

REGULAMIN USŁUGI STAŁY KOSZT NAPRAWY PLUS

Niniejszy Regulamin określa zasady zawierania umowy o świadczenie usługi Stały Koszt Naprawy Plus zamówionej przez Klienta za pośrednictwem Strony internetowej lub Infolinii.

§ 1. Postanowienia Ogólne. Definicje.

1. Na potrzeby niniejszego Regulaminu następujące wyrażenia oznaczają:

- a) **Abonament** – miesięczna kwota, do ponoszenia której zobowiązuje się Klient na podstawie Umowy i przez czas jej trwania w celu korzystania z Usług Abonamentowych.
- b) **Cena** – zryczałtowany łączny koszt Naprawy Inicjującej oraz Ekspertyzy, odpowiedni dla danej marki i kategorii Urządzenia wraz z ceną pierwszego miesiąca Abonamentu. Cena jest częścią wynagrodzenia należnego od Klienta z tytułu zawarcia Umowy.
- c) **Electrolux** – 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., zawierający umowę z Klientem i świadczący Usługi.
- d) **Ekspertyza** – usługa sprawdzenia Urządzenia i oceny czy możliwe jest dokonanie Naprawy Inicjującej.
- e) **Infolinia** – Telefoniczna obsługa klienta firmy Electrolux dostępna pod nr 22 749 61 00 (w dniach od poniedziałku do piątku od godziny 9 do 17, koszt połączenia wg. taryfy operatora).
- f) **Klient** – osoba fizyczna, która zawiera Umowę na podstawie niniejszego OWU, niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową. Aby zawrzeć Umowę musisz mieć ukończone 18 lat i posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
- g) **Konsultant** – osoba działająca w imieniu Electrolux, przedstawiająca założenia usługi za pośrednictwem Infolinii.
- h) **Miejsce Urządzenia** - wskazany przez Klienta adres miejsca na terytorium RP, w którym znajduje się Urządzenie, które ma zostać naprawione w ramach Naprawy Inicjującej. Wszystkie Usługi określone w Umowie, realizowane są wyłącznie w tym samym Miejscu Urządzenia. W przypadku zmiany Miejsca Urządzenia Klient zobowiązany jest poinformować o tym Electrolux. Jakikolwiek czynności w stosunku do Urządzenia po zmianie Miejsca Urządzenia wykonywane będą nie wcześniej niż w terminie 7 dni od dnia poinformowania Electrolux.
- i) **Naprawa Inicjująca** – naprawa Usterki Urządzenia dokonywana za pośrednictwem Partnera na podstawie Ekspertyzy, przy czym koszt naprawy łącznie z kosztem Ekspertyzy nie może przekroczyć kwoty 2.000 zł brutto. Szczegółowe zasady realizacji Naprawy Inicjującej określa § 4 część B niniejszego Regulaminu.
- j) **Nowe Urządzenie** – urządzenie marki Electrolux lub AEG, dostępne w sieci dystrybucji Electrolux na terytorium Polski, o takich samych lub najbardziej zbliżonych parametrach technicznych jak Urządzenie, w stosunku, do którego była wykonana Naprawa Inicjująca.
- k) **Okres Abonamentowy** – każdy okres kolejnych 12 miesięcy, rozpoczynający się po zakończeniu Okresu Bonusowego. Data rozpoczęcia Okresu Abonamentowego zostanie potwierdzona Klientowi drogą mailową.
- l) **Okres Bonusowy** – okres od dnia zawarcia umowy na Usługi do dnia wykonania Naprawy Inicjującej. Okres Bonusowy nie jest wliczany do Okresu Abonamentowego i przedłuża czas trwania Umowy bez dodatkowych kosztów dla Klienta.
- m) **Partner** – Autoryzowany Punkt Serwisowy należący do sieci serwisowej Electrolux.
- n) **Regulamin** - niniejszy Regulamin Usługi Stały Koszt Naprawy Plus.

