slovensko (ďalej len „Beko“, „spoločnosť Beko“).

Spoločnosť Beko umožňuje spotrebiteľom získať na vybrané domáce spotrebiče, ktoré zákazník kúpi v stanovenom čase (ďalej len „spotrebič“) dobrovoľnú záruku kvality „5 rokov záruky na spotrebič“ (ďalej len „záruka“). Na získanie tejto záruky je potrebná dodatočná registrácia zakúpeného spotrebiča.

Ponuka umožňuje zákazníkovi získať záruku na určené spotrebiče, ktoré zákazník zakúpi v termíne, keď ponuka prebieha.

Žiadosť o záruku je úplne dobrovoľná.

**Ponuka záruky začína 1. 4. 2024 a trvá do 30. 6. 2024.**

**Ponuka je platná pre nasledujúce modely spotrebičov:**

Model	Produktové číslo	EAN
B5RCNA366HW	7524620009	8690842529863
B5RCNA366HXB	7524620008	8690842529870
B5RCNA406HW	7524820009	8690842529924
B5RCNA406HXB	7524820008	8690842529931
B5T68243WCSHBC	7188236820	8690842528460
B5WUFU58416WCZBC	7002340044	8690842522598
B5WUFU58418WCSHBC	7002340037	8690842505638
BBIM12400XCS	7768382114	8690842381607
BBIM12400XMPS	7757883872	8690842596827
BBIM13301XC	7768286735	8690842453380
BBIM13400XCS	7757787642	8690842423031
BBIM14300WMS	7768182103	8690842396458
BBIR17300BCS	7724086724	8690842414091
BBIS13400XMSWE	7768287823	8690842440892
BCNA275E4SN	7523020016	5944008923549
BCNE400E50SHN	7278743102	8690842418860
BDFN26646WC	7664103977	8690842523397
BDFN26646XC	7664203977	8690842523373
BDFN36642XC	7680102677	8690842580987
BDFS26120WQ	7640803935	8690842474422
BDFS26120XQ	7640703935	8690842474392
BDIN36532	7692903977	8690842623394
BDIN38650C	7635102477	8690842471001
BDIS38020Q	7641003935	8690842475344
BDIS38040A	7641103935	8690842475368
BHCA66741BBHF	7704331218	8690842537493

BHCA96741BBHF	7704331220	8690842537509
BCHA275E4SN	7520420023	5944008923228
FSM57300GW	7786986767	8690842119941
FSM57300GX	7786986766	8690842119934
HIC64404T	7756786754	8690842332869
HII64500UFT	7757188675	8690842288852
HII64822UFT	7757188676	8690842395819
HILW64225S	7750188358	8690842114939
XDF95245CSH3BHST	7188287670	8690842537899
XWUE77265CSH3B	7001540040	8690842531750
XWUE87265CSH3B	7001440082	8690842531767

### 1. Záručná lehota

Záruka začína platiť po schválení registrácie a platí 5 rokov od dátumu zakúpenia spotrebiča. Záručná lehota sa v prípadoch, keď chyba výrobku bráni výrobok používať, nepredlžuje o čas, keď kupujúci uplatnil nárok na záručnú opravu v autorizovanom servise až do dňa prevzatia opraveného výrobku. Záručná lehota na náhradné diely použité pri oprave sa končí so záručnou lehotou na celý spotrebič. Záručná lehota na vymenený spotrebič sa končí so záručnou lehotou na pôvodný spotrebič.

### 2. Predmet záruky

Záruka sa vzťahuje na všetky chyby a poruchy riadne registrovaného spotrebiča, ktoré vzniknú v dôsledku výrobných chýb. Záruka sa nevzťahuje na vedľajšie škody spôsobené spotrebičom.

### 3. Registrácia a podmienky na získanie záruky

Podmienkou získania päťročnej záruky je riadna registrácia na webových stránkach spoločnosti Beko [www.bekosk.sk](http://www.bekosk.sk) (ďalej len „registračný formulár“) za nasledujúcich podmienok:

- Registrácia musí byť vykonaná do 14 kalendárnych dní od dátumu nákupu spotrebiča;
- Model spotrebiča je uvedený v zozname modelov, na ktoré sa záruka vzťahuje;
- V registračnom formulári spotrebiteľ uvedie pravdivé údaje;
- Na vyžiadanie spoločnosti Beko spotrebiteľ doloží fotografiu výrobného štítku spotrebiča s čitateľným produktovým a výrobným číslom, podľa ktorého Beko overí distribúciu spotrebiča;
- Spotrebiteľ priloží naskenovaný čitateľný originál dokladu o nákupe (účtenka alebo faktúra) potvrdzujúceho nákup spotrebiča, ktorý obsahuje dátum predaja, model spotrebiča a identifikačné údaje predajcu;
- Spotrebič bude zakúpený spotrebiteľom, nie právnickou či podnikajúcou fyzickou osobou s identifikačným číslom (ďalej len „IČO“) na doklade o predaji;
- Spotrebič bude používaný v domácnosti;
- Dovozcom spotrebiča na Slovensko je spoločnosť Beko.

