

Prodloužená záruka – všeobecné podmínky

Preambule

Služba Prodloužená záruka kryje Zákazníkovi Finanční ztrátu v důsledku vady věci, na kterou by se vztahovala zákonná záruka nebo záruka za jakost, avšak tato vada nastane (projeví se) až po záruce, tedy v období krytém Prodlouženou zárukou.

Článek I

Výklad základních pojmů

1. **Prodávající** – MOBIL POHOTOVOST GSM s.r.o., IČ 25770471, se sídlem Spálená 101/37, 110 00 Praha 1.
2. **Zákazník** – jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která od Proávajícího zakoupila Zboží.
3. **Prodloužená záruka** – záruka pro případ nefunkčnosti či ztráty hodnoty způsobené mechanickou, elektronickou nebo elektrickou vadou Zboží, která nastane v období Prodloužené záruky, a to výhradně ve stejném rozsahu, jak jsou poskytovány záruky zákonné.
4. **Celková záruka** – součet délky platné zákonné záruky a délky Prodloužené záruky zakoupené Zákazníkem.
5. **Finanční ztráta** – škoda ve výši kupní ceny věci nebo nákladů na opravu Zboží, která Zákazníkovi vznikne v důsledku výskytu Vady v období krytém Prodlouženou zárukou.
6. **Obchod** – webová aplikace www.mp.cz pro prodej zboží na internetu provozovaná Proávajícíím anebo stálá provozovna (maloobchodní prodejna) Proávajícího.
7. **Zboží** – mobilní telefon, který byl zakoupen a zcela zaplacen v Obchodě Proávajícího a zároveň u něho byla Prodloužená záruka sjednána a zaplacená.
8. **Krytí** – nefinanční náhrada vzniklé Finanční ztráty.
9. **Výluky** – události, které nejsou jako splňující podmínky nároku na poskytnutí Krytí (jedná se tedy o situaci, kdy je Krytí odmítnuto). Výluky jsou přesně definovány v těchto všeobecných podmínkách.
10. **Událost** – nahodilá událost, která nastane v období Prodloužené záruky a se kterou je spojena povinnost Proávajícího poskytnout Krytí.

Článek II

Rozsah a varianty Prodloužené záruky

1. Prodloužená záruka zahrnuje ztrátu funkčnosti anebo hodnoty Zboží způsobenou mechanickou, elektronickou nebo elektrickou nefunkčností vzniklou po skončení zákonné záruky (odpovědnost prodávajícího za vady, které se projeví v době 24 měsíců od převzetí věci) a případné záruky za jakost (smluvní záruka výrobce nebo prodávajícího nad rámec práv ze zákonné záruky) v období platnosti Prodloužené záruky.
2. Proávající prodává tyto varianty Prodloužené záruky:
 - a. Prodloužená záruka o 1 rok:
 - i. Celková záruka 3 roky pro Zákazníka, který je spotřebitelem

