

# BENDROSIOS „FIKSUOTOS REMONTO KAINOS“ PASLAUGOS SUTARTIES SĄLYGOS (BENDROSIOS SĄLYGOS)

2021 m. lapkričio mėn.

## I skyrius

### Bendrosios nuostatos (sąvokos ir apimptis)

1. Šios sutarties nuostatos taikomos UAB „Electrolux“ (toliau – Electrolux) teikiamos paslaugos „Fiksuota remonto kaina“, kurią užsako Klientas per Specialiąją telefono liniją, pardavimui.
2. UAB „Electrolux“, registruotos buveinės adresas Ukmergės g. 219-1, Vilnius, LT-07152; juridinio asmens kodas 110187827.
3. Klientas: vartotojas, kuris perka Paslaugą pagal sandorį, kuriam taikomos šios Bendrosios sąlygos.
4. Vartotojas: fizinis asmuo, su savo verslu, prekyba, amatu ar profesija nesusijusiais tikslais siekiantis sudaryti ar sudarantis sutartis.
5. Interneto svetainė: UAB „Electrolux“ interneto svetainės adresas: [www.electrolux.lt](http://www.electrolux.lt).
6. Specialioji telefono linija: Electrolux klientų aptarnavimas telefonu +370 (8) 5 210 66 21. Skambučio kaina – pagal operatoriaus įkainį.
7. Paslauga: remonto paslaugos už „Fiksuotą remonto kainą“, toliau vadinama „FRK“, kurias Klientui teikia Electrolux pagal šias Bendrąsias sąlygas. Atitinkamai, Electrolux įsipareigoja remontuoti sugedusius buitinius prietaisus už iš anksto nustatytą kainą.
8. Buitiniai prietaisai: buitiniai prietaisai prekių ženklu: AEG, Electrolux, Zanussi.
9. Šalys: Electrolux ir Klientas kartu.
10. Partneris: su Electrolux susijęs įgaliotas paslaugų centras, kuris tikrins ir (ar) remontuos buitinius prietaisus Kliento užsakyme anksčiau nurodytu adresu.
11. Šių Bendrųjų sąlygų nuostatos taikomos Šalių santykiams ir Šalių teisėms ir pareigoms Šalių teisinių santykių metu. Šalys bus laikomos sudariusios sutartį, kai Electrolux patvirtins Kliento užsakymą elektroniniu paštu. Užsakydamas FRK Paslaugą Klientas pareiškia, kad susipažino su Bendrųjų sąlygų nuostatomis, jas supranta ir su jomis sutinka.
12. Šalys susitaria, kad be Bendrųjų sąlygų nuostatų jų teisinius santykius reglamentuoja Civilinis kodeksas ir Vartotojų teisių apsaugos įstatymas bei visi kiti taikytini teisės aktai (toliau – Vartotojų apsaugos teisės aktai).

13. Bet kokios sąlygos, išskyrus šiose Bendrosiose sąlygose nurodytas sąlygas, kurios pataiso, papildo ar keičia Bendrąsias sąlygas taikomos tik Šalims dėl jų aiškiai susitarus raštu ir neturi įtakos kitų Bendrųjų sąlygų nuostatų galiojimui ir taikymui.

14. Electrolux gali bet kuriuo metu vienašališkai pakeisti ar atšaukti Bendrąsias sąlygas. Pakeitimai ar atšaukimas įsigalioja Bendrosiose sąlygose nurodytą dieną arba paskelbus Electrolux interneto svetainėje. Pakeitimas neturi įtakos iki pakeitimo įsigaliojimo susiformavusiems teisiniams santykiams. Bendrųjų sąlygų pakeitimai yra taikomi esamiems Šalių teisiniams santykiams tik tuomet, jei juose numatomos Klientui palankesnės nei ankstesnės nuostatos ir po atskiro pranešimo Klientas aiškiai sutiko su pakeitimu.