Po registrácii bude správnosť všetkých údajov potvrdená e-mailom. Spoločnosť Beko elektronicky zašle najneskôr do jedného mesiaca od dátumu registrácie záručný list (certifikát záruky).

#### **4. Krytie nákladov**

Počas platnosti záruky sú všetky opravy, náhradné diely, práce a cestovné náklady v rámci opravy zaistené bezplatne. Táto záruka zahŕňa aj náklady na prípadnú dopravu spotrebiča do autorizovaného servisu a späť k zákazníkovi. V prípade, že servisný technik záručnú opravu na mieste zamietne, spotrebiteľ servisnému technikovi preplatí náklady na cestu a zistenie poruchy.

#### **5. Vylúčené situácie**

Záruka sa nevzťahuje na poruchy spôsobené nesprávnym používaním, zanedbaním údržby, nehodou, prírodnými katastrofami alebo neoprávnenými zásahmi do spotrebiča.

Táto záruka platí iba v krajine, v ktorej bol produkt zakúpený.

Výrobok sa musí inštalovať a prevádzkovať podľa návodu na obsluhu a v súlade s platnými normami. Ak nie je na spotrebiči uvedené inak, funkčnosť chladničiek, mrazničiek a ich kombinácií je garantovaná pri teplote prostredia od +10 °C do +32 °C.

#### **Registrácia záruky môže byť zamietnutá z nasledujúcich dôvodov:**

- a) Spotrebič nebol riadne zaregistrovaný na webových stránkach spoločnosti Beko do 14 kalendárnych dní od zakúpenia;
- b) Model spotrebiča nie je uvedený v zozname modelov, na ktoré sa záruka vzťahuje;
- c) Spotrebiteľ nevyplnil registračný formulár pravdivo;
- d) Produktové a výrobné číslo na spotrebiči nie je čitateľné, výrobný štítok chýba alebo bol pozmenený;
- e) Spotrebiteľ nepredloží čitateľný doklad o kúpe (účet alebo faktúru) potvrdzujúci nákup spotrebiča spotrebiteľom;
- f) Na doklade o nákupe je uvedené IČO kupujúceho;
- g) Spotrebič bude používaný na priemyselné účely a poskytovanie služieb;
- h) Dovožcom spotrebiča na Slovensko nebola spoločnosť Beko.

#### **K zamietnutiu reklamácie môže dôjsť v nasledujúcich prípadoch:**

- i) Výrobok sa nepoužíva v súlade s návodom;
- j) Výrobok bol mechanicky poškodený cudzím zavinením, nevhodnou manipuláciou, nesprávnou údržbou alebo zanedbaním starostlivosti o výrobok;
- k) Na výrobku bol vykonaný neodborný zásah neoprávnenou osobou;
- l) Plynové spotrebiče alebo spotrebiče s napájaním 400 V nezapájala odborná firma;
- m) Došlo k mechanickému poškodeniu pri preprave;
- n) Došlo k chybe spôsobenej vonkajšími podmienkami, ako sú napr. poruchy v elektrickej sieti alebo chybná bytová inštalácia, nevhodné prevádzkové podmienky, poškodenie živlami;
- o) Výrobok je chybný z dôvodu použitia neoriginálneho príslušenstva alebo neoriginálnych náhradných dielov;

- p) Kuchynská linka, do ktorej je výrobok zabudovaný, nespĺňa technické parametre uvedené v návode na obsluhu alebo na inštaláciu;
- q) Opotrebenie výrobku (alebo jeho častí) spôsobené bežným používaním (zníženie kapacity akumulátorov, otupenie frézok a nožov, opotrebenie planžiet a mlecích kameňov), na mechanické poškodenie sklenených a plastových komponentov, na chyby spôsobené vodným kameňom či usadeninami, na chyby spotrebných dielov po skončení ich obvyklej životnosti, ktorá je daná charakterom súčiastky (uhlíkové, vodné a prachové filtre, žiarovky, batérie, akumulátory atď.);
- r) Žiadosť o preventívnu údržbu uvedenú v návode na obsluhu, návštevu technika na účely poradenstva, preventívnu kontrolu stavu spotrebiča, výmenu náhradného dielu, ktorá nevyžaduje odborný zásah, zmena smeru otvárania dverí chladničiek a sušičiek.

## 6. Oznámenie chyby a uplatnenie reklamácie

V prípade vzniku chyby je zákazník povinný chybu bezodkladne nahlásiť prostredníctvom formulára na webovej stránke <https://servis.bekosk.sk/oprava-spotrebiče-beko> alebo kontaktovať Zákaznícke centrum Beko. Záruka sa vzťahuje iba na reklamácie oznámené uvedeným spôsobom a opravy vykonané autorizovaným servisom.

