

SPLOŠNI POGOJI opravljanja storitev zagotavljanja brezhibnega delovanja izdelka »Podaljšano jamstvo ANovo«

1. SPLOŠNO

S sklenitvijo pogodbe o opravljanju storitev zagotavljanja brezhibnega delovanja izdelka (v nadaljevanju: pogodba) se ponudnik storitev, družba ANovo tehnične rešitve d.o.o. (v nadaljevanju: ponudnik storitev) zavezuje v obdobju, opredeljenem pod točko 2, za vaš izdelek zagotavljati opravljanje storitev servisiranja za zagotavljanje njegovega brezhibnega delovanja. Kupec izdelka (v nadaljevanju: upravičenec) pa se zaveže plačati znesek, določen v ceniku storitev ponudnika storitev in svoje pravice uveljavljati v skladu z navodili, navedenimi pod točko 5. Ta pogodba ni zavarovalna pogodba. S to pogodbo si ne zagotovite premoženjskega zavarovanja izdelka, ampak njegovo servisiranje s strani ponudnika storitev, po poteku garancije.

2. ZAČETEK IN TRAJANJE VELJAVNOSTI

Ta pogodba začne veljati z dnem podpisa upravičenca. Storitve, ki so upravičencu na voljo na podlagi te pogodbe, lahko upravičenec začne koristiti na dan izteka veljavnosti prodajalčeve ali proizvajalčeve garancije. Njeno trajanje v številu mesecev pogodbeni stranki določita ob njeni sklenitvi.

3. STORITVE

Ponudnik storitev vam spodaj navedene storitve zagotavlja ves čas, ko ste jih upravičeni uveljavljati. Pogodba velja za več popravil.

Storitve, ki jih ponudnik storitev zagotavlja:

- prevzem izdelka iz kategorije elektronske opreme za fizične osebe, prenosne elektronske opreme in malih gospodinjstvih aparatov, na vašem domu in dostava na dom. Popravilo bele tehnike in klimatskih naprav se opravi na domu; prevoz izdelka je brezplačen za prvo popravilo;
- popravilo, namestitve rezervnih delov, storitev popravila;
- kadar popravilo ni mogoče ali presega smiselnost popravila (tehnično oceno poda in sprejme odločitev podjetje ANovo d.o.o.), vam podjetje ANovo d.o.o. izda dobropis v vrednosti nakupne cene izdelka, upoštevajoč amortizacijski odbitek. Amortizacijski znesek znaša: 1. leto od dneva nakupa izdelka= 20% maloprodajne vrednosti izdelka, 2. leto od dneva nakupa izdelka= 20% maloprodajne vrednosti izdelka, 3. leto od dneva nakupa izdelka= 10% maloprodajne vrednosti izdelka, 4. leto od dneva nakupa izdelka= 10% maloprodajne vrednosti izdelka, 5. leto od dneva nakupa izdelka= 10% maloprodajne vrednosti izdelka. Z izdajo dobropisa pogodba preneha veljati. Na podlagi pogodbe se storitve opravljajo samo na območju Republike Slovenije. Vsa dela in materiali, ki niso posebej navedeni v teh pogojih, niso vključeni v storitve. Upravičenec izgubi vse pravice s te pogodbe, če izdelek popravljajo nepooblaščen osebe. Čas, ko je izdelek na servisu, ne vpliva na podaljšanje veljavnosti te pogodbe.

4. NISO VKLJUČENE STORITVE V PRIMERU:

- okvar ali poškodb, ki so bile povzročene iz malomarnosti, namenoma, zaradi zlorabe ali neprimerne uporabe izdelka,
- nenamernih poškodb,
- površinskih poškodb mobilnih in pametnih telefonov ter tablic, ki ne vplivajo na varnost ali delovanje izdelka,
- dodatkov za mobilne in pametne telefone ter komunikatorje,
- poškodb ali okvar zaradi uporabe dodatkov, ki jih proizvajalec ni odobril,
- delov, ki zahtevajo redno menjavo zaradi običajne obrabe ali uporabe, kot tudi baterije, polnilci, električno vezje, varovalke, kartuše in dodatki. Okvar in napak, ki zahtevajo popravilo ali menjavo samo rezervnih delov (primeroma in ne izključno žarnice, plazme ali projekcije z zadnje strani televizorja, baterije (razen če so originalno sestavljene s strani proizvajalca in se jih da menjati), tiskalniki in glave faksa, tonerji in kartuše na splošno, uporabni in potrošni material, glave, gumijasti deli, pasovi, rokavi, filtri, zapore, tesnila, daljinski upravljalniki, svetilke, baterije, gumbi, posamezni gumbi na pritisk na tipkovnici, optične enote, podajalniki, tiskalniki in glave faksa itd.).
- napake, ki je posledica namenske ali resno neprimerne uporabe upravičenca ali oseb, za katere je upravičenec pravno odgovoren,
- napake, ki ne ovira normalnega delovanja izdelka ali ne izvira iz napake pri proizvodnji, oblikovanju ali sestavi dotičnega izdelka,
- ko je izdelek zavarovan z garancijo proizvajalca ali tretjih oseb, ki še ni potekla,
- napake, ki je posledica eksperimentiranja, namenske prekomerne obremenitve, testiranja, nepravilne uporabe, neupoštevanja pravil vzdrževanja, uporabe, ki ni v skladu z priporočeno uporabo s strani proizvajalca ali ji nasprotuje,
- napak, ki so nastale zaradi trenja, prask, vdrtin ali zahtevajo popravilo tečajev ali ohišja in ne vplivajo na običajno rabo izdelka,
- storitve, posnetki na magnetnih ali digitalnih napravah in podpora težavam s programsko opremo ter ostale težave, ki se ne tičejo strojne opreme niso vključene,
- okvar izdelka, ki jih garancija proizvajalca ne pokriva,
- izdelkov, ki sta jih proizvajalec in/ali prodajalec preklicala zaradi priznanih, znanih, vsesplošnih napak ali serijskih napak,
- poškodb ali okvar zaradi korozije ali oksidacije,
- poškodb ali okvar zaradi uporabe izdelka brez upoštevanja navodil proizvajalca ali zaradi nepooblaščenih sprememb na izdelku,
- poškodb ali okvar zaradi kratkega stika, sprememb električnega toka ali virusa na vašem izdelku,
- poškodb ali okvar zaradi nepooblaščenega razstavljanja ali sestavljanja izdelka za namene čiščenja, vzdrževanja, servisa ali popravila.
- servis izdelka, čigar serijska številka je bila spremenjena, zbrisana, odstranjena ali je postala nečitljiva, ni vključen v storitev,
- posredna finančna izguba, ki jo uporabnik utрпи zaradi nezmožnosti uporabe izdelka ali poškodbe ali izgube zaradi okvarjenega izdelka ni vključena v storitev,
- izguba podatkov, telefonskih števil, datotek, programske opreme ali česar koli drugega zaradi okvare izdelka ni vključena v storitev,
- storitve ali ugodnosti med prekinitvijo servisne pogodbe, vključno v primeru neplačila, niso vključene v storitev,

- poškodb ali okvar zaradi poplav, vetra ali drugih težkih podnebnih razmer,
- napak zgolj estetske narave,
- poškodb zaradi dogodkov in naravnih katastrof, atmosferskih vplivov, potresov, potresov v morju, vulkanskih izbruhov,
- nezmožnost uporabe izdelka zaradi nedostopnih storitev/prekinitve storitev s strani tretjih oseb ni vključena v storitev,
- okvar zaradi radiacije ali dogodkov, povezanih z nuklearno transmutacijo ali umetno pospešenih atomskih delcev zaradi potresov ali atmosferskih dogodkov s takimi značilnostmi kot so naravne katastrofe,
- okvar, ki so posledica vojn, državljanskih vojn, vstaj, uporov, nemira in uporništva, napadov, terorizma, sabotaž, požara, socialno-političnih dogodkov,
- okvar, ki so nastale med zaplenbo, odvzemom in med distribucijo, ki so jo izvedle ali naročile oblasti, vključno s carino,
- okvar, ki so jih povzročila zunanja sredstva (primeroma in ne izključno navedeno: povečana električna napetost, izlitje baterij, puščanje tekočin iz naprav v stiku z zavarovanim predmetom),
- okvar, ki izvirajo iz premikajočih ali vrtečih se delov, ki jih blokirajo zunanji dejavniki (na primer, a ne izključno, boben pralnega stroja blokirajo predmeti, ki so ostali v perilu),
- storitve niso vključene, če je uporaba aparata v poklicne ali pridobitne dejavnosti, oziroma za namene, ki presegajo običajno rabo v gospodinjstvu, če se naprava uporablja za službene namene oz. v poslovnih prostorih pravne osebe,
- vseh okvar s te pogodbe, naštetih na seznamu »NISO VKLJUČENE STORITVE V PRIMERU«.

5. SERVISNI POSTOPEK

1. Za uveljavljanje storitev in prijavo napake pokličite servisni klicni center ANovo na številko **080 72 62** ali pišite na elektronski naslov info@anovo.si. V e-mailu navedite osnovne informacije o okvari in priložite kopijo potrdila o nakupu/kopijo računa, kopijo podpisane pogodbe o storitvah zagotavljanja brezhibnega delovanja izdelka. Storitve morate naročiti v roku 7 dni od okvare izdelka.

Ko se postopek začne, bo operater po potrebi organiziral prevzem izdelka na vašem domu, še prej pa vas bo obvestil o pravilih, ki jih je treba upoštevati pri pripravi izdelka za odpremo. Lastnik mora izdelek predati posredniku v originalni embalaži z vsemi dodatki, ki so bili ob nakupu vključeni v paket in s tem zaščititi izdelek za prevoz. Če originalne embalaže več ni, lahko izdelek dostavite v primerni embalaži, ki ga zavaruje pred sunki in udarci med transportom. Stroške prevoza v celoti krije ponudnik storitev, vendar samo za prvo popravilo. Storitve prevzema in dostave vključuje prevzem in dostavo izdelka na naslovu upravičenca. Za dodatne informacije je na voljo operativni servisni center, in sicer vsak dan, od 8.30 do 12. ure, na telefonsko številko 080 72 62.

2. PRIKLJUČITEV: storitev priključitve ni vključena (odstranitev obstoječega izdelka, priključitev izdelka v električno omrežje, priključitev na vodovodno omrežje s pomočjo obstoječih pip in inštalacij in na dovode preko cevi, priključitev na plinsko pipo, osnovne informacije o delovanju izdelka). Pri vračilu izdelkov je predvideno:

- za pralne in pomivalne stroje: ravna postavitev izdelka in kratko končno preverjanje za zagotovitev pravilne postavitve cevi,
- za hladilnike in zamrzovalnike: ravna postavitev izdelka in preverjanje delovanja,
- za pečice in kuhalne plošče: povezava na hišno plinsko pipo in preverjanje delovanja. Pozor: morebitna menjava plinskih šob ni vključena. Stranka mora to storitev zahtevati izključno od tehničnega servisnega centra, pooblaščenega s strani proizvajalca,
- za televizorje - video snemalnike - snemalnike/DVD čitalnike: povezava na lokalno vtičnico za anteno. Povezava televizorja na video snemalnik in/ali snemalnik/DVD čitalnik, če obstaja.

6. RAZMERJE DO PRODAJNE POGODBE

Razmerje med kupcem in prodajalcem v zvezi s kupljenim izdelkom urejata kupoprodajna pogodba ter garancija prodajalca ali proizvajalca.

Vse pravice, ki jih imate kot kupec neposredno na podlagi kupoprodajne pogodbe, uveljavljate pri prodajalcu izdelka.

V primeru prenehanja kupoprodajne pogodbe, preneha tudi ta pogodba.

V primeru serijske napake izdelka boste o tem obveščeni s strani prodajalca izdelka in se lahko odločite, da je popravilo na podlagi pogodbe nesmiselno ali da boste naročili storitev popravila pri ponudniku storitev in jo plačali, v skladu s cenami iz njegovega veljavnega cenika storitev.

7. ODSTOPNO UPRAVIČENJE

Upravičenec ima pravico, brez navajanja razlogov, odstopiti od pogodbe v roku 14 dni od njene sklenitve, o čemer mora obvestiti ponudnika storitev.

8. OBVESTILO O VARSTVU OSEBNIH PODATKOV

Upravljalca osebnih podatkov je ANovo tehnične rešitve d.o.o., Industrijska cesta 7/B, Kromberk, Nova Gorica.

Podatki se obdelujejo zaradi izpolnjevanja pravic in obveznosti na podlagi sklenjene pogodbe, v skladu s točko b) prvega odstavka 6. člena Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov). Osebnih podatki se hranijo dokler traja pogodbeno razmerje oziroma dokler je potrebno za uresničevanje namena, zaradi katerega se zbirajo in obdelujejo. V zvezi s svojimi osebnimi podatki ima posameznik pri upravljalcu pravico zahtevati njihov popravek, izbris, omejitev obdelave, prenosljivost ali ugovor. Poleg tega lahko posameznik vloži pritožbo pri nadzornem organu, po pošti na naslov Informacijski pooblaščenec, Dunajska 22, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na naslov gp.ip@ip-rs.si ali po telefonu na številko 012309730. Posredovanje osebnih podatkov upravljalcu je posameznikova pogodbeno obveznost. Posameznik mora upravljalcu posredovati resnične in točne osebne podatke, ki so potrebni za sklenitev in izvajanje pogodbe. V nasprotnem primeru upravljalca pogodbe s posameznikom ni dolžan skleniti ali izvajati. Upravljalca v zvezi z osebnimi podatki ne sprejema avtomatiziranih odločitev, vključno z oblikovanjem profilov ter jih ne posreduje v tretje države ali mednarodne organizacije.

Ponudnik storitev: ANovo tehnične rešitve d.o.o., Industrijska cesta 7/B, Kromberk, Nova Gorica, matična številka: 6805671000, tel. št.: 031/661-122, e-mail: info@anovo.si