## II skyrius

### Per Specialiąją telefono liniją užsakytos Paslaugos pardavimas

#### 1. Sutarties dalykas: Paslauga

- 1.1. Siekiant parduoti Paslaugą, nurodytą Bendrųjų sąlygų I skyriaus 7 dalyje, taikomos Vartotojų apsaugos teisės aktų nuostatos, ypač tos, kurios susijusios su nuotolinėmis sutartimis. Nuotolinė sutartis yra vartotojo sutartis, sudaroma verslininkui ir vartotojui fiziškai nesant kartu vienoje vietoje ir iki sutarties sudarymo bei sutarties sudarymo metu naudojant tik ryšio priemones (specialiąją telefono liniją).
- 1.2. Ši Paslauga ir Bendrosios sąlygos taikomos tik užsakant Paslaugą Lietuvoje. Šios Bendrosios sąlygos netaikomos Paslaugos teikimui ne Lietuvoje.

#### 2. Paslaugos užsakymas ir pirkimo kainos mokėjimas

- 2.1. Paslauga užsakoma per specialiąją telefono liniją pateikiant reikalingus duomenis ir nurodant sugedusio įrenginio buvimo vietą. Electrolux specialiosios telefono linijos atstovas užregistruoja užsakymą pagal užsakymo patvirtinime nurodytą unikalų identifikavimo numerį.
- 2.2. Klientas įsipareigoja sumokėti Electrolux užsakytos Paslaugos kainą vienu iš galimų mokėjimo būdų, kurie nurodomi kartu su elektroniniu paštu siunčiamu pasiūlymu. Mokėjimas laikomas atliktu tą dieną, kurią į Electrolux banko sąskaitą įskaitoma visa pirkimo kaina už Paslaugą. Jei iki mokėjimo Electrolux atlikimo Klientas nebetikina užsakyti Paslaugos, tuomet Klientas neatlieka mokėjimo pagal užsakymą ir Paslauga bus laikoma neužsakyta.
- 2.3. Paslaugos kaina (įskaitant PVM) bus nurodyta pokalbio per specialiąją telefono liniją metu ir elektroniniu paštu gautame pasiūlyme, kartu nurodant informaciją apie Paslaugą.
- 2.4. Electrolux nedelsiant, bet ne vėliau nei per 2 darbo dienas nuo Paslaugos pirkimo kainos sumokėjimo, išsiųs elektroninį laišką, patvirtinantį užsakymą ir kainą už Paslaugą. Electrolux per 2 dienas nuo kainos sumokėjimo išsiunčia Klientui elektroninę sąskaitą faktūrą už Paslaugą.

### **3. Paslaugos įgyvendinimas**

- 3.1. Electrolux suteiks FRK Paslaugą atlikdama remontą per Electrolux vardu veikiančį Partnerį.
- 3.2. Paslauga taikoma tik buitiniams prietaisams, nuo kurių pirkimo datos praėjo ne daugiau nei 10 metų arba nuo kurių pagaminimo datos, nurodytos serijos numeryje, praėjo ne daugiau nei 12 metų.
- 3.3. Pagal bendrąsias nuostatas iš anksto nustatyta Paslaugos kaina apima vieno užsakyje nurodyto buitinio prietaiso remontą. Jei yra ir kitas buitinis prietaisas, kurį Klientas pageidauja, kad Electrolux sutaisytų, Klientas šiose Bendrosiose sąlygose nurodyta tvarka užsako Paslaugą dėl kito buitinio prietaiso, jei Šalys nesusitarė kitaip.
- 3.4. Ši Paslauga nedaro įtakos vartotojo teisėms, numatytoms teisėms aktuose, ar Electrolux įstatyminės garantijos įsipareigojimams.
- 3.5. Ši Paslauga netaikoma, jei:
  - (i) netinkamo buitinio prietaiso veikimo priežastis – stichinės nelaimės (potvynis, žemės drebėjimas, vėjas, gaisras, išskyrus prietaiso viduje, ar kitos sunkius padarinius sukeliančios aplinkos katastrofos);
  - (ii) tai yra estetiškas pažeidimas, kuris nedaro įtakos prietaiso funkcijoms ar saugumui;
  - (iii) tai susiję su natūraliai susidėvintų medžiagų ir detalių pakeitimu (pvz. lempučių, rankenėlių keitimas ir kt.);
  - (iv) buitinis prietaisas buvo sugadintas dėl įrangos gamintojo garantijoje nurodytų gairių nesilaikymo, taip pat dėl netinkamo naudojimo arba naudojimo, montavimo, laikymo ar priežiūros instrukcijų nesilaikymo bei bendrųjų elektroninės įrangos eksploatavimo taisyklių nesilaikymo, ypač dėl bet kokio kito sugadinimo dėl Kliento kaltės ar nežinojimo, įskaitant, bet neapsiribojant, bet kokių skysčių išsiliejimą, išmetimą (nukritimą).
- 3.6. Apsilankymo vietoje metu paaiškėjus bet kuriai iš 3.5 punkte nurodytų priežasčių, Partneris atsisakys atlikti remontą. Pirmiau nurodytais atvejais per 14 dienų nuo apsilankymo dienos Electrolux grąžina Vartotojui jo sumokėtą sumą, išskyrus Partnerio apžiūros ir kelionės išlaidas, kurias apmoka Klientas.
- 3.7. 6.3 punkte nurodytų aplinkybių atveju Electrolux informuoja Klientą, kad Paslaugos nebus teikiamos.
- 3.8. Esamas Paslaugos mokestis kartu su PVM nurodomas pasiūlyme. Paslaugos mokestį sudaro:
  - (i) vieno buitinio prietaiso remontas;
  - (ii) darbas, atsarginės dalys ir kelionės išlaidos.Į Paslaugos mokestį neįeina kito užsakyje nenurodyto prietaiso remonto kaina.
- 3.9. Electrolux įsipareigoja per 2 darbo dienas nuo Paslaugos mokesčio sumokėjimo Partneris susisiekti su Klientu dėl remonto laiko, jeigu remonto laikotarpis yra ne ilgesnis nei 7 dienos, išskyrus atvejus, kai per minėtą laikotarpį neįmanoma susitarti dėl remonto dėl Kliento nulemtų priežasčių.
- 3.10. Jei Partneris negali atlikti Paslaugos dėl bet kokių Kliento nulemtų priežasčių arba dėl to, jog Klientas pateikė neišsamią, netikslią ar neteisingą informaciją, pvz., gyvenamosios vietos adresą, įvykdymo terminas bus pratęstas tiek, kiek reikia tinkamam Paslaugos įvykdymui.

- 3.11. Paslaugą Partneris suteiks pirmojo apsilankymo metu. Tačiau jei Paslaugos atlikimas pirmojo apsilankymo metu yra neįmanomas dėl priežasčių, nepriklausančių nuo Partnerio (pvz., trūksta dalių arba reikia nupirkti naują komponentą), Klientas turės susitarti dėl kito apsilankymo, kuris bus nemokamas, siekiant kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo pirmojo apsilankymo, užbaigti Paslaugos suteikimą.
- 3.12. Paslauga bus suteikta, jei Partneris suremontuos sugedusį prietaisą. Prieš pasirašydamas remonto protokolą, Klientas privalo patvirtinti prietaiso veikimą.
- 3.13. Apsilankymo vietoje metu paaiškėjus, jog nėra realios žalos buitiniui prietaisui, nes Klientas suklydo manydamas, kad reikalingas remontas, Partneris atlieka veiksmus, būtinus, kad Klientas galėtų tinkamai naudotis buitiniu prietaisu ir per 14 dienų nuo apsilankymo dienos Electrolux grąžina Vartotojui jo sumokėtą sumą. Partnerio apžiūros ir kelionės išlaidas apmoka Klientas.

### **4. Sutarties atsisakymas**

- 4.1. Klientas per