Pri objednaní opravy musí zákazník nahlásiť číslo certifikátu záruky, dátum nákupu, model spotrebiča, výrobné a produktové číslo, ktoré sa nachádza na výrobnom štítku každého spotrebiča. Požiadavku spotrebiteľa na bezplatnú opravu nie je bez nahlásenia uvedených údajov možné vyriešiť. Spotrebiteľ je tiež povinný poskytnúť autorizovanému servisu potrebnú súčinnosť na overenie alebo odstránenie reklamovanej chyby.

## 7. Oprava v rámci záruky

Pri návšteve servisného technika spotrebiteľ preukáže záruku predložením čitateľného dokladu o nákupe a certifikátu záruky Beko. Po vykonaní záručnej opravy sú autorizované servisy alebo predávajúci povinní vydať kupujúcemu čitateľnú kópiu servisného listu. Počas záručnej lehoty je kupujúci povinný uschovávať všetky doklady súvisiace s kúpou a servisom výrobku.

Servisný list slúži na preukazovanie práv kupujúceho, preto je v záujme kupujúceho, aby pred podpisom skontroloval všetky údaje.

V prípade, že spotrebič nie je možné opraviť, spoločnosť Beko ho vymení za podobný výrobok zdarma so zachovaním pôvodnej záruky, t. j. záruka sa pri výmene spotrebiča neobnovuje. V prípade výmeny výrobku z dôvodu neopraviteľnosti si spoločnosť Beko vyhradzuje právo určiť model nového výrobku. Zákazník nemá právo podať námietku proti tomuto výberu modelu.

Lehota na vybavenie reklamácie v rámci záruky je stanovená na 60 pracovných dní odo dňa, keď bola reklamácia prijatá a potvrdená spoločnosťou Beko. V prípade, že reklamácia nie je vybavená v stanovenej lehote, zákazník má právo požadovať výmenu spotrebiča.

V rámci záruky nie je možné odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie peňazí za zakúpený výrobok. Toto opatrenie platí bez ohľadu na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa platných zákonov o ochrane spotrebiteľa.

#### 8. Postúpenie práv zo záruky

Záruka je neprenosná, t. j. nie je platná pri prevode spotrebiča na iného vlastníka.

#### 9. Ukončenie záruky

Záruka končí buď po uplynutí lehoty stanovenej v záručnom liste, alebo závažným porušením podmienok záruky.

#### 10. Spracovanie osobných údajov

Na účely poskytovania záruky sú predajca a jeho autorizované servisné stredisko poverení spracovaním osobných údajov zákazníka. Tieto úkony sa vykonávajú v súlade s príslušnými vnútroštátnymi právnymi predpismi o ochrane osobných údajov a nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len „GDPR“).

- a) **Účel spracúvania:** Osobné údaje zákazníka sa spracúvajú výhradne na účely poskytovania a správu záruky, vrátane evidencie informácií o zákazníkovi, komunikácie týkajúcej sa záručných opráv a poskytovania služieb spojených so zárukou.
- b) **Kategória osobných údajov:** Spracovávané osobné údaje môžu zahŕňať meno zákazníka, kontaktné údaje (adresu, telefónne číslo, e-mailovú adresu), informácie o zakúpenom spotrebiči a príslušné záručné dokumenty.
- c) **Právny základ spracovania:** Právnym základom spracovania osobných údajov zákazníka je plnenie povinností poskytovateľa z jeho vyhlásenia o záruke a plnenie právnych povinností v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti spotrebiteľského práva.
- d) **Prenos osobných údajov:** Na účely plnenia vyhlásenia o záruke môžu byť osobné údaje zákazníka odovzdané tretím stranám, vrátane autorizovaného servisného strediska, výrobcom spotrebičov alebo poisťovniam, ak je to nevyhnutné pre poskytnutie záručných služieb.
- e) **Ukladanie osobných údajov:** Osobné údaje zákazníka sa uchovávajú na čas, ktorý je nevyhnutný na plnenie vyhlásenia o záruke a dodržanie právnych povinností. Ak to nie je v rozpore s platnými právnymi predpismi, po uplynutí tohto času budú osobné údaje vymazané alebo anonymizované.
- f) **Práva dotknutej osoby:** Zákazník má právo požadovať prístup k svojim osobným údajom, ich opravu, vymazanie, obmedzenie ich spracúvania a prenositeľnosť. Má tiež právo podať sťažnosť na dozornom úrade na ochranu osobných údajov.
- g) **Ukončenie spracúvania osobných údajov:** Po ukončení trvania zmluvného vzťahu medzi spoločnosťou Beko a spotrebiteľom alebo vymazaním osobných údajov na vyžiadanie spotrebiteľa (dotknutej osoby) dôjde k ukončeniu spracúvania osobných údajov.

Bratislava 1. 4. 2024