OGÓLNE WARUNKI UMOWY

USŁUGA „STAŁY KOSZT NAPRAWY" („OWU")

Rozdział I

Postanowienia ogólne (pojęcia i zakres)

1. Postanowienia niniejszego regulaminu obejmują sprzedaż usługi „Stały Koszt Naprawy" świadczonej przez Electrolux Poland Sp. z o.o. (z siedzibą w Warszawie, ul. Karolkowa 30, 01-207 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS: 0000029692, NIP: 5210084388, o kapitale zakładowym 180 666 000,00 zł, zwaną dalej: „Electrolux") zamówionej przez Klienta za pośrednictwem strony internetowej https://support.electrolux.pl/repairs (dalej jako „Strona internetowa) lub infolinii Electrolux dostępnej pod nr 22 749 61 00 (w dniach od poniedziałku do piątku od godziny 9 do 17, koszt połączenia wg. taryfy operatora).
2. Klient: osoba fizyczna, która kupuje Usługę w ramach transakcji objętej niniejszymi OWU, niezwiązanej bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Aby zamówić Usługę musisz mieć ukończone 18 lat i posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Usługa: usługa „Stały Koszt Naprawy" świadczona Klientowi przez Electrolux zgodnie z warunkami niniejszych OWU, w ramach której Electrolux zobowiązuje się naprawić uszkodzone urządzenie AGD za wcześniej ustaloną kwotę. Usługa wykonywana jest wyłącznie na terytorium Polski.
4. Urządzenie AGD: urządzenia gospodarstwa domowego marek: AEG oraz Electrolux.
5. Strony: Electrolux i Klient wspólnie.
6. Partner: Autoryzowany Punkt Serwisowy wyznaczony przez Electrolux, który dokona weryfikacji i/lub naprawy urządzenia AGD w ramach Usługi.
7. Zamawiając Usługę, Klient oświadcza, że przeczytał, zrozumiał i zaakceptował postanowienia niniejszych OWU.

Rozdział II

Zamawianie Usługi

1. Usługę możesz zamówić za pośrednictwem strony internetowej lub telefonicznie.
2. Do zamówienia Usługi za pośrednictwem strony internetowej nie potrzebujesz specjalnego sprzętu czy oprogramowania. Wystarczy jedynie urządzenie z dostępem do Internetu i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari w aktualnej wersji.
3. Aby złożyć zamówienie niezbędne jest podanie danych, takich jak: numer PNC, kod ML, numer seryjny, kod błędu jeśli występuje, opis usterki, lokalizacja uszkodzonego urządzenia, imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu.
4. W przypadku zamówienia składanego drogą telefoniczną, Klient otrzyma następnie wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej zawierającą regulamin usługi SKN oraz link do płatności elektronicznej, gdzie będzie wyszczególniona cena w/w usługi.
5. W celu sfinalizowania zamówienia, należy kliknąć: „Zapłać teraz", a następnie dokonać płatności.
6. Klient zobowiązany jest do zapłaty ceny na rzecz Electrolux za zamówioną Usługę za pośrednictwem wybranej dostępnej metody płatności spośród metod wskazanych w toku dokonywania zamówienia.
7. Ceny Usługi wskazane na Stronie internetowej zawierają podatek VAT i podawane są w złotych.

8. Płatność uważa się za dokonaną w dniu, w którym pełna cena zakupu Usługi została zaksięgowana na rachunku bankowym Electrolux.
9. 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. Oznacza to, że z chwilą potwierdzenia zawierasz umowę z Electrolux dotyczącą sprzedaży Usługi.
10. Otrzymasz również fakturę niezawierającą NIP (tzw. fakturę konsumencką), która jest przesyłana drogą elektroniczną do Klienta.

Rozdział III

<u>Realizacja usługi</u>

1. Electrolux zrealizuje przedmiotową Usługę poprzez wykonanie naprawy za pośrednictwem Partnera działającego w imieniu Electrolux.
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. Niniejsza Usługa nie ma zastosowania, jeżeli:

a) nieprawidłowe działanie urządzenia gospodarstwa domowego zostało spowodowane przez klęskę żywiołową (powódź, trzęsienie ziemi, wiatr, pożar - nieuwzględnione we wnętrzu urządzenia - lub inną poważną katastrofę środowiskową);

b) dotyczy uszkodzenia estetycznego, które nie wpływa na funkcje ani bezpieczeństwo urządzenia;

c) związane jest z wymianą materiałów eksploatacyjnych, które podlegają naturalnemu zużyciu (np. wymiennych żarówek, uchwytów, akcesoriów itp.).

4. W przypadku ujawnienia którejkolwiek z przyczyn określonych w pkt. 3 powyżej podczas wizyty na miejscu, Partner odmówi przeprowadzenia naprawy. W przypadkach opisanych powyżej, Klient ponosi koszty oględzin i dojazdu Partnera w wysokości 349 zł.
5. Wynagrodzenie Electrolux za przedmiotową usługę obejmuje naprawę jednego urządzenia AGD, koszt robocizny, części zamiennych oraz dojazdu.
6. Wykonanie Usługi nie wpływa na ustawowe prawa konsumenta ani na ustawowe zobowiązania gwarancyjne Electrolux.
7. W ciągu 2 dni roboczych od uiszczenia opłaty za usługę, Partner skontaktuje się z Klientem w celu umówienia terminu wykonania Usługi, z zastrzeżeniem, iż termin ten nie będzie dłuższy niż 7 dni roboczych od daty złożenia zamówienia Usługi, z wyjątkiem sytuacji, kiedy umówienie terminu wykonania Usługi w powyższym terminie jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.
8. Jeżeli Partner nie może wykonać Usługi z powodu leżącego po stronie Klienta, termin wykonania zostanie przedłużony o czas wymagany do prawidłowego wykonania Usługi.
9. Usługa będzie wykonana przez Partnera podczas pierwszej wizyty. Jeśli jednak wykonanie usługi przy pierwszej wizycie będzie niemożliwie z przyczyn niezależnych od Partnera (np. brak części lub konieczność zakupu nowego komponentu), będzie potrzeba umówienia kolejnej wizyty w celu zrealizowania Usługi najszybciej jak to będzie możliwe, ale nie później niż w ciągu 60 dni od pierwszej wizyty.
10. Usługa zostanie wykonana, jeżeli Partner, naprawi wadliwe urządzenie. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności działania urządzenia, przed podpisaniem protokołu naprawy.
11. Z chwilą wymiany przez Electrolux uszkodzonych elementów urządzenia na nowe, własność wymienionych elementów przechodzi na Electrolux.

Rozdział IV

Odstąpienie od umowy

1. Klient może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od momentu zawarcia umowy zgodnie z OWU bez podania przyczyny.
2. Aby odstąpić od umowy, Klient informuje Electrolux o swojej decyzji. W tym celu może skorzystać z elektronicznego formularza dostępnego pod adresem: https://www.electrolux.pl/support/contact-us/ lub wysłać wiadomość na adres infolinia@electrolux.pl. Alternatywnie można wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy listownie na adres Electrolux Poland, ul. Karolkowa 30, 01-207 Warszawa lub złożyć je telefoniczne pod nr 22 749 61 00 (w dniach od poniedziałku do piątku od godziny 9 do 17, koszt połączenia wg. taryfy operatora).
3. Klient może przy tym skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do OWU, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
4. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócona zostanie cała uiszczona należność.
6. Zwracamy uwagę, że prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku, gdy usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Klienta, po uprzednim poinformowaniu go przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo odstąpienia od umowy.
7. Jeżeli Klient wykona 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. 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 potraceniu kosztów poniesionych z tytułu spełnienia świadczenia do chwili odstąpienia od umowy.

Rozdział V

Gwarancja na usługę

1. Na wykonanie niniejszej usługi Electrolux udziela 6 miesięcznej gwarancji liczonej od daty wykonania Usługi.
2. Gwarancją objęte są wyłącznie elementy oraz czynności wyszczególnione w karcie naprawy oznaczone, jako wykonane w ramach przedmiotowej Usługi przez Partnera.
3. 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.
4. 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.

Rozdział VI

Zakończenie stosunku prawnego / reklamacje

1. Umowa zawarta pomiędzy Klientem a Electrolux dotycząca zakupu Usługi ma charakter terminowy i trwa do momentu zrealizowania Usługi. Po wykonaniu Usługi, stosunek prawny między Stronami zostanie zakończony.
2. Umowa zostanie również rozwiązana bez realizacji Usługi, 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 tj. kwoty 349 zł.
3. Umowa zostanie również rozwiązana 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 rozwiązania umowy całą uiszczoną przez Klienta kwotę za usługę.
4. Electrolux jest zobowiązany do zrealizowania Usługi zgodnie z umową.
5. Klient ma prawo zareklamować Usługę. W tym celu powinien przekazać swoje dane (imię i nazwisko, dane kontaktowe), przyczynę reklamacji oraz treść żądania. Możliwe jest skorzystanie z formularza na stronie internetowej https://www.electrolux.pl/support/contact-us/ lub złożenie reklamacji drogą mailową na adres infolinia@electrolux.pl. Alternatywnie można wysłać reklamację pocztą na adres Electrolux Poland, ul. Karolkowa 30, 01-207 Warszawa lub telefoniczne pod nr 22 749 61 00 (w dniach od poniedziałku do piątku od godziny 9 do 17, koszt połączenia wg. taryfy operatora).
6. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty ich otrzymania przez Electrolux.

Rozdział VII

Ochrona danych osobowych

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. z o.o.
2. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu wykonania niniejszej Usługi zgodnie z art. 6 ust. 1. lit. b RODO.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do wykonania niniejszej Usługi. Konsekwencją niepodania danych jest niemożność wykonania Usługi.
4. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom do tego upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
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, zgodnie z art. 28 RODO.
6. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
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.

8. Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, wniesienia sprzeciwu.

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.

10. W celu realizacji praw, o których mowa w punkcie 9., należy skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych za pośrednictwem adresu privacy@electrolux.com

Rozdział VIII

Postanowienia końcowe

1. OWU wchodzi w życie w dniu 29.06.2026r.

Załącznik nr 1

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy

Do:
Electrolux Poland Sp. z o.o.
ul. Karolkowa 30
01-207 Warszawa

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Ja, ……, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi „Stały Koszt Naprawy”.

Data zawarcia umowy:
Imię i nazwisko konsumenta:
Adres konsumenta:
Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej):

Data: