Ochrana+

Podmienky služby a praktické vzory

12 mesiacov | 1 mechanická nehoda | 1 opotrebovaná batéria

Verzia pre zmluvy uzavreté od 30. 10. 2026

Ochrana+ je vlastná servisná služba iguru.sk ku konkrétnemu iPhonu. Zahŕňa jednu opravu po náhodnom mechanickom poškodení a jednu samostatnú výmenu opotrebovanej batérie za podmienok uvedených v tomto dokumente. Poskytovateľ služby je uvedený v článku 1.

Jeden nečakaný pád nemusí znamenať ďalší veľký výdavok. Na 12 mesiacov získate jednu opravu po náhodnom rozbití a jednu výmenu opotrebovanej batérie pri kapacite pod 80 %. Za uznané plnenie už nepriplácate za diely, prácu ani dohodnutú dopravu po Slovensku. K iPhonu kúpenému v iguru.sk. Pri kúpe programu pripravíme pred odovzdaním kus s kondíciou batérie aspoň 90 % bez ďalšieho doplatku.

Rozsah	Jeden telefón kúpený v iguru.sk spolu s programom.
Batéria	Vstup aspoň 90 %; plnenie pri overenom poklese pod 80 %.
Doplatok	0 € za uznané plnenie podľa týchto podmienok.
Limit nehody	Skutočne zaplatená cena telefónu; bez mesačného odpisu.
Diely	Dohodnutý prémiový štandard; nie automaticky nové originálne diely.
Konečné plnenie	Náhrada celého telefónu alebo hodnoty ukončí aj batériový nárok.
Mimo rozsahu	Najmä tekutiny, krádež, strata, úmysel a čisto kozmetické vady.

Verzia: OCHRANA-PLUS-1-20261030

Vyhotovené 30. 10. 2026. Cena, IMEI a presné dátumy patria do individuálneho Potvrdenia programu. Tento dokument nezakladá existenciu už predaného programu.

1. Kto poskytuje program a aké dokumenty platia

1.1 Poskytovateľom programu Ochrana+ je IGuru s. r. o., IČO 52 347 940, DIČ 2120998099, IČ DPH SK2120998099, so sídlom Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka 136639/B (ďalej „iguru.sk“). Kontaktný e-mail: info@iguru.sk, telefón: +421 949 376 962. Miesto osobného odovzdania zariadenia: Dénešova 8, Košice. Aktuálne otváracie hodiny sú na www.iguru.sk/kontakt-ako-nas-najst/.

1.2 Program je dobrovoľný doplnok ku konkrétnemu telefónu. Kúpa telefónu nie je podmienená kúpou programu. Táto verzia je pripravená pre spotrebiteľov, nie pre flotily, požičovne ani podnikateľské prevádzky.

1.3 Súčasťou konkrétnej zmluvy sú tieto podmienky v doručenej verzii a individuálne Potvrdenie programu. Potvrdenie uvádza najmä zákazníka, objednávku, model a IMEI, skutočne zaplatenú cenu telefónu, cenu programu, vstupný stav batérie, štandard dielov a presný začiatok a koniec platnosti. Neobsahuje dodatočné zúženie verejne sľúbeného rozsahu. Priaznivejšie výslovne dohodnuté podmienky zákazníka zostávajú zachované.

1.4 Program poskytuje zmluvné plnenia navyše. Nenahrádza ani neobmedzuje zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady, prípadnú spotrebiteľskú záruku výrobcu alebo iguru.sk ani nároky z vadnej opravy. Ich vybavenie nespotrebuje nárok z programu. Ochrana+ nie je program spoločnosti Apple a jeho názov nevyjadruje autorizáciu spoločnosťou Apple.

2. Telefón, ktorý možno zaradiť

2.1 Program je určený pre nové, renovované a použité telefóny Apple iPhone z ponuky iguru.sk a kupuje sa súčasne s telefónom. Dostupnosť programu a konečná cena musia byť pri príslušnom modeli zobrazené ešte pred objednaním. Program platí len pre jeden identifikovaný kus. Nemožno ho kúpiť až po poškodení ani preniesť na ľubovoľný iný telefón.

2.2 Pri začiatku platnosti musí byť telefón funkčný, bez prasknutého displeja, zadného skla, rámu a iného poškodenia ovplyvňujúceho opravu alebo bezpečnosť. Batéria musí mať overenú maximálnu kapacitu aspoň 90 % pôvodnej menovitej kapacity, bez bezpečnostnej poruchy a bez manipulácie s údajmi. Bežné kozmetické známky používania zodpovedajúce predávanej triede neprekážajú, ak sú zaznamenané.

2.3 iguru.sk pred odovzdaním zaznamená IMEI, funkčnosť a stav zariadenia; pri použitom telefóne aj výsledok merania batérie a fotografie relevantných častí. Pri novom zapečatenom telefóne sa spôsob overenia dohodne bez neohláseného porušenia pečate, prípadne pri aktivácii zákazníkom. Chýbajúci vstupný protokol zavinený iguru.sk nie je automatickým dôvodom zamietnuť neskorší nárok.

2.4 Pri kúpe programu iguru.sk pred odovzdaním pripraví vyhovujúci kus s overenou kapacitou batérie aspoň 90 % bez ďalšieho doplatku zákazníka. Táto príprava nie je čerpaním jednej výmeny opotrebovanej batérie z programu. Zachovajú sa dohodnutý model, pamäť, farba, trieda stavu a sľúbený štandard vrátane prípadnej originality dielov; iný kus alebo zmena vlastností vyžadujú dohodu zákazníka. Batéria nemusí byť nová ani mať 100 %. Ak splnenie nemožno zabezpečiť v dohodnutom termíne, zákazník nemusí prijať horší kus, platenú úpravu ani neurčitý odklad. iguru.sk sa so zákazníkom dohodne na riešení a pri neposkytnutí programu vráti celú jeho cenu do 14 dní. Práva týkajúce sa telefónu a jeho dodania zostávajú zachované.

3. Cena, uzavretie a trvanie

3.1 Cena programu je jednorazová konečná suma uvedená pri objednávke a v Potvrdení programu. Po jej zaplatení sa počas dohodnutej platnosti nemení. Neexistuje automatické obnovenie, pravidelná mesačná platba ani doplatok za uznané plnenie. Cena služby zahŕňa DPH. Daňové údaje sú uvedené na doklade.

3.2 Samotné automatické potvrdenie prijatia objednávky nie je aktiváciou programu. Zmluvu iguru.sk výslovne potvrdí a odošle zákazníkovi jej znenie s PDF podmienkami na trvanlivom médiu. Najneskôr pri začiatku poskytovania doručí Potvrdenie programu s IMEI; pri objednávke pred pridelením kusu je do jeho odovzdania jednoznačne určený aspoň model a objednávka.

3.3 Platnosť trvá 12 kalendárnych mesiacov od dohodnutého začiatku. Najskorším začiatkom je prevzatie zaplateného, oprávneného telefónu zákazníkom. Pri zmluve na diaľku začne poskytovanie pred uplynutím lehoty na odstúpenie len na samostatnú výslovnú žiadosť zákazníka po poučení; inak začne až po uplynutí tejto lehoty. Presné dátumy a časy sú v Potvrdení programu. Neskoršie doručenie potvrdenia zavinené iguru.sk neposúva už dohodnutý začiatok v neprospech zákazníka.

3.4 Udalosť alebo dosiahnutie hranice batérie musia nastať počas platnosti. Včas vzniknutý a preukázaný nárok sa vybaví aj po jej skončení. Výmena dielu alebo oprava nezačína novú ročnú platnosť programu; samostatné zákonné a dohodnuté práva k oprave tým nie sú skrátené.

4. Jedna nehoda: čo opravíme bez doplatku

4.1 Počas platnosti patrí zákazníkovi jedno plnenie za náhodné vonkajšie mechanické poškodenie telefónu, najmä pád, náraz alebo neúmyselné pritlačenie. Kryté je aj bežné vykĺznutie z ruky či nešikovnosť pri každodennom používaní. Poškodenie môže spôsobiť zákazník, člen domácnosti alebo iná osoba, ktorej telefón oprávnene zveril.

4.2 Plnenie zahŕňa odstránenie funkčného alebo bezpečnosť ovplyvňujúceho poškodenia displeja, dotykovej vrstvy, zadného skla, skla fotoaparátu, rámu aj ďalších komponentov, ak poškodenie preukázateľne spôsobila tá istá krytá nehoda. Prasknuté sklo, ktoré predstavuje riziko poranenia, sa nepovažuje len za kozmetickú vadu. Povrchový škrabanec bez vplyvu na funkciu a bezpečnosť do rozsahu nepatrí.