- o) **SKN** - usługa Stały Koszt Naprawy świadczona przez Electrolux na zasadach określonych w regulaminie dostępnym pod adresem:
https://www.electrolux.pl/siteassets/regional-assets/emea/poland/support/owu/OWU_SKN.pdf.
 - p) **Strona internetowa** - strona internetowa <https://support.electrolux.pl/repairs>
 - q) **Świadczenie Abonamentowe** – realizowane na rzecz Klienta, na zasadach określonych w § 4 Części C-F niniejszego Regulaminu usługa: Pakiet Klienta, Upust, Naprawy Abonamentowe lub Rabat.
 - r) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Electrolux a Klientem, na podstawie której Electrolux zobowiązuje się spełnić określone w Regulaminie Usługi, a Klient zobowiązuje się zapłacić Cenę oraz opłacać Abonament.
 - s) **Usługi** – usługi świadczone przez Electrolux na rzecz Klienta określone w Regulaminie tj. Ekspertyza, Naprawa Inicjująca oraz Świadczenia Abonamentowe.
 - t) **Usterka** – wystąpienie zdarzenia, które uniemożliwia prawidłowe korzystanie z Urządzenia w następstwie normalnego zużycia; nie jest Usterką uszkodzenie w wyniku zdarzenia losowego.
 - u) **Urządzenie** – urządzenie: zmywarka-zabudowa, pralko/suszarka-kompaktowa, kuchnia-wolnostojąca, zmywarki-wolnostojąca, zmywarka-kompaktowa, suszarka, zamrażarka skrzyniowa, płyta, okap, urządzenie kuchenne inne, piekarnik-zabudowa, mikrofalą, lodówka-podblatowa, lodówka-górny zamrażalnik, chłodziarka, lodówka-zabudowa, lodówka-wolnostojące, lodówka-SbS, pralko/suszarka-front, pralka-front, pralka-slim, pralka-top, marki Electrolux lub AEG które w dniu zawarcia Umowy miało nie więcej niż 6 lat, a w dniu rozpoczęcia nowego Okresu Abonamentowego – nie więcej niż 9 lat i które nie jest już objęte gwarancją producenta. Wiek Urządzenia ustala się na podstawie dowodu zakupu a w przypadku jego braku na podstawie tabliczki znamionowej Urządzenia.
2. Przedmiotem Umowy jest wykonanie Ekspertyzy i Naprawy Inicjującej, za kwotę Ceny oraz realizacja Świadczeń Abonamentowych w zamian za zapłatę Abonamentu przez okres co najmniej 12 miesięcy.

§ 2. Zawarcie Umowy

- 1. Usługę możesz zamówić za pośrednictwem Strony internetowej lub telefonicznie za pomocą Infolinii.
- 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, na podstawie przedstawionych przez Klienta danych Konsultant przekazuje Klientowi informację o:
 - a. warunkach i koszcie wykonania naprawy SKN oraz o
 - b. warunkach wykonania Naprawy Inicjującej w ramach Umowy i pozostałych warunkach Umowy, w tym wysokości Ceny (w podziale na cenę Ekspertyzy i cenę Naprawy Inicjującej) oraz Abonamentu. a także o zakresie Usług.

Klient decyduje, który rodzaj usług wybiera. W celu zawarcia Umowy:

- a. Konsultant Infolinii informuje Klienta o Cenie Ekspertyzy i Naprawy Inicjującej, wysokości miesięcznego Abonamentu i warunkach świadczenia Usług;
- b. na podstawie danych, o których mowa w pkt a Klient podejmuje decyzję, czy jest zainteresowany zawarciem Umowy;

- c. Electrolux potwierdzi treść proponowanych warunków Umowy przesyłając te dane na podany przez Klienta w czasie rozmowy telefonicznej adres e-mail wraz z Regulaminem w załączniku oraz dane potrzebne do wykonania płatności Ceny a następnie Abonamentu;
5. W celu sfinalizowania zamówienia, należy kliknąć: „Zapłać teraz”, a następnie dokonać płatności Ceny wraz z pierwszym miesięcznym Abonamentem w terminie wskazanym przez Electrolux. 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.
6. Ceny wskazane na Stronie internetowej oraz w toku rozmowy telefonicznej zawierają podatek VAT i podawane są w złotych.
7. Przed opłaceniem Ceny Klient zobowiązuje się:
 - a. do zapoznania się z treścią Regulaminu,
 - b. zapoznania się z wysokością Ceny i Abonamentu.
8. Po zapłaceniu kwot, o których mowa w ust. 5, Electrolux niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia zaksięgowania Ceny przesyła Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy, na wskazany przez niego adres e-mail. Z tym momentem zawierana jest Umowa.
9. Klient otrzyma również fakturę niezawierającą NIP (tzw. fakturę konsumencką), która jest przesyłana drogą elektroniczną do Klienta.
10. W przypadku, gdy koszt Naprawy Inicjującej ustalony przez Partnera po wykonaniu Ekspertyzy przekroczyłby kwotę 2.000 zł brutto wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z dniem, w którym Partner poinformował o tym Klienta. W przypadku gdy w wyniku wykonania Ekspertyzy przedstawiciel Partnera stwierdzi, iż wykonanie Naprawy Inicjującej przekroczy koszty określone w Regulaminie, wówczas umowa ulega rozwiązaniu z dniem wykonania Ekspertyzy a klient zobowiązany jest do kontaktu z Infolinią w celu poinformowania o braku możliwości wykonania naprawy. W takiej sytuacji Electrolux zwraca Klientowi łącznie kwotę Ceny oraz kwotę jednego miesięcznego Abonamentu w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia poinformowania Infolinii przez Klienta.
11. W Cenę wlicza się koszt dojazdu przedstawiciela Partnera do Miejsca Urządzenia, koszt robocizny oraz koszt części zamiennych i materiałów niezbędnych do wykonania naprawy.
12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy Inicjującej nie będzie mogło być wykonane z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. gdy klient mimo potwierdzenia terminu wizyty przedstawiciela Partnera nie będzie obecny w Miejscu Urządzenia lub poda nieprawidłowy adres Miejsca Urządzenia) w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy, wówczas umowa ulega rozwiązaniu z upływem tego terminu. W takiej sytuacji Electrolux zwraca Klientowi kwotę zapłaconą do dnia rozwiązania Umowy z potrąceniem kosztów oględzin i dojazdu przedstawiciela Partnera w kwocie 349 zł. w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia rozwiązania umowy.
13. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony z tym zastrzeżeniem, iż w pierwszym Okresie Abonamentowym Umowa nie może być wypowiedziana przez żadną ze Stron, z zastrzeżeniem postanowień § 3.

§ 3. Odstąpienie od Umowy. Rozwiązanie Umowy.

1. Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.
3. Electrolux ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.

4. Klient może zażądać rozpoczęcia realizacji Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy poprzez złożenie oświadczenia w tym przedmiocie w toku zawierania Umowy. W takim wypadku Klient zobowiązany jest do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy umowę uważa się za niezawartą.
6. Electrolux niezwłocznie prześle konsumentowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. Klient ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec pierwszego Okresu Abonentowego składając oświadczenie o wypowiedzeniu co najmniej na 30 dni przed upływem tego okresu. Po upływie pierwszego Okresu Abonentowego Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
8. Umowa rozwiązuje się:
 - a. z końcem miesiąca, w którym stosownie do informacji na tabliczce znamionowej Urządzenie przekroczyło wiek 10 lat;
 - b. z upływem okresu wypowiedzenia Umowy przez Klienta;
 - c. z dniem bezskutecznego upływu terminu na zapłatę zaległych należności stosownie do postanowień ust. 12;
 - d. w sytuacji określonej w ust. 12;
 - e. z dniem przeniesienia posiadania Urządzenia;
 - f. z dniem wymiany Urządzenia na Nowe Urządzenie stosownie do § 4 część E pkt 3;
 - g. w sytuacji określonej w § 2 ust. 10 i 12;
 - h. w sytuacji określonej w § 4 Część B ust. 3 i 6.
9. Oświadczenie o odstąpieniu lub wypowiedzeniu umowy Klient może złożyć:
 - a. pisemnie – na adres Electrolux;
 - b. drogą elektroniczną – na adres infolinia@electrolux.com.
 - c. telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią.
10. W przypadku, gdy przed upływem pierwszego Okresu Abonentowego Klient nie ureguluje w terminie kolejnej kwoty Abonamentu wówczas świadczenie Usług ulega zawieszeniu od dnia upływu terminu do zapłaty do dnia zapłaty. Electrolux prześle w terminie 30 dni na podany przez Klienta adres e-mail przypomnienie o obowiązku zapłaty Abonamentu. W przypadku:
 - a. nieuregulowania Abonamentu w terminie wskazanym w wezwaniu - Umowa rozwiąże się z ostatnim dniem, za który Abonament został zapłacony;
 - b. uregulowania Abonamentu w terminie wskazanym w wezwaniu - Umowa pozostaje w mocy, a wszelkie Usługi wykonane będą po zapłaceniu zaległej kwoty Abonamentu w wyznaczonym terminie.
11. W sytuacji, o której mowa w ust. 10 lit a. Klient zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Electrolux kwoty stanowiącej różnicę między rzeczywistym kosztem Naprawy Inicjującej a zapłaconą Ceną, pomniejszoną o kwotę zapłaconych Abonamentów do dnia rozwiązania Umowy.
12. W przypadku, gdy Klient zaprzestanie płatności Abonamentu po upływie pierwszego Okresu Abonentowego, wówczas Umowa rozwiązuje się z upływem ostatniego miesiąca, za który opłacony został Abonament.

