

OPĆI UVJETI UGOVORA (OUU)

Usluga popravka po fiksnoj cijeni krajnjem potrošaču

I. Poglavlje

Opće odredbe (pojmovi i djelokrug)

1. Ove Opće uvjete ugovora (u daljnjem tekstu OUU) odnose se na izvođenje popravaka kućanskih uređaja izvan jamstvenog roka uslugom popravka po fiksnoj cijeni (II. poglavlje) (u daljnjem tekstu: **Usluga** ili **Usluge**),

2. **Electrolux:** Electrolux d.o.o. , Zagreb, Slavenska avenija 6a, 10000 Zagreb, OIB: 66577083673 , web stranica:www.electrolux.hr, E-mail: electrolux@margon.hr, telefon službe za korisnike: +385 1 6323-338.

3. **Naručitelj:** kupac-potrošač koji po odredbama sadašnjeg OUU kupuje/naručuje Uslugu.

4. **Potrošač:** prema Zakonu o zaštiti potrošača te Zakonu o obveznim odnosima, a to je fizička osoba koja nastupa izvan područja svoje struke, samostalnog zanimanja ili svog poslovnog kruga.

5. **Kontakt centar:** prodajno mjesto ovlaštenog partnera Margon Media d.o.o. dostupno preko telefonskog broja +385 1 6323-338

6. **Proizvod:** Usluga i komponente, dodaci i rezervni dijelovi marke Electrolux, AEG i Zanussi koje Electrolux prodaje i popravka putem svog Kontakt centra prema odredbama ovog OUU-a.

7. **Usluga:** servisno-popravljačke djelatnosti koje Electrolux obavlja za Naručitelje prema odredbama ovog OUU-a za fiksnu cijenu. Sukladno tomu, Electrolux za unaprijed određenu fiksnu cijenu obavlja popravak jednog kvara uređaja.

8. **Stranke:** Electrolux i Naručitelj zajedno.

9. **Partner:** Službeni servisni partner koji je u ugovornom odnosu s Electroluxom, koji radi obavljanja popravaka odlazi na adresu Naručitelja i obavlja popravak uređaja.

II. Poglavlje

Predmet ugovora: Usluga

1. Usluga opisana u ovom poglavlju odnosi se samo na velike kućanske aparate Electrolux, AEG i Zanussi koji nisu stariji od 12 godina. Electrolux ne prihvaća ugradnju i popravke proizvoda koji su u pogledu vremena proizvodnje stariji od 12 godina.
2. Sukladno općim odredbama popravak jednog kućanskog aparata za unaprijed ugovorenu fiksnu cijenu izvršava se za samo jedan kvar.
3. Ova se usluga ne odnosi na jamstvena prava potrošača, na obveznu garanciju, na posebnu garanciju koju Electrolux nudi za određene proizvode, niti na obveznu podršku Electroluxa potrošačima.
4. Ovu uslugu ne možete koristiti ako:

(i) neispravnost uređaja je uzrokovana namjerno ili je rezultat nepropisnog korištenja;

(ii) do oštećenja kućanskog uređaja došlo je zbog djelovanja prirodne nepogode (poplava, potres, olujni vjetar, požar ili neka druga prirodna katastrofa) – osim oštećenja uzrokovano električnim kvarom u samoj napravi;

(iii) potreba za zamjenom odnosno nadoknadom dijelova ili čitavog uređaja zbog krađe ili drugog zločina;

(iv) estetsko oštećenje uređaja koje ne utječe na njegovo ispravno funkcioniranje ili sigurnost;

(v) u slučaju potrebe zamjene potrošnih dijelova (npr. žarulje, držača za jaja itd.) uređaja.

Ako se tek tijekom izlaska na teren ispostavi da se radi o jednom od slučajeva navedenih u ovoj točki, Electrolux servisni partner ima pravo odbiti izvršiti popravak/zamjenu uz sastavljanje odgovarajućeg zapisnika i precizno navođenje razloga. U takvom slučaju troškove izlaska Electrolux servisnog partnera na teren snosi Naručitelj u skladu sa čl. 16., poglavlje II, ovog ugovora.