4.3 Viac poškodených dielov z jedného pádu predstavuje jednu nehodu. Následky ďalšej samostatnej nehody nie sú druhým krytým plnením. Odstránenie vady vykonanej opravy alebo dooprava preukázaných následkov pôvodnej nehody sa nepovažuje za novú nehodu.

4.4 Diagnostika nároku, potrebné diely, práca, funkčný test a preprava podľa článku 8 sú pri uznanom plnení zahrnuté. Zákazník si nekupuje konkrétny opravárenský postup: ak možno bezpečne obnoviť funkčnosť výmenou skla a zachovať dobrý displejový panel, iguru.sk môže použiť tento postup. Zariadenie po oprave musí spĺňať dohodnutý štandard.

5. Jedna výmena batérie pri opotrebení

5.1 Nezávisle od nároku na jednu nehodu patrí zákazníkovi jedna výmena batérie, ak počas platnosti prirodzeným používaním klesne jej maximálna kapacita pod 80 % pôvodnej menovitej kapacity. Hodnota 80 % sama osebe ešte túto podmienku nespĺňa. Pokles pod 80 % musí byť diagnosticky overený; subjektívne kratšia výdrž alebo vysoká spotreba konkrétnej aplikácie samy osebe nárok nezakladajú.

5.2 Pri iPhone sa zaznamená údaj systému a overí sa servisnou diagnostikou. Pri inom podporovanom modeli sa použije vopred zdokumentovaná kompatibilná diagnostická metóda. Ak výsledok nie je spoľahlivý alebo je na hranici presnosti merania, meranie sa bezplatne zopakuje za vhodných podmienok. Zákazník dostane výsledok, dátum a spôsob merania. Rozhodnutie nevychádza iba z nezdokumentovaného odhadu technika.

5.3 Batériový nárok zahŕňa diagnostiku, novú kompatibilnú batériu s riadnou menovitou kapacitou, prácu, podporovanú kalibráciu a test nabíjania. Batéria nemusí byť originálnym dielom Apple. Konkrétny diel a možné systémové hlásenia sa zákazník dozvie pred zásahom. Ak by zvolené riešenie znížilo dohodnutú funkčnosť alebo znemožnilo následné preukazovanie kondície, iguru.sk navrhne vhodné riešenie bez doplatku; takéto zhoršenie nemožno jednostranne nanútiť.

5.4 Oprava po nehode neodčerpá samostatný nárok na opotrebenie batérie. Výmena opotrebovanej batérie neodčerpá nárok na nehodu. Ak je batéria poškodená pri krytej nehode, jej oprava patrí k nehode a sama osebe nespotrebuje nárok podľa tohto článku. Konečné plnenie podľa článku 6.3 však ukončuje celý program.

5.5 Nafukovanie, neobvyklé prehrievanie alebo nečakané vypínanie sa bezodkladne diagnostikuje aj pri kapacite nad 80 %. Nebezpečný telefón ďalej nepoužívajte ani nenabíjajte a kontaktujte iguru.sk kvôli bezpečnému odovzdaniu. Výrobná vada sa rieši príslušnými zákonnými alebo záručnými nárokmi; poškodenie krytou nehodou podľa článku 4. Samotné bezpečnostné príznaky sa bez zistenia príčiny automaticky neoznačia za bežné opotrebenie.

6. Limity a neopraviteľný telefón

6.1 Počet plnení je najviac jedna mechanická nehoda a jedna výmena opotrebovanej batérie počas celej platnosti. Nárok na batériu má samostatný rozsah a neznižuje finančný limit nehody. Limit nehody sa rovná skutočne zaplatenej cene samotného telefónu vrátane príslušných daní po zľavách, uvedenej na doklade; nezahŕňa cenu programu ani príslušenstva. Platba výkupným kreditom sa považuje za spôsob úhrady, nie za ďalšie zníženie hodnoty telefónu.

6.2 Limit nehody sa neznižuje mesačným odpisovaním. Ak sa oprava v dohodnutom štandarde nedá vykonať bezpečne, diel nie je dostupný ani primeranou náhradnou cestou, alebo cena opravy prevyšuje limit, iguru.sk ponúkne riešenie podľa nasledujúceho bodu. Zákazník nie je nútený doplácať nad limit, aby sa jeho krytá udalosť vôbec vybavila.

6.3 Pri konečnom plnení iguru.sk po dohode poskytne funkčný náhradný telefón rovnakého alebo porovnateľného modelu, s rovnakou alebo väčšou pamäťou, porovnateľnými podstatnými funkciami, stavom aspoň na úrovni pôvodne kúpenej triedy a batériou aspoň 90 %. Náhradný kus môže byť použitý alebo renovovaný a zákazník o tom musí vedieť. Ak sa rovnocenná náhrada v rámci limitu nenájde alebo sa na nej strany nedohodnú, iguru.sk po odovzdaní poškodeného kusu vyplatí hodnotu limitu. Zákazník nemusí prijať poukaz namiesto peňazí. Na vyplatenie nie je potrebný nákup ďalšieho telefónu.

6.4 Odovzdaním náhradného telefónu alebo vyplatením plnej hodnoty limitu program končí vrátane nevyužitého batériového nároku. Poškodený telefón prejde na iguru.sk až pri súčasnom dohodnutom vysporiadaní; nepreberá sa bez náhrady. iguru.sk umožní primeranú súčinnosť pri zálohe dostupných dát. Nový program možno dohodnúť iba samostatne, nie automaticky.

6.5 Po bežnej oprave nehody zostáva nevyužitý batériový nárok do konca platnosti. Po výmene opotrebovanej batérie zostáva nevyužitý nárok na nehodu. Po využití oboch nárokov zostávajú zachované práva z vykonaných opráv, nie však ďalší nárok na novú nehodu alebo ďalšie prirodzené opotrebenie.

7. Štandard dielov a čas vybavenia

7.1 Používajú sa bezpečné nové alebo odborne renovované diely v dohodnutom štandarde. Pri displeji sa zachová pôvodná zobrazovacia technológia a podstatné funkcie; OLED sa bez dohody nenahrádza LCD. Program počíta s prémiovým variantom opravy, nie s automatickým nárokom na nový originálny diel výrobcu. Typ dielu a prípadné technické obmedzenia sú v Potvrdení programu a servisnom protokole. Dodatočné zhoršenie sľúbeného štandardu nemožno podmieniť doplatkom.

7.2 Po prijatí telefónu iguru.sk potvrdí prijatie a spravidla do dvoch pracovných dní vykoná posúdenie alebo vysvetlí, aké ďalšie odborné zistenie potrebuje. Zákazník dostane predpokladaný termín a priebežnú informáciu o podstatnom zdržaní. Pracovným dňom sa rozumie pondelok až piatok okrem sviatkov na Slovensku.

7.3 Pri diele na sklade a voľnej servisnej kapacite je cieľom oprava v ten istý pracovný deň po prijatí a diagnostike. Nie je to univerzálna garancia opravy na počkanie. Čas dopravy, zložitá diagnostika a objednanie

dielu môžu termín predĺžiť. iguru.sk nesľubuje pôvodný stupeň vodotesnosti bez príslušného overenia; zákazník dostane informáciu o vykonanom utesnení a skúške.

7.4 Zmluvná lehota na opravu alebo konečné plnenie je najviac 30 kalendárnych dní od prijatia telefónu a informácií skutočne potrebných na vybavenie. iguru.sk vyžiada chýbajúce podklady bezodkladne a nevyužíva opakované nepodstatné požiadavky na predlžovanie lehoty. Pri nehode, ktorú nemožno v tejto lehote opraviť, ponúkne konečné plnenie podľa článku 6. Zákonné lehoty a práva zo zodpovednosti za vady tým nie sú nahradené ani predĺžené.

7.5 Ak nemožno v tejto lehote vykonať uznanú výmenu opotrebovanej batérie u iguru.sk, zabezpečí iguru.sk rovnocenný náhradný servis na vlastné náklady. Ak ani to nie je možné, zákazník môže namiesto ďalšieho čakania požadovať vrátenie celej ceny programu a jeho ukončenie; ostatné zákonné nároky zostávajú nedotknuté. Toto vrátenie ceny sa uplatní aj vtedy, ak už bol riadne využitý samostatný nárok na nehodu.

8. Nahlásenie a odovzdanie zariadenia

8.1 Nárok oznámte bez zbytočného odkladu na info@iguru.sk, telefonicky na +421 949 376 962 alebo osobne na Dénešovej 8 v Košiciach. Uveďte číslo objednávky alebo programu, IMEI, kontakt a stručný pravdivý opis udalosti alebo problému s batériou. Fotografie priložte, ak ich možno bezpečne zhotoviť. Neschopnosť fotografiu vyhotoviť sama osebe nárok neruší.