§ 4. Usługa.

Cześć A. postanowienia ogólne.

1. Przedmiotem Umowy są określone w regulaminie Usługi świadczone przez Electrolux na rzecz Klienta na zasadach określonych w Regulaminie za Cenę oraz Abonament to jest:
 - a. Naprawa Inicjująca;
 - b. Świadczenia Abonamentowe.
2. W ramach Świadczeń Abonamentowych Klient uprawniony jest do następujących usług:
 - a. Pakiet Klienta;
 - b. Upust;
 - c. Naprawy Abonamentowe;
 - d. Rabat.

Cześć B. Ekspertyza i Naprawa Inicjująca.

1. Naprawa Inicjująca polega na wykonaniu przez Electrolux za pośrednictwem Partnera, na podstawie Ekspertyzy, jednorazowo naprawy Usterki Urządzenia znajdującego się w Miejscu Urządzenia.
2. W przypadku gdy w wyniku wykonania Ekspertyzy przedstawiciel Partnera stwierdzi, iż nie jest możliwe wykonanie Naprawy Inicjującej na warunkach określonych w Regulaminie, wówczas umowa ulega rozwiązaniu z dniem wykonania Ekspertyzy. W takiej sytuacji Electrolux zwraca Klientowi kwotę zapłaconą do dnia rozwiązania Umowy pomniejszoną o koszty wykonania Ekspertyzy tj. 349 zł. w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
3. Niniejsza Usługa nie wpływa na ustawowe prawa konsumenta ani na ustawowe zobowiązania gwarancyjne Electrolux.
4. Niniejsza Usługa nie ma zastosowania, jeżeli:
 - a. nieprawidłowe działanie Urządzenia 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.).
5. W przypadku ujawnienia którejkolwiek z przyczyn określonych w ust. 4 podczas wizyty na miejscu, przedstawiciel Partnera informuje klienta, że usługa nie przysługuje Klientowi. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu z dniem wykonania Ekspertyzy. W takiej sytuacji Electrolux zwraca Klientowi kwotę zapłaconą do dnia rozwiązania Umowy pomniejszoną o koszty wykonania Ekspertyzy tj. 349 zł. w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.
6. Electrolux zobowiązuje się, że w ciągu 2 dni roboczych od uiszczenia Ceny Partner skontaktuje się z Klientem w celu umówienia terminu wizyty, z zastrzeżeniem, iż termin wykonania Ekspertyzy i Naprawy Inicjującej nie będzie dłuższy niż 7 dni roboczych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy umówienie terminu naprawy w powyższym terminie jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.
7. Usługa będzie wykonana przez przedstawiciela 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 potrzeba umówienia kolejnej wizyty w celu zrealizowania Usługi najszybciej jak to będzie możliwe, ale nie później niż w ciągu 60 dni od pierwszej wizyty.
8. Usługa zostanie wykonana, jeżeli przedstawiciel Partnera, naprawi wadliwe Urządzenie. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności działania Urządzenia przed podpisaniem protokołu naprawy.

9. Z chwilą wymiany przez Electrolux uszkodzonych elementów urządzenia na nowe, własność wymienionych elementów przechodzi na Electrolux.

Część C. Pakiet Klienta.

