

# OGÓLNE WARUNKI UMOWY NA USŁUGĘ „STAŁY KOSZT NAPRAWY” (OWU)

Wrzesień 2024

## Rozdział I

### Przepisy ogólne (pojęcia i zakres)

1. Postanowienia niniejszej umowy obejmują sprzedaż Usługi „Stały Koszt Naprawy” świadczonej przez Electrolux Polska Sp. z o.o. (dalej: Electrolux) zamówionej przez Klienta za pośrednictwem Infolinii.
2. Electrolux Polska Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Karolkowej 30, 01-207 Warszawa; zarejestrowana XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Warszawie pod numerem KRS: 0000029692; NIP 521-008-43-88;
3. Klient: konsument, który kupuje Usługę w transakcji objętej niniejszymi OWU.
4. Konsument osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. Strona internetowa: strona internetowa Electrolux Poland dostępna pod adresem [www.electrolux.pl](http://www.electrolux.pl)
6. Infolinia: Telefoniczna obsługa klienta firmy Electrolux pod numerem 22 749 61 00. Koszt zgodny z taryfą operatora.
7. Usługa: naprawa „Stały Koszt Naprawy” dalej zwana jako „SKN”, świadczona Klientowi przez Electrolux zgodnie z warunkami niniejszych OWU. Zgodnie z tym, Electrolux zobowiązuje się naprawić uszkodzone urządzenie AGD za wcześniej ustaloną kwotę.
8. Urządzenie AGD: urządzenia gospodarstwa domowego marek: AEG, Electrolux, Zanussi.
9. Strony: Electrolux i Klient wspólnie.
10. Partner: Autoryzowany Punkt Serwisowy powiązany z Electrolux, który dokona weryfikacji i/lub naprawy urządzenia AGD pod wcześniej podany przez Klienta adres na zamówieniu.
11. Postanowienia niniejszych OWU mają zastosowanie do stosunku prawnego między Stronami oraz praw i obowiązków Stron w czasie istnienia stosunku prawnego. Umowa między Stronami zostanie zawarta, gdy Electrolux potwierdzi zamówienie Klienta lub Usługę. Zamawiając Usługę SKN, Klient oświadcza, że przeczytał, zrozumiał i zaakceptował postanowienia niniejszego OWU.
12. Strony zgadzają się, że poza postanowieniami niniejszych OWU ich stosunek prawny podlega kodeksowi cywilnemu oraz ustawie o prawach konsumenta.

13. Wszelkie warunki inne niż tu określone, które modyfikują, uzupełniają lub zastępują Warunki, mają zastosowanie wyłącznie za wyraźną pisemną zgodą Stron i nie mają wpływu na ważność i stosowanie innych postanowień OWU.

14. Electrolux może w dowolnym czasie jednostronnie zmienić lub odwołać niniejsze OWU bez wcześniejszego powiadomienia lub uzasadnienia. Poprawki lub unieważnienia wchodzą w życie w dniu określonym w OWU lub w przypadku opublikowania na stronie internetowej Electrolux. Zmiana lub odwołanie nie mają wpływu na stosunek prawny powstały przed jego wejściem w życie. Zmiana do OWU staje się częścią istniejącego stosunku prawnego tylko wtedy, gdy zawiera korzystniejsze postanowienia dla Klienta niż poprzednie postanowienia i została jednoznacznie zaakceptowana przez Klienta po odrębnym zawiadomieniu.

## Rozdział II

### Sprzedaż usługi zamówionej za pośrednictwem Infolinii

#### 1. Przedmiot umowy: Usługa

1.1. W celu sprzedaży Usługi opisanej w punkcie 7 niniejszych OWU stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta zwłaszcza w zakresie regulującym kwestię umów zawieranych na odległość. Umowa na odległość jest umową konsumencką, która, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, jest zawarta w taki sposób, że w celu zawarcia umowy strony używają jedynie środka komunikacji (Infolinii) między zdalnymi stronami.

1.2. Niniejsza usługa i ogólne warunki umowy mają zastosowanie wyłącznie do zamawiania Usługi w Polsce. Niniejsze OWU nie ma zastosowania do realizacji Usługi poza granicami Polski.

#### 2. Zamawianie usługi i opłacenie ceny zakupu

2.1. Zamówienie Usługi nastąpi za pośrednictwem infolinii poprzez podanie niezbędnych danych oraz lokalizacji uszkodzonego urządzenia. Zamówienie jest rejestrowane przez agenta Infolinii Electrolux na podstawie unikalnego numeru identyfikacyjnego podanego w potwierdzeniu.

2.2. Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny na rzecz Electrolux za zamówioną Usługę za pośrednictwem dostępnych możliwości płatniczych lub otrzymanych wraz z ofertą mailową. Płatność uważa się za dokonaną w dniu, w którym pełna cena zakupu Usługi została zaksięgowana na rachunku bankowym Electrolux.

2.3. Cena Usługi (zawierająca podatek VAT) będzie podana w ofercie przekazanej za pośrednictwem infolinii lub/i otrzymana z ofertą mailową wraz ze szczegółami Usługi.