5. Cijena usluge po kategorijama:

1. **149 EUR (1.122,64 HRK) sa PDV-om:** Ugradbene pećnice; samostojeći štednjaci; Hladnjaci (samostojeći i ugradbeni); Nape; Ugradbene mikrovalne pećnice; Ostalo-ladica za zagrijavanje hrane, uređaj za vakumiranje i sl.
2. **179 EUR (1.348,68 HRK) sa PDV-om:** Perilice posuđa (samostojeće i ugradbene); Sušilice rublja; Perilice/sušilice rublja (samostojeće i ugradbene); Perilice rublja (samostojeće i ugradbene) s time da ova usluga ne obuhvaća kvarove povezane sa ležajevima za koje je potrebno mijenjati set kada/bubanj
3. **189 EUR (1.424,02 HRK) sa PDV-om:** Ugradbene ploče
4. **249 EUR (1.876,09 HRK) sa PDV-om:** Sušilice rublja; Perilice/sušilice rublja (samostojeće i ugradbene); Perilice rublja (samostojeće i ugradbene) s time da ova usluga obuhvaća i kvarove povezane sa ležajevima za koje je potrebno mijenjati set kada/bubanj ili kvarove povezane sa toplinskom pumpom: Sušilice rublja; Perilice/sušilice rublja (samostojeće i ugradbene) sa toplinskom pumpom

U slučaju da je kupac kupio jednu od usluga kategorije od 1-3, a u postupku utvrđivanja i popravka kvara se utvrdi po ovlaštenom serviseru da se radi o kategoriji kvara iz više kategorije, kupac je ovlašten uplatiti razliku do cijene više kategorije i ostvariti prava koja mu ta kategorija daje u roku od pet radnih dana od dijagnosticanja kvara.

6. Cijena ove usluge obuhvaća:

- (i) popravak jednog kvara za jedan kućanski uređaj;
- (ii) troškove serviseru potrebnih za popravak te troškove izlaska na teren, popravka, ugradnje i potrebnih rezervnih dijelova.

Cijena usluge ne obuhvaća troškove popravaka i za to potrebnih rezervnih dijelova onih neispravnosti koje nisu bile prijavljene u trenutku poziva ili se pojave kasnije.

7. Uslugu popravka po fiksnoj cijeni može se zatražiti putem kontakt centra

8. Kontakt centar šalje potvrdu o uplati i o prihvaćanju narudžbe Usluge Naručitelju elektroničkim putem (e-poštom) ili poštom. O naknadi za Uslugu Kontakt centra, Kontakt centar ispostavlja račun koji se također šalje Naručitelju elektroničkim putem (e-poštom) ili poštom.

Izvršavanje Usluge

9. Za izvršavanje ugovorenih Usluga Electrolux koristi Partnera, tj. servisne partnere koji su s njim u ugovornom odnosu.

10. Electrolux se obvezuje da će njegov Partner unutar 3 radna dana nakon uplate ukupne cijene Usluge posjetiti Naručitelja radi izvršenja Usluge.

11. Naručitelj je dužan osigurati neometan pristup Partnera mjestu gdje je potrebno izvršiti Uslugu. Ako Partner nije u mogućnosti izvršiti Uslugu zbog razloga koji se mogu pripisati Naručitelju, zbog njegovog netočnog ili pogrešnog informiranja Partnera, vrijeme izvršavanja Usluge se produljuje za toliko koliko je potrebno za korektno izvršenje.

12. Naručitelj je dužan informirati Electrolux, odnosno u slučaju izlaska na lice mjesta njegovog Partnera o svakoj okolnosti i činjenici koje utječe na izvršenje. Ako Naručitelj to ne učini ili ako informacije ne odgovaraju stvarnom stanju tada Electrolux odnosno njegov Partner ima pravo odgoditi izvršenje sve dok ne dobije nužne informacije od Naručitelja.

13. Uslugu će Partner po mogućnosti izvršiti već tijekom prvog izlaska na teren. Ako zbog nekih nepredvidivih okolnosti (npr. nema odgovarajući rezervni dio sa sobom ili su potrebni neki drugi dijelovi) Partner nije u stanju izvršiti Uslugu tijekom prve posjete, obavezan je u najkraćem mogućem roku, a ne kasnije od 15 radnih dana iza prve posjete, osobno doći do Naručitelja i obaviti potrebnu Uslugu popravka.

14. Electrolux je dužan vratiti cijenu Usluge umanjenu za troškove izlaska na teren Naručitelju ako se Usluga zbog prirode greške ne može izvršiti (npr. u slučaju totalnog kvara ili pomanjkanja odgovarajućeg rezervnog dijela). Partner je dužan na licu mjesta sastaviti zapisnik o tome da se uređaj odnosno neka njegova komponenta potrebna za funkcioniranje ne može popraviti odnosno zamijeniti i jedan primjerak tog zapisnika predati Naručitelju.

15. Electrolux se obvezuje da će Naručitelju vratiti ukupnu cijenu Usluge umanjenu za troškove izlaska na teren i to unutar 5 dana od nastanka zapisnika koji je sastavio njegov Partner.

16. Cijena dolaska do Naručitelja i utvrđivanja kvara je **53,17 EUR (400,60 HRK) sa uključenim PDV-om**, a Naručitelju se ta cijena obračunava samo ako izvršenje nije moguće zbog razloga koji se mogu pripisati njegovoj krivnji na način opisan u ovim općim uvjetima ugovora ili u slučaju kada uređaj odnosno neki njegov dio nije moguće popraviti zbog prirode greške te kada Naručitelj odustane od ugovora ili ga otkáže na nepropisani način.

17. U slučaju izvršenja Usluge odnosno pravovaljanog odustajanja Partnera od iste, cijena Usluge sadržava i cijenu dolaska i zato se ne može kao dodatni trošak pripisati Naručitelju. Cijena izlaska na teren sadržava i porez na dodanu vrijednost (PDV).

18. Partner je izvršio Uslugu tek kada je otklonio grešku u radu uređaja, odnosno izmijenio rezervni dio potreban za rad uređaja ili popravio isti, te je nakon toga uređaj nakon uključivanja spreman za predviđeni, ispravan rad. O izvršenju Usluge će Partner na licu mjesta izdati radni nalog i tražiti potpis Naručitelja. Prije potpisivanja radnog naloga Naručitelj se treba uvjeriti u ispravan rad uređaja.

Prestanak pravnog odnosa

19. Nakon izvršenja Usluge prestaje pravni odnos među Strankama.

20. Prestanak pravnog odnosa će nastupiti i bez izvršene Usluge onda kada zbog propusta ili greške Naručitelja, opisanih detaljnije u ovim OUU ili zbog prirode greške (totalna šteta, manjak rezervnog dijela) nije moguće izvršenje odnosno onda ako Naručitelj na nepravovaljani način odustane od nje. U tom slučaju Electrolux se obvezuje da će Naručitelju vratiti ukupnu cijenu Usluge umanjenu za troškove izlaska na teren.

21. Naručitelj može bez obrazlaganja odustati od ugovora unutar 14 dana računatih od trenutka sklapanja, a nakon što je servisni partner utvrdio kvar, ipak može otkazati ugovor time da je u obvezi snositi iznos opisan u točki 16. Ovih općih uvjeta ugovora.

22. Prihvaćanjem sadašnjih OUU-a Naručitelj izričito prima na znanje i traži da Electrolux započne izvršavanje ugovora unutar 14 dnevnog roka.

23. Ako postoji dogovoreni termin dolaska kod Naručitelja tada on može elektroničkim putem (e-pošta) otkazati ugovor bez naplate troška najkasnije 24 sata prije najavljenog dolaska. U tom mu se slučaju vraća puna cijena Usluge i Electrolux taj iznos vraća Naručitelju unutar najviše 5 radnih dana računano od dana odustajanja.

24. Ako Naručitelj otkazuje ugovor nakon početka izvršavanja tada je dužan Electroluxu nadoknaditi troškove izlaska na teren s obzirom na to, da izvršavanje Usluge počinje unutar perioda od 14 dana, kojeg je Uredba odredila za izvršenje/otkazivanje. Ukupna cijena Usluge će i u ovom slučaju biti vraćena Naručitelju umanjena za troškove izlaska na teren

25. Nakon izvršene Usluge Naručitelj gubi pravo odustajanja/otkazivanja.

26. Svoje pravo odustajanja/otkazivanja Naručitelj može ostvariti slanjem poruke e-pošte prema uzorku izjave kako slijedi:

Uzorak izjave odustajanja/otkazivanja (ispunjava se i šalje samo u slučaju nakane odustajanja od ugovora)

Naslovljeni:

Dolje potpisani izjavljujem/izjavljujemo da postupam/postupamo prema pravu odustajanja/otkazivanja u pogledu kupoprodajnog ugovora glede sljedećih proizvoda ili ugovora o pružanju sljedećih usluga:

Vrijeme sklapanja ugovora/datum preuzimanja:

Ime/imena potrošača:

Adresa potrošača:

Datum

Jamstvo rezervnog dijela i usluge

27. Jamstvo ispravnosti rezervnog dijela

Ako tijekom izvršavanja Usluge dolazi do ugradnje novog rezervnog dijela u uređaj tada jamstvena prava Naručitelja zastarijevaju za 6 mjeseci računano od izvršavanja.

28. Na Jamstvo ispravnog funkcioniranja proizvoda nakon izvršenja usluge iz ovih OUU na odgovarajući način primjenjuju se odredbe Zakona o obveznim odnosima.

29. Garancija

29.1. Ako se tijekom izvršavanja Usluge izvrši ugradnja novog rezervnog dijela u uređaj tada za taj novi dio Electrolux daje jamstvo od 6 mjeseci. Za vrijeme tog jamstvenog perioda Electrolux se svoje obveze oslobađa samo ako dokaže da je uzrok greške nastao krivnjom Naručitelja nakon izvršene usluge. Nakon ugradnje novog rezervnog dijela jamstveni period za taj dio započinje danom izvršenja Usluge.

29.2. Naručitelj nema pravo na jamstvo za ugrađeni dio u slučaju ako nakon ugradnje novog rezervnog dijela i pokretanja uređaja:

(i) greška nastane zbog nepropisnog korištenja uređaja;

(ii) greška se zapravo sastoji od takve minimalne neispravnosti koja je uobičajena za dotični proizvod, neizbježna je i/ili zanemariva;

(iii) ako je korištenje, upravljanje, pokretanje Proizvoda nestručno ili nastupa zbog nepoštivanja uputa Electroluxa za korištenje Proizvoda, nadalje ako je Proizvod koristila, popravljala, prepravljala, izmijenila neovlaštena osoba.

III. Poglavlje

Razno

1. Način rukovanja i zaštita osobnih podataka potrošača do kojih Electrolux dolazi prilikom prodaje Proizvoda je u skladu s odredbama Electrolux-ove Obavijesti za zaštitu osobnih podataka koja se nalazi na web stranici Electroluxa (www.electrolux.hr).
2. Za obavljanje svojih Usluga Electrolux se u svakom slučaju oslanja na pomoć ovlaštenih Partnera odgovarajuće stručnosti koji će u svakoj situaciji postupati s potrebnom obazrivošću. Za postupke svojih Partnera i njihov učinak Electrolux odgovara na isti način kao za svoje vlastite.
3. Naručitelj je dužan odmah obavijestiti Electrolux ako na mjestu gdje se planira dopremiti proizvod ili na mjestu vršenja Usluge nastaje prijeteća ili opasna situacija.
4. U slučaju spora glede izvršavanja međusobnih obveza Stranke su obvezne prvo mirnim putem pokušati postići nagodbu. Prigovori se podnose Kontakt centru Electroluxa, na telefon +38516323338 ili na adresi e-pošte electrolux@margon.hr ili poštom na adresu Electrolux d.o.o. Slavonska avenija 6a, Zagreb .
5. Kontakt centar ispituje pristigle pritužbe i unutar 30 dana šalje odgovor na jednu od kontaktnih mogućnosti koje Naručitelj navede (pismo/elektroničkim putem). Ako Electrolux smatra da je pritužba osnovana, postupa sukladno odredbama OUU-a. Zagreb 01.08.2023.

Electrolux d.o.o. ,
Slavonska avenija 6a
10000 Zagreb,
OIB: 66577083673