- ii. Celková záruka 2 roky pro Zákazníka, který je podnikatelem u Zboží značky Apple
 - iii. Celková záruka 3 roky pro Zákazníka, který je podnikatelem
 - b. Prodloužená záruka o 2 roky
 - i. Celková záruka 4 roky pro Zákazníka, který je spotřebitelem
 - ii. Celková záruka 3 roky pro Zákazníka, který je podnikatelem u Zboží značky Apple
 - iii. Celková záruka 4 roky pro Zákazníka, který je podnikatelem
- 3. Podrobná specifikace jednotlivých variant Prodloužené záruky
 - a. Prodloužená záruka o 1 rok – Kupující spotřebitel
 - i. Délka Prodloužené záruky: až 365 dní
 - ii. Délka Celkové záruky: až 1 095 dní
 - iii. Max. počet krytých Událostí: 2
 - iv. Cena Prodloužené záruky: viz. článek III odst. 5 těchto všeobecných podmínek
 - b. Prodloužená záruka o 1 rok – Kupující podnikatel u Zboží značky Apple
 - i. Délka Prodloužené záruky: až 365 dní
 - ii. Délka Celkové záruky: až 730 dní
 - iii. Max. počet krytých Událostí: 2
 - iv. Cena Prodloužené záruky: viz. článek III odst. 5 těchto všeobecných podmínek
 - c. Prodloužená záruka o 1 rok – Kupující podnikatel
 - i. Délka Prodloužené záruky: až 365 dní
 - ii. Délka Celkové záruky: až 1 095 dní
 - iii. Max. počet krytých Událostí: 2
 - iv. Cena Prodloužené záruky: viz. článek III odst. 5 těchto všeobecných podmínek
 - d. Prodloužená záruka o 2 roky – Kupující spotřebitel
 - i. Délka Prodloužené záruky: až 730 dní
 - ii. Délka Celkové záruky: až 1 460 dní
 - iii. Max. počet krytých Událostí: 2
 - iv. Cena Prodloužené záruky: viz. článek III odst. 5 těchto všeobecných podmínek
 - e. Prodloužená záruka o 2 roky – Kupující podnikatel u zboží Značky Apple
 - i. Délka Prodloužené záruky: až 730 dní
 - ii. Délka Celkové záruky: až 1 095 dní
 - iii. Max. počet krytých Událostí: 2
 - iv. Cena Prodloužené záruky: viz. článek III odst. 5 těchto všeobecných podmínek
 - f. Prodloužená záruka o 2 roky – Kupující podnikatel
 - i. Délka Prodloužené záruky: až 730 dní
 - ii. Délka Celkové záruky: až 1 460 dní
 - iii. Max. počet krytých Událostí: 2
 - iv. Cena Prodloužené záruky: viz. článek III odst. 5 těchto všeobecných podmínek

Článek III

Zakoupení a vznik Prodloužené záruky

1. Prodloužená záruka vzniká nákupem Zboží vč. Prodloužené záruky ze strany Zákazníka v Obchodě Prodávajícího, řádným a plným zaplacením jeho kupní ceny a řádným převzetím Zboží.
2. Prodloužená záruka může být Prodávajícím poskytnuta zdarma v rámci marketingových akcí Prodávajícího. V případě poskytnutí Prodloužené záruky zdarma může Prodávající stanovit další podmínky pro vznik Prodloužené záruky (např. registraci Prodloužené záruky na webových stránkách Prodávajícího, podmínění zakoupením konkrétního Zboží apod.).

3. Zakoupením Prodloužené záruky, popř. jejím poskytnutím dle předchozího odstavce a jejím přijetím ze strany Zákazníka, vyjadřuje Zákazník svůj bezpodmínečný souhlas s těmito všeobecnými podmínkami a prohlašuje, že Zboží bude používáno v souladu s těmito všeobecnými podmínkami.
4. Potvrzení o vzniku Prodloužené záruky obdrží Zákazník na daňovém dokladu. Daňový doklad obdrží Zákazník buď v tištěné nebo elektronické podobě.
5. V případě převodu nebo přechodu vlastnického práva ke Zboží po vzniku Prodloužené záruky, je Prodloužená záruka zachována ve stejném rozsahu ve prospěch nového vlastníka Zboží.
6. Cena Prodloužené záruky je uvedena u každého Zboží a zároveň na webových stránkách Prodávajícího na adrese www.mp.cz/prodlouzena-zaruka-cenik.

Článek IV

Doba, počátek a konec Prodloužené záruky

1. Prodloužená záruka je sjednána na dobu určitou. Délka Prodloužené záruky závisí na zvolené a zakoupené variantě.
2. Počátek období Prodloužené záruky je stanoven na 00:00 hodin dne následujícího po uplynutí doby zákonné záruky (odpovědnost prodávajícího za vady, které se projeví v době 24 měsíců od převzetí věci) a případné záruky za jakost (smluvní záruka výrobce nebo prodávajícího nad rámec práv ze zákonné záruky).
3. Konec Prodloužené záruky je stanoven na 23:59 hodin posledního dne jejího trvání, pokud neskončí dříve.

Článek V

Událost a Krytí

1. Zákazník je povinen Prodávajícímu oznámit, že nastala Událost, podat pravdivé vysvětlení o vzniku Události (zejména v čem spočívá nefunkčnost Zboží a jaké byly okolnosti, za nichž k nefunkčnosti došlo). Dále je povinen předložit doklady potřebné a Prodávajícímu požadované pro vyřešení Události, zejména daňový doklad s potvrzením o vzniku Prodloužené záruky, a postupovat v souladu s těmito všeobecnými podmínkami a pokyny Prodávajícího.
2. Oznámení Události Zákazníkem se považuje za uplatnění práva na Krytí. V případě pochybností Prodávajícího je povinností Zákazníka prokázat, že k Události došlo v deklarovaném rozsahu. Zákazník je povinen chovat se takovým způsobem, aby nedošlo ke zvětšení rozsahu Události.
3. Poté, co Zákazník dodá Prodávajícímu všechny vyžádané doklady nutné k vyřešení Události, v případě vzniku práva na Krytí dle těchto všeobecných podmínek, je Prodávající povinen provést prověření Události.
4. Na základě prověření Události dle předchozího odstavce rozhodne Prodávající o uznání nebo neuznání nároku Zákazníka na Krytí. Toto rozhodnutí je Prodávající povinen učinit do 15 kalendářních dnů od dodání všech vyžádaných dokladů nutných k vyřešení Události.
5. V případě neuznání nároku Zákazníka na Krytí vystaví Prodávající Zákazníkovi písemné stanovisko vč. odůvodnění. V případě uznání nároku Zákazníka na Krytí je Prodávající povinen Zákazníkovi poskytnout Krytí (dle násl. odst. tohoto článku) nejpozději do 60 kalendářních dnů. V případě nedodržení této lhůty má Zákazník stejné právo na Krytí jako v odst. 9 tohoto článku.

6. Prodávající zajistí dopravu Zboží do servisního místa Prodávajícího k provedení diagnostiky a případné opravy.
7. V případě, že Zboží lze dle písemného stanoviska servisního místa opravit a oprava je účelná, pak se výše Krytí rovná nákladům spojeným s opravou Zboží. Horní hranice Krytí pro jednu Událost je rovna kupní ceně Zboží (tj. ceně, kterou za Zboží Zákazník zaplatil při jeho zakoupení v Obchodě Prodávajícího).
8. Pokud není oprava Zboží účelná (tj. náklady spojené s opravou Zboží přesahují jeho kupní cenu) nebo je nemožná (např. z důvodu neopravitelnosti Zboží nebo z jiného obdobného důvodu) nebo by náklady na opravu přesáhly náklady na pořízení stejného nebo obdobného Zboží, spočívá Krytí ve výměně Zboží za jiné. Není-li možné dodat stejné Zboží, má Prodávající právo dodat Zboží obdobné, tedy minimálně stejných parametrů a minimálně stejné technické specifikace, jako původní Zboží. Dnem poskytnutí Krytí je den předání nového, resp. obdobného, Zboží Zákazníkovi. Poskytnutím nového, resp. obdobného, Zboží Zákazníkovi dojde ke zkonsumování Prodloužené záruky a jejímu zániku ke dni vzniku Události.
9. Pokud nelze zajistit Krytí formou poskytnutí jiného Zboží nebo pokud by cena jiného Zboží přesáhla kupní cenu původního Zboží, poskytne Prodávající Krytí formou práva na koupi jiného Zboží v Obchodě ve výši kupní ceny původního Zboží. V tomto případě dojde ke zkonsumování Prodloužené záruky a jejímu zániku ke dni vzniku Události.
10. V případě Události Prodávající neodpovídá za případnou ztrátu dat uložených ve Zboží. Krytí nezahrnuje a součástí opravy není instalace původního nebo nového software nebo jeho jakákoli aktualizace. Krytí dále nezahrnuje případnou ztrátu či poškození a zničení příslušenství neoddělitelně spojeného se Zbožím (např. krycí folie, krycí sklo, aj.).
11. Prodávající poskytne u jednotlivé Prodloužené záruky Krytí spočívající v opravě Zboží maximálně dvakrát během doby Prodloužené záruky. Druhou Událostí Prodloužená záruka zaniká ke dni vzniku Události.

Článek VI

Výluky Prodloužené záruky

1. Prodloužená záruka se nevztahuje na stejné Události, které jsou vyloučeny ze záruky zákonně, tedy zejména, nikoliv však výlučně tyto případy:
 - a. vady Zboží, které kryje zákonná záruka nebo záruka za jakost Prodávajícího nebo výrobce,
 - b. vady Zboží vzniklé instalací, používáním, opravou či údržbou v rozporu s pokyny výrobce,
 - c. vady Zboží vzniklé používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo Prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - d. vady Zboží vzniklé působením oxidace nebo koroze;
 - e. vady Zboží vzniklé působením přírodních živlů nebo vyšší mocí,
 - f. vady Zboží vzniklé neodborným nebo neoprávněným zásahem,
 - g. vady Zboží vzniklé opomenutím pravidelné údržby či výrobcem nařízených servisních úkonů,
 - h. vady Zboží vzniklé chybně zvoleným napětím na napájecím zdroji či připojením jiného než určeného napájecího zdroje;
 - i. opotřebení nebo poškození Zboží nebo části Zboží v důsledku obvyklého používání Zboží nebo jeho části (např. estetické vady), které nemá vliv na funkčnost,

- j. vady Zboží vzniklé v důsledku jeho užívání pro jiné než osobní nebo pracovní účely (např. komerční, prezentační apod.),
- k. softwarové vady,
- l. nahodilé poškození Zboží (např. rozbití pádem či nárazem apod.) nebo úmyslné poškození Zboží,
- m. výměnu nebo opravu spotřebních částí, které se pravidelně vyměňují pro rychlé opotřebení nebo stárnutí jako jsou baterie, kabely, těsnění apod.,
- n. domnělé vady Zboží, které není Zákazník schopen hodnověrně doložit.

Článek VII

Ochrana osobních údajů

1. Zpracování osobních údajů je realizováno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tzv. GDPR, a v souladu s občanským zákoníkem.
2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, o právních povinnostech a oprávněných zájmech, za účelem jejichž naplnění Prodávající zpracovává osobní údaje, jakož i poučení o právech osoby, jejíž údaje jsou zpracovávány, jsou uvedeny na webové stránce Prodávajícího <https://www.mp.cz/ochrana-osobnich-udaju>. Na této stránce najde Zákazník vždy aktuálně platnou verzi.
3. Pro seznámení s informacemi o zpracování osobních údajů je možné požádat o tištěnou verzi Prodávajícího.

Článek VIII

Řešení sporů

1. Stížnosti Zákazníků jsou vyřizovány dle standardních interních pravidel Prodávajícího a je možné je Prodávajícímu zasílat prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu Prodávajícího uvedenou na daňovém dokladu nebo elektronicky na e-mailovou adresu info@mp.cz. Prodávající stížnost prošetří a po skončení šetření informuje písemně Zákazníka o jeho výsledku.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
3. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebiteel.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).

Článek IX

Ukončení Prodloužené záruky

1. Konkrétní Prodloužená záruka k jednomu konkrétnímu Zboží zaniká:
 - a. uplynutím sjednané doby dle článku IV těchto všeobecných podmínek;
 - b. odcizením Zboží;
 - c. zánikem Zboží;
 - d. odstoupením Zákazníka od kupní smlouvy na Zboží v souladu s ustanoveními občanského zákoníku;
 - e. poskytnutím Krytí v rozsahu dle článku V těchto všeobecných podmínek;
 - f. dohodou mezi Zákazníkem a Prodávajícím.

Článek X

Závěrečná ustanovení

1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Volbou práva podle předchozí věty není Zákazník, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit, a jež by se v případě neexistence volby práva jinak použila dle ustanovení čl. 6 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008 o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (Řím I).
2. Je-li některé ustanovení všeobecných podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či všeobecných podmínek vyžadují písemnou formu.
3. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 7. 2025 a platí na území České republiky.

V Praze, dne 1. 12. 2025