2.4. Electrolux niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, od dnia zaksięgowania ceny zakupu

Usługi, wyśle wiadomość e-mail z potwierdzeniem zamówienia i zapłaty za Usługę. Faktura Electrolux za usługę zostanie przesłana drogą elektroniczną do Klienta w ciągu 2 dni od zaksięgowania.

### **3. Realizacja usługi**

- 3.1. Electrolux zrealizuje Usługę SKN poprzez wykonanie naprawy za pośrednictwem Autoryzowanego Punktu Serwisowego działającego w imieniu Electrolux.
- 3.2. Usługa jest dostępna tylko dla urządzeń AGD, w stosunku, do których od daty zakupu nie upłynęło więcej niż 6 lat albo od daty produkcji podanej na numerze seryjnym nie upłynęło więcej niż 6 lat.
- 3.3. Zgodnie z postanowieniami ogólnymi, wcześniej ustalona cena usługi obejmuje naprawę jednego urządzenia gospodarstwa domowego wskazanego na zamówieniu.
- 3.4. Niniejsza Usługa nie wpływa na ustawowe prawa konsumenta ani na ustawowe zobowiązania gwarancyjne Electrolux.
- 3.5. Niniejsza Usługa nie ma zastosowania, jeżeli:
  - (i) nieprawidłowe działanie urządzenia gospodarstwa domowego zostało spowodowane przez klęskę żywiołową (powódź, trzęsienie ziemi, wiatr, pożar - nieuwzględnione we wnętrzu urządzenia - lub inną poważną katastrofę środowiskową);
  - (ii) dotyczy uszkodzenia estetycznego, które nie wpływa na funkcje ani bezpieczeństwo urządzenia;
  - (iii) związane jest z wymianą materiałów eksploatacyjnych, które podlegają naturalnemu zużyciu (np. wymiennych żarówek, uchwytów itp.).
- 3.6. W przypadku ujawnienia którejkolwiek z przyczyn określonych w pkt.3.5. podczas wizyty na miejscu, Partner odmówi przeprowadzenia naprawy. W przypadkach opisanych powyżej, Klient ponosi koszty oględzin i dojazdu Autoryzowanego Punktu Serwisowego.
- 3.7. Aktualna opłata za usługę jest podana w ofercie i zawiera podatek VAT. Opłata za usługę obejmuje:
  - (i) naprawę jednego urządzenia AGD;
  - (ii) koszt robocizny, części zamiennych oraz dojazdu.Opłata za usługę nie obejmuje kosztów naprawy innego urządzenia niewskazanego w formularzu zamówienia.
- 3.8. Electrolux zobowiązuje się, że w ciągu 2 dni roboczych od uiszczenia opłaty za usługę, Partner skontaktuje się z Klientem w celu umówienia terminu naprawy, z zastrzeżeniem, iż termin naprawy nie będzie dłuższy niż 7 dni, z wyjątkiem sytuacji, kiedy umówienie terminu naprawy w powyższym terminie jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.
- 3.9. Jeżeli Partner nie może wykonać Usługi z jakiegokolwiek powodu leżącego po stronie Klienta lub z powodu niepełnego, niedokładnego lub błędnego powiadomienia Klienta np. o adresie zamieszkania, termin wykonania zostanie przedłużony o czas wymagany do prawidłowego wykonania Usługi.
- 3.9.1. Usługa będzie wykonana przez Partnera podczas pierwszej wizyty. Jeśli jednak wykonanie usługi przy pierwszej wizycie będzie niemożliwe z przyczyn

niezależnych od Partnera (np. brak części lub konieczność zakupu nowego komponentu), będzie potrzebna umówienia kolejnej wizyty w celu zrealizowania Usługi najszybciej jak to będzie możliwe, ale nie później niż w ciągu 30 dni roboczych od pierwszej wizyty.

- 3.9.2. Usługa zostanie wykonana, jeżeli Partner, naprawi wadliwe urządzenie. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności działania urządzenia, przed podpisaniem protokołu naprawy.
- 3.9.3. Z chwilą wymiany przez Electrolux uszkodzonych elementów urządzenia na nowe, własność wymienionych elementów przechodzi na Electrolux.

### **4. Odstąpienie od umowy**

- 4.1. Klient może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od momentu dokonania płatności zgodnie z Regulaminem bez podania przyczyny.
- 4.2. Electrolux niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci konsumentowi pełną kwotę dokonanej przez niego płatności.
- 4.3. Jeżeli konsument wykona powyższe prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania wykonania usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, to będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy m.in. do zwrotu kosztów dojazdu. W takim przypadku Electrolux w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci konsumentowi kwotę dokonanej przez niego płatności po potrąceniu kosztów poniesionych z tytułu spełnienia świadczenia do chwili odstąpienia od umowy.
- 4.4. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli usługa została w pełni wykonana na wyraźne żądanie Konsumenta.
- 4.5. Klient może skorzystać z prawa do odstąpienia realizacji Usługi za pośrednictwem infolinii Electrolux, za pośrednictwem formularza na stronie [www.electrolux.pl](http://www.electrolux.pl) lub w sposób tradycyjny na adres Electrolux Poland Sp. z o.o., ul. Karolkowa 30, 01-207 Warszawa z dopiskiem „Stały Koszt Naprawy”. W przypadku odstąpienia od umowy za pomocą infolinii lub drogą elektroniczną, Electrolux niezwłocznie prześle konsumentowi, na wskazany na formularzu zamówienia adres e-mail, potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

### **5. Gwarancja na usługę**

- 5.1. W przypadku wadliwego wykonania Usługi, Klient może dochodzić roszczenia wobec Electrolux zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
- 5.2. Na wykonanie niniejszej usługi Electrolux udziela 6 miesięcznej gwarancji liczonej od daty wykonania Usługi.
- 5.3. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy oznaczone, jako wykonane w ramach przedmiotowej Usługi przez Partnera.
- 5.4. Gwarancja na wykonaną Usługę nie obejmuje przypadków, w których urządzenie przestało działać/ działa nieprawidłowo z powodu uszkodzeń elementów i części nieobjętych gwarancją lub jeśli

działanie to przestało być poprawne na skutek pojawienia się wady innych elementów.

5.5. Gwarancja nie obejmuje:

- (i) uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych (złamania, zalania, itp.);
- (ii) uszkodzeń wynikających z eksploatacji urządzenia w warunkach, które nie są zgodne z wytycznymi określonymi w gwarancji producenta urządzenia;
- (iii) uszkodzeń powstałych na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, instalacji, przechowywania czy konserwacji towaru oraz nieprzestrzegania powszechnych zasad eksploatacji sprzętu elektronicznego, w szczególności wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy Klienta;
- (iv) przypadków losowych uszkodzeń niezależnie od warunków eksploatacji (powódź, pożar, przepięcie);
- (v) części, których naprawę podjęły osoby lub podmioty niebędące autoryzowanym serwisem.

5.6. Wszelkie reklamacje składane przez Klienta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług powinny zostać sporządzone w formie pisemnej. Electrolux rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni roboczych od daty jej doręczenia.

## 6. Zakończenie stosunku prawnego

- 6.1. Po wykonaniu Usługi, stosunek prawny między Stronami zostanie zakończony.
- 6.2. Stosunek prawny zostanie również rozwiązany bez realizacji świadczenia, jeżeli Usługa nie może zostać wykonana z przyczyn leżących po stronie Klienta lub z uwagi na niemożność dokonania naprawy np. z powodu braku potrzebnych części. W takim przypadku Electrolux rozlicza się z Klientem i zwraca Opłatę za usługę Klientowi w wysokości pomniejszonej o koszt oględzin i dojazdu Partnera.
- 6.3. Stosunek prawny zostanie również rozwiązany bez realizacji Usługi, jeżeli naprawa wadliwego Urządzenia AGD przewyższałaby kwotę 2'000 pln brutto. W takim przypadku Electrolux zwraca Klientowi w terminie 14 dni od dnia zakończenia stosunku całą uiszczoną przez Klienta kwotę za usługę.
- 6.4. W przypadku potencjalnego sporu dotyczącego wykonania Usługi, strony w trybie pilnym będą starały się rozstrzygnąć spór w sposób polubowny. Skargi można składać za pośrednictwem formularza na stronie internetowej [www.electrolux.pl](http://www.electrolux.pl)
- 6.5. Otrzymane skargi będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od otrzymania przez Electrolux.

## 7. Ochrona danych osobowych

7.1. Administratorem danych osobowych Klienta (dalej: „Administrator”) w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w spraw swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO), jest Electrolux Poland Sp. o.o.

- 7.2. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu wykonania niniejszej Usługi „Stały Koszt Wykonania Naprawy” zgodnie art. 6 ust. 1. lit. b RODO.
- 7.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do wykonania niniejszej Usługi SKN. Konsekwencją niepodania danych jest niewykonanie niniejszej Usługi SKN.
- 7.4. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom do tego upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
- 7.5. Administrator może powierzyć w drodze pisemnej umowy przetwarzanie danych osobowych podmiotom trzecim wyłącznie w określonym przez niego celu i zakresie koniecznym do wykonania niniejszej Usługi SKN, zgodnie z art. 28 RODO.
- 7.6. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
- 7.7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów Umowy, a po jej zakończeniu w zakresie niezbędnym dla dochodzenia roszczeń przez okres przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy.
- 7.8. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, wniesienia sprzeciwu.
- 7.9. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub do innego organu nadzorczego, właściwego na podstawie przepisów RODO, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących Klienta narusza przepisy RODO.
- 7.9.1. W celu realizacji praw, o których mowa w punkcie 7.9., należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych za pośrednictwem adresu [privacy@electrolux.com](mailto:privacy@electrolux.com)