1. W ramach Pakietu Klienta Klient może w okresie trwania Umowy korzystać z następujących Usług:
 - a. dedykowana linia obsługi Klienta pod numerem +48 22 749 61 79 (koszt połączenia wg. taryfy operatora);
 - b. dostęp do szkoleń „Pakiet dla pasjonatów” – Klient ma możliwość skorzystania z dostępnych szkoleń za pośrednictwem internetu jeden raz na kwartał, przy czym za kwartał uznaje się trzy bezpośrednio po sobie następujące miesiące kalendarzowe. Miesiąc, w którym Klient zawarł Umowę uznaje się za pierwszy pełny miesiąc kwartału. Szkolenie dotyczy funkcji i obsługi wybranej kategorii urządzeń marki Electrolux lub AEG, dostępnych na polskim rynku. Aby skorzystać ze szkolenia, Klient jest zobowiązany do poinformowania Electrolux o chęci udziału w szkoleniu na adres email: infolinia@electrolux.com. Po zarejestrowaniu zgłoszenia, Klient otrzyma informację dotyczącą terminu szkolenia wraz z linkiem dostępowym.
 - c. książka kucharska Electrolux – Klient jest uprawniony do jednorazowego otrzymania książki w formacie elektronicznym (pdf) w Okresie Abonamentowym.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 pkt b i c realizowane są na życzenie Klienta na wskazany przez niego adres e-mail.
3. W ramach Pakietu Klienta Klient może także skorzystać z jednorazowej usługi Ekspertyzy w danym Okresie Abonamentowym, która uprawnia do sprawdzenia innego Urządzenia niż to, które podlegało Naprawie Inicjującej, znajdującego się w Miejscu Urządzenia. Usługa przysługuje Klientowi po upływie Okresu bonusowego.

Część D. Upust.

1. Po upływie każdego rocznego Okresu Abonamentowego Klientowi przysługują Upusty na zakup maksymalnie do 5 Urządzeń, za pośrednictwem strony <https://www.electrolux.pl> w ciągu kolejnego Okresu Abonamentowego. Upust niewykorzystany w danym Okresie Abonamentowym nie przechodzi na kolejny Okres. Klient ma prawo do skorzystania z Upustu również w przypadku rozwiązania Umowy do końca okresu, w którym upłynąłby kolejny Okres Abonamentowy.
2. Wysokość Upustu wynosi 20% wartości wszystkich (maksymalnie pięciu) wybranych Urządzeń w ramach jednego zamówienia dokonanego za pośrednictwem strony <https://www.electrolux.pl>.
3. Upust pomniejsza łączną cenę zakupu w ramach jednego zamówienia.
4. Upusty nie sumują się. Klient może wykorzystać jeden Upust łącznie na wszystkie produkty znajdujące się w ramach jednorazowego zamówienia.
5. Aby skorzystać z Upustu Klient składa wniosek na adres e-mail infolinia@electrolux.com lub pod numerem telefonu +48 22 749 61 79. Klient na wskazany przez siebie adres e-mail otrzymuje kod uprawniający do Upustu, który podaje w procesie zakupu za pośrednictwem strony <https://www.electrolux.pl>.
6. Jeżeli Klient nie wykorzysta kodu w ciągu 30 dni od jego otrzymania, kod traci swoją ważność i pomniejsza pulę Upustów w danym Okresie Abonamentowym.
7. Upust nie ma zastosowania do Urządzeń objętych innymi promocjami lub rabatami.

Część E. Naprawy Abonamentowe.

1. W przypadku, kiedy po wykonaniu Naprawy Inicjującej Urządzenie ulegnie kolejnej Usterce, Klientowi przysługuje do 5 napraw tego Urządzenia w każdym Okresie Abonamentowym, z zastrzeżeniem § 3 ust. 12,

jednak wyłącznie do limitu kosztów o łącznej wartości wszystkich napraw w wysokości 1.500 zł. w jednym Okresie Abonamentowym.

2. W limit, o którym mowa w ust. 1 wlicza się koszty oględzin, dojazdu, robocizny, materiałów i części zamiennych.
3. W przypadku, gdyby w toku naprawy przedstawiciel Partnera stwierdził, iż jej koszt przekroczy łącznie z poprzednimi naprawami (z wyłączeniem Naprawy inicjującej) 1.500 zł, wówczas Electrolux nie wykonuje Naprawy a na życzenie Klienta dokona wymiany Urządzenia na Nowe Urządzenie.
4. Po wizycie przedstawiciela Partnera zlecenie wymiany urządzenia jest przesyłane do Działu Serwisowego Electrolux. Pracownik z tego działu kontaktuje się z Klientem w celu ustalenia szczegółów wymiany.
5. Nowe Urządzenie wybierane jest przez Klienta z zaprezentowanych przez Electrolux dostępnych Nowych Urządzeń i dostarczane jest niezwłocznie do Miejsca Urządzenia na koszt Electrolux.
6. Naprawy Abonamentowe nie obejmują:
 - a. Uszkodzeń powstałych na skutek używania Urządzenia niezgodnie z instrukcją obsługi;
 - b. Uszkodzeń mechanicznych, chemicznych lub termicznych;
 - c. Uszkodzeń powstałych w wyniku używania Urządzenia w warunkach innych niż domowych;
 - d. Uszkodzeń spowodowanych działaniem siły zewnętrznej, np. przepięcia w sieci elektrycznej, wyładowania atmosferycznego, powodzi;
 - e. Napraw i modyfikacji dokonanych przez osoby nieuprawnione do napraw urządzenia;
 - f. Części z natury łatwo zużywalnych, takich jak: żarówki, bezpieczniki, filtry, pokrętła, półki, akcesoria.
 - g. Instalacji, konserwacji, przeglądów, czyszczenia, odblokowania, usunięcia zanieczyszczeń oraz instruktażu.
 - h. Szkód i kosztów osób trzecich.
 - i. Uszkodzenia wynikające z używania dodatkowego wyposażenia urządzenia Electrolux, które jest inne niż zalecane przez producenta.
 - j. Niewielkie uszkodzenia estetyczne nie mające wpływu na funkcjonalność produktu, takie jak zarysowania powierzchni czy drobne wgniecenia obudowy lub pokrywy urządzenia.

