

# ZÁKAZNÍCKE CENTRUM BEKO

Beko Slovakia s.r.o., Suché mýto 1, 811 03 Bratislava  
IČO: 36282219

**7 dní v týždni od 8:00 do 17:00 hod.**

Pomáha riešiť reklamácie alebo záručné opravy výrobkov Beko

tel. kontakt	+ 421 232 195 390
e-mail	<a href="mailto:beko@bekosk.sk">beko@bekosk.sk</a>
Online objednávka opravy spotrebičov	 <a href="http://www.bekosk.sk">www.bekosk.sk</a>
Záruka 5 rokov – obchodné podmienky a registrácia	 <a href="http://www.bekosk.sk">www.bekosk.sk</a>

## REKLAMAČNÉ PODMIENKY SR

- Platný a čitateľný doklad o predaji, ktorý obsahuje dátum predaja, model spotrebiča a označenie predávajúceho, oprávňuje používateľa uplatniť svoje zákonné práva zo zodpovednosti za vadu výrobku v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v platnom znení. Tieto reklamačné podmienky platia len v prípade, ak kupujúci uzavrel kúpnu zmluvu mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti, ako spotrebiteľ, v zmysle zákona č. 108/2024 Zb. o ochrane spotrebiteľa.
- Ak nie je uvedené inak, má kupujúci právo reklamovať vadu, ktorá sa objaví na veci (produkte) do dvoch rokov od prevzatia (ďalej len "lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vadu"). Táto lehota začína plynúť odo dňa prevzatia veci kupujúcim, s výnimkou prípadov, keď je potrebné uvedenie tovaru autorizovanou spoločnosťou. V tomto prípade lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady začne plynúť odo dňa uvedenia výrobku do prevádzky. Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady na použité náhradné diely počas opravy, končí lehotou na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady celého spotrebiča.

Výrobky vyžadujúce profesionálne zapojenie: plynové a kombinované sporáky a varné dosky, ako aj všetky spotrebiče, ktoré nie sú vybavené elektrickým káblom ukončeným zástrčkou. Zapojenie spotrebiča je služba, ktorú platí zákazník. Potvrdenie sa musí uchovať. Dovozca nezodpovedá za poškodenie vyplývajúce z chybných inštalácií alebo chybného zapojenia výrobku.

- c) Práva zo zodpovednosti za vadu výrobku vyplývajúce z týchto reklamačných podmienok je možné uplatniť len na území Slovenskej republiky a vzťahujú sa len a výlučne na spotrebiče dovážané do Slovenskej republiky prostredníctvom našej spoločnosti, Beko Slovakia s.r.o., Suché mýto 1, 811 03 Bratislava, ktorá je oficiálnym zastúpením značky Beko pre Slovenskú republiku.
- d) Právo zo zodpovednosti za vady výrobku sa poskytuje kupujúcemu (konečnému spotrebiteľovi) v súlade so zákonom č. 108/2024 Zb., o ochrane spotrebiteľa na výrobok používaný na bežné použitie v domácnosti. Výrobok nie je určený na priemyselné použitie a poskytovanie služieb.
- e) Práva zo zodpovednosti za vady výrobku sa uplatňujú u predávajúceho. Oprava výrobku sa vzťahuje výlučne na vady, ktoré sa prejavujú počas doby platnosti lehoty na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku v dôsledku výrobných vad. Chyby, ktoré sa vyskytnú týmto spôsobom, môže odstrániť iba autorizované servisné stredisko.

Kupujúci je oprávnený obrátiť sa na predávajúceho alebo na **Zákaznícke centrum spoločnosti Beko**, na telefónnom čísle + 421 232 195 390 alebo online na <https://www.beko.com/sk-sk/objednavka-opravy-spotrebica>

- f) Zákazník musí pri objednaní opravy nahlásiť dátum predaja, model spotrebiča, výrobné a produktové číslo, ktoré sa nachádza na výrobnom štítku každého spotrebiča. Bez nahlásenia týchto údajov, nebude žiadosť zákazníka o bezplatnú opravu vyriešená. Zákazník je tiež povinný poskytnúť autorizovanému servisnému stredisku súčinnosť, potrebnú na overenie existencie alebo odstránenie reklamovanej vady.
- g) Pri návšteve servisného technika je kupujúci povinný predložiť čitateľný predajný doklad alebo certifikát (záručný list) dobrovoľnej záruky Beko nad 2 roky. Po vykonaní opravy sú autorizované servisné strediská alebo predávajúci povinní poskytnúť kupujúcemu čitateľnú kópiu servisného listu alebo potvrdenie o termíne a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o oprave a jej trvaní, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Servisný list slúži na preukázanie práv kupujúceho, preto je vo vlastnom záujme kupujúceho skontrolovať všetky údaje pred podpisom. V prípadoch, kedy vada znemožnila užívanie výrobku, predlžuje sa lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku o dobu, kedy kupujúci reklamoval opravu výrobku v autorizovanom stredisku, a to až do dňa prevzatia opraveného výrobku. Predchádzajúca veta neplatí, ak kupujúci vadu reklamoval neoprávnene.

- h) Výrobok musí byť inštalovaný a prevádzkovaný v súlade s návodom na obsluhu a platnými normami. Chladničky, mrazničky a ich kombinácie zaručene fungujú pri teplotách okolia od +10°C do +32°C.
- i) Tieto reklamačné podmienky nemajú vplyv na práva kupujúceho, ktoré súvisia s kúpou veci podľa osobitných právnych predpisov.

Beko Slovakia s.r.o., Suché mýto 1, 811 03 Bratislava, Slovenská republika, ponúka spotrebiteľom dobrovoľnú záruku viac ako 2 roky na vybrané modely, ktorá sa riadi vlastnými podmienkami.

Pre odstránenie väd výrobku v dobrovoľnej záručnej dobe je kupujúci oprávnený požiadať  
Zákaznícke centrum Beko  
telefónnom čísle + 421 232 195 390 alebo online  
na <https://www.beko.com/sk-sk/objednavka-opravy-spotrebica>

- j) Kupujúci nie je oprávnený uplatniť právo zo zodpovednosti za vady výrobku, ak kupujúci vadu sám spôsobil.

**V nasledujúcich prípadoch môže byť nárok zamietnutý:**

1. Výrobok sa nepoužíva v súlade s pokynmi;
  2. Došlo k mechanickému poškodeniu výrobku v dôsledku chyby niekoho iného, chyby spôsobenej nesprávnou manipuláciou, nesprávnou údržbou alebo iným zanedbaním starostlivosti o výrobok;
  3. Na výrobku bol urobený neodborný zásah neoprávnenou osobou;
  4. Plynové spotrebiče alebo spotrebiče s napájaním 400 V neboli uvedené do prevádzky odbornou firmou;
  5. Pri preprave došlo k mechanickému poškodeniu;
  6. Je chyba spôsobená vonkajšími podmienkami, ako sú poruchy v elektrickej sieti alebo chybná bytová inštalácia, nevhodné prevádzkové podmienky, poškodenie živlom;
  7. Je výrobok chybný v dôsledku použitia neoriginálneho príslušenstva alebo neoriginálnych náhradných dielov;
  8. Kuchynská linka, v ktorej je výrobok zabudovaný, nespĺňa potrebné technické parametre uvedené v návode na použitie alebo inštaláciu;
  9. Opatrenie výrobku (alebo jeho častí) spôsobené bežným používaním (zníženie kapacity batérie, otupenie fréz a nožov, opotrebovanie čepelí a brúsnych kameňov), mechanické poškodenie sklenených a plastových komponentov, chyby spôsobené vodným kameňom alebo usadeninami, chyby spotrebných častí po skončení ich obvyklej životnosti, ktorá je určená povahou komponentu (uhlíkové, vodné a prachové filtre, žiarovky, batérie, akumulátory atď.);
  10. Žiadosť o preventívnu údržbu opísanú v návode na obsluhu, návštevu technika za účelom rady, preventívnu kontrolu stavu spotrebiča, výmenu náhradného dielu, ktorý nevyžaduje odborný zásah, zmena smeru otvárania dverí pre chladničky a sušičky.
- k) Ďalšie práva a povinnosti sú stanovené v príslušných ustanoveniach zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka a zákona č. 108/2024 Zb., o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

Bratislava, 01.7.2024