8.2 Odporúčame oznámenie najneskôr do 14 dní od zistenia poškodenia alebo poklesu kapacity. Zmeškanie tejto odporúčanej lehoty automaticky neruší právo; posudzuje sa, či možno preukázať vznik nároku počas platnosti a jeho rozsah. Oprávnený nárok nesmie zaniknúť iba preto, že termín prijatia pridelilo iguru.sk až po konci programu.

8.3 Program rieši zariadenie predložené na opravu. Zákazník poskytne primeranú súčinnosť na overenie IMEI a funkčnosti a podľa potreby dočasne vypne aktivačný zámok alebo pripraví servisný režim. Heslá k banke a Apple/Google účtu sa neposielajú e-mailom; potrebné úkony zákazník vykoná sám. Zablokovaný alebo neidentifikovateľný telefón sa najprv rieši výzvou na súčinnosť, nie automatickým prepadnutím zaplatenej ceny.

8.4 Pri uznanom plnení iguru.sk hradí dohodnutú štandardnú dopravu v oboch smeroch v rámci Slovenska. Pred odoslaním si vyžiadajte pokyny a prepravnú službu; príplatok za samostatne zvolenú expresnú alebo zahraničnú prepravu nie je zahrnutý bez predchádzajúcej dohody. Udalosť môže vzniknúť aj v zahraničí, servis a bezplatná preprava sa zabezpečujú v SR. Rizikovú batériu neposielajte bežným balíkom bez pokynov.

8.5 Prvotné posúdenie nároku nie je spoplatnené. Pri nekrytej oprave zákazník dostane samostatnú ponuku a môže ju odmietnuť. Platená diagnostika nad rámec posúdenia, oprava ani poplatok za dopravu navyše sa nevykonajú bez predchádzajúcej konkrétnej dohody o cene. Skutočnosť, že nárok nebol uznaný, sama osebe nevytvára súhlas s platenou opravou.

9. Výluky a ochrana pred zneužitím

9.1 Program v tejto verzii nepokrýva stratu a krádež telefónu, poškodenie kvapalinou alebo koróziou spôsobenou kvapalinou, následky požiaru a živelných udalostí, vedomé úmyselné poškodenie, podvod a manipuláciu s identitou zariadenia alebo údajmi o kondícii batérie. Bežný nechcený pád, neopatrnosť a náhodné poškodenie dieťaťom však nie sú automaticky úmyslom ani výlukou.

9.2 Nekryté sú poškodenia preukázateľne existujúce pred začiatkom, ďalšia samostatná nehoda po vyčerpaní limitu, bežné opotrebenie iných dielov, čisto kozmetické vady, softvérové nastavenia, škodlivý softvér, príslušenstvo, ochranné sklá a obaly. Program nesľubuje obnovu dát, náhradu ich hodnoty, ušlý zisk ani náhradný telefón na požičanie. Zákonná zodpovednosť iguru.sk za škodu spôsobenú jeho vlastným konaním sa touto vetou nevylučuje.

9.3 Predchádzajúci servis mimo iguru.sk automaticky neruší celý program. Nárok možno odmietnuť v rozsahu, v ktorom sa preukáže príčinná súvislosť neodborného zásahu, nevhodného dielu alebo úpravy so vznikom či rozsahom požadovaného plnenia. Rovnako samotný indikátor kontaktu s tekutinou bez preukázaného súvisu s uplatňovanou závadou nie je jediným dôvodom zamietnutia mechanickej nehody.

9.4 Pri podozrení na úmysel alebo zneužitie iguru.sk zdokumentuje konkrétne zistenia a umožní zákazníkovi vyjadriť sa. Rozhodnutie musí byť písomné, zrozumiteľné a musí uviesť konkrétny dôvod a podklad. Nevzťahuje sa naň voľná, nepreskúmateľná formulácia „podľa rozhodnutia servisu“. Súkromné fotografie, správy či ďalší obsah telefónu sa neprehľadávajú na dokazovanie nehody bez nevyhnutného právneho dôvodu.

9.5 Za tú istú škodu sa nevyplácajú dve náhrady presahujúce jej skutočný rozsah. Ak tú istú opravu už uhradil iný subjekt, zákazník to oznámi. Samotná existencia súbežného nároku voči inému subjektu však neznamená automatické odmietnutie tohto programu.

10. Odstúpenie, vrátenie telefónu a zmena vlastníka

10.1 Pri zmluve uzavretej na diaľku má spotrebiteľ právo odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní od uzavretia zmluvy o programe, ak zákon neustanovuje dlhšiu lehotu alebo konkrétnu výnimku. Na zachovanie lehoty stačí oznámenie včas odoslať. Možno použiť e-mail info@iguru.sk, list na sídlo iguru.sk, priložený vzor alebo funkciu „Odstúpiť od zmluvy“ v online rozhraní na stránke Vrátenie tovaru a služieb. Online funkcia musí pri spustení umožniť identifikovať aj tento program a bezodkladne potvrdiť prijatie na trvanlivom médiu.

10.2 Súhlas so začatím poskytovania pred uplynutím tejto lehoty musí byť samostatný, výslovný a vopred nezaškrtnutý. Udelenie súhlasu ani zaslanie PDF podmienok samo osebe neznamená úplné poskytnutie služby a okamžitú stratu práva odstúpiť. Prípadná strata práva pri úplnom poskytnutí sa môže uplatniť len pri splnení všetkých zákonných podmienok vrátane poučenia.

10.3 Pri platnom odstúpení iguru.sk vráti prijaté platby do 14 dní rovnakým spôsobom, ak sa strany bez dodatočných nákladov nedohodnú inak. Ak zákazník riadne požiadal o skoršie začatie a bol poučený, za skutočne poskytnuté plnenie možno požadovať len zákonnú pomernú cenu. iguru.sk obmedzuje takúto požiadavku najviac na časový podiel ceny programu za dni skutočného poskytovania do doručenia odstúpenia, vypočítaný podľa celkového počtu dní dohodnutej platnosti. Plná maloobchodná cena vykonanej opravy sa automaticky nedoúčtuje. Pohľadávka sa jednostranne nezapočíta proti vracanej platbe v rozpore so zákonom.

10.4 Ak skoršie začatie nebolo riadne vyžiadané alebo nebolo poskytnuté potrebné poučenie, poplatok za skoršie plnenie sa neúčtuje. Ak spotrebiteľ platne odstúpi od hlavnej kúpy telefónu, vybaví sa aj súvisiaci program ako doplnková zmluva podľa zákona. Zrušenie neodovzdanej objednávky znamená vrátenie celej ceny neaktivovaného programu.

10.5 Pri výmene telefónu v rámci zákonnej zodpovednosti za vady iguru.sk bezplatne priradí program k náhradnému IMEI na zostávajúcu dobu a so zostávajúcimi nárokmi. Výmena z dôvodu vady sama osebe nespotrebuje nehodový limit. Pri vrátení celej ceny telefónu z dôvodu vady sa nevyužitá časť programu vysporiada najmenej pomerne, ak zákazníkovi nepatrí viac podľa zákona.

10.6 Program možno jedenkrát bezplatne previesť s tým istým telefónom na nového súkromného vlastníka po overení prevodu a odovzdaní podmienok. Platnosť a zostávajúce nároky sa nemenia; osobné údaje pôvodného vlastníka sa novému vlastníkovi nesprístupnia nad nevyhnutný rozsah. Samostatný predaj programu bez telefónu nie je možný.

11. Reklamácia služby a riešenie sporu

11.1 Pri nespokojnosti s opravou, zamietnutím nároku alebo inou vadou služby kontaktujte iguru.sk na uvedenom e-maile, sídle alebo servisnej prevádzke. iguru.sk bezodkladne vydá písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a uvedie lehotu odstránenia, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od vytknutia vady služby. Písomne oznámi aj dôvod prípadného odmietnutia zodpovednosti.

11.2 Oprava musí byť vykonaná s odbornou starostlivosťou. Zákonné nároky z vadného dielu alebo práce trvajú nezávisle od konca programu. iguru.sk pri predaji nesmie nahradiť už dohodnutú dlhšiu záruku na opravu kratšou dobou platnosti programu. Konkrétne dohodnuté záruky sa zaznamenajú v servisnom protokole a nesmú obmedziť kogentné práva zákazníka.

11.3 Spotrebiteľ môže požiadať o nápravu. Ak iguru.sk odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní od odoslania žiadosti, spotrebiteľ sa môže obrátiť na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov. Pre bežnú spotrebiteľskú servisnú zmluvu je príslušným subjektom Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk, web www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Aktuálny zoznam subjektov vedie Ministerstvo hospodárstva SR. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované.

11.4 Voľba slovenského práva nesmie spotrebiteľa pripraviť o kogentnú ochranu, ktorá mu prislúcha podľa použiteľného práva. Neustanovuje sa povinná súkromná arbitráž ani výlučný súd v neprospech spotrebiteľa.

12. Dáta, evidencia a zmeny podmienok

12.1 iguru.sk spracúva údaje potrebné na uzavretie, plnenie a preukázanie programu, najmä kontakt, objednávku, IMEI, stav batérie, primerané fotografie zariadenia a servisné záznamy. Podrobnosti o právnych základoch, príjemcoch, dobách uchovania a právach dotknutých osôb sú v aktuálnych pravidlách na www.iguru.sk/podmienky-ochrany-osobnych-udajov/. Marketingový súhlas nie je podmienkou služby.

12.2 Pred odovzdaním odporúčame vlastnú zálohu a odstránenie nepotrebných citlivých údajov, ak to stav telefónu umožňuje. Nemožnosť vytvoriť zálohu na rozbitom telefóne sama osebe neruší nárok. Prístup k obsahu zariadenia sa obmedzí na nevyhnutné servisné úkony. Obnovenie výrobných nastavení sa vopred vysvetlí, ak nejde o nevyhnutný bezpečnostný zásah; prípadné dočasné kópie dát sa vytvárajú len po konkrétnej dohode a odstránia po dohodnutom účele. Program nezaručuje záchranu dát, no nevylučuje zákonnú zodpovednosť iguru.sk za vlastné pochybenie.

12.3 Po dobu zmluvy platí verzia podmienok doručená pri uzavretí. iguru.sk nesmie už zaplatený program jednostranne zdražiť, skrátiť alebo zúžiť jeho krytie. Oprava preklepu, zmena kontaktu alebo zmena v prospech zákazníka nesmie znížiť jeho práva. Zmena pravidiel pre nové objednávky sa neuplatní spätne.

12.4 Ak je niektoré ustanovenie neplatné, použije sa príslušné právo; nenahrádza sa automaticky ekonomicky najvýhodnejšou klauzulou pre iguru.sk. Nejasnosti spotrebiteľskej zmluvy sa vykladajú podľa zákonných pravidiel. Individuálny protokol, predajný popis, potvrdenie a PDF musia obsahovať rovnaké podstatné limity.

Príloha A. Vzor odstúpenia od zmluvy

Tento formulár použite len vtedy, ak chcete odstúpiť od zmluvy o programe. Formulár nie je povinný; postačuje aj jednoznačné oznámenie. Adresát: IGuru s. r. o., Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača; info@iguru.sk.

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy o programe Ochrana+.

Meno a priezvisko: .....

Adresa: .....

E-mail na potvrdenie: .....

Číslo objednávky alebo programu: .....

Dátum uzavretia zmluvy: .....

Model a IMEI (ak je pridelené): .....

Dátum oznámenia: .....

Podpis (iba pri listinnom podaní): .....

Na odstúpenie netreba uviesť dôvod. Vrátenie platby sa riadi článkom 10; iný spôsob vrátenia možno dohodnúť bez ďalších nákladov. Neposielajte údaje platobnej karty ani heslá.

Príloha B. Vzor oznámenia nároku

Pošlite na info@iguru.sk alebo údaje odovzdajte osobne. Formulár uľahčuje spracovanie, jeho použitie nie je podmienkou nároku.

Meno, e-mail a telefón: .....

Číslo objednávky alebo programu: .....

Model a IMEI: .....

Druh nároku: mechanická nehoda / prirodzené opotrebenie batérie

Dátum udalosti alebo zistenia poklesu kapacity: .....

Stručný opis a aktuálny stav: .....

.....

.....

Fotografie (ak je možné) / ďalšie podklady: .....

Preferované odovzdanie: osobne / doprava dohodnutá s iguru.sk

Uvádzam pravdivé informácie podľa svojich vedomostí. Súhlas s marketingom sa nevyžaduje. Neposielajte heslá; rizikovú batériu neodosielajte bez bezpečných pokynov.

Dátum a podpis pri papierovom podaní: .....