Część F. Rabat.

Klientowi przysługuje jednorazowo rabat w wysokości 10% na jedną usługę SKN w każdym Okresie Abonamentowym w stosunku do innego Urządzenia niż Urządzenie, które podlegało Naprawie Inicjującej lub tego samego, w przypadku uszkodzeń nie objętych Abonamentem.

§ 5. Opłaty.

1. Klient zobowiązany jest do uiszczenia Ceny i Abonamentu.
2. Cena pokrywa zryczałtowaną cenę Ekspertyzy i Naprawy Inicjującej.
3. Abonament pokrywa koszty korzystania ze Świadczeń Abonamentowych.
4. Cena uiszczana jest z góry, w sposób i w terminie wskazanym przez Electrolux w trakcie zawierania Umowy.
5. Abonament uiszczany jest miesięcznie, z góry, przed rozpoczęciem miesiąca, za który jest należny, w terminie wskazanym przez Electrolux w trakcie zawierania Umowy.
6. Klient ponosi koszty wynikające z korzystania z usług telekomunikacyjnych, w tym środków komunikacji elektronicznej, niezbędnych do korzystania z Usług, wg cennika operatora, świadczącego na rzecz Klienta usługi telekomunikacyjne.

§ 6. Dane osobowe.

1. Administratorem danych Klientów jest Electrolux.
2. Wszelkie informacje dotyczące przetwarzania przez Electrolux danych, w tym cel ich przetwarzania oraz prawa podmiotu danych, wymagane zgodnie z RODO są dostępne pod adresem <https://www.electrolux.pl/overlays/legal/>.

§ 7. Reklamacje.

1. Klient w każdym czasie ma prawo złożyć reklamację w związku ze świadczeniem Usług oferowanych przez Electrolux.
2. Reklamacje może wysłać:
 - a. drogą mailową na adres: infolinia@electrolux.com;
 - b. drogą pocztową na adres Electrolux;
 - c. telefonicznie poprzez kontakt z Infolinią.

Reklamacja powinna zawierać:

- a. dane Klienta: imię, nazwisko, telefon kontaktowy, adres e-mail, adres pocztowy – w przypadku, gdy klient chce uzyskać odpowiedź na reklamację drogą pocztową;
 - b. opis przedmiotu reklamacji;
 - c. oczekiwania Klienta zgłaszającego reklamację;
 - d. preferowany sposób kontaktu z Klientem.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni.

§ 8. Postanowienia końcowe.

1. Electrolux zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z zastrzeżeniem, że zmiany te nie będą w żaden sposób naruszały praw nabytych Klientów przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu.
2. Electrolux może wprowadzić zmiany w tym Regulaminie tylko z następujących ważnych przyczyn:
 - a) konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
 - b) konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
 - c) prowadzenie nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiana istniejących funkcjonalności związanych z Usługą;
 - d) zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - e) konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - f) zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - g) poprawa jakości obsługi klientów;
 - h) zmiana procesu zawierania umów.
3. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na stronie <https://www.electrolux.pl>, a Klienci zostaną poinformowani o wprowadzeniu zmian do Regulaminu na wskazane adresy e-mail przynajmniej 14 dni przed ich wejściem w życie.

4. Klient, który nie wyraża zgody na nową treść Regulaminu, ma prawo wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dnia, w którym został poinformowany o jego zmianie.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 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 ODSZCZEPNIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

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

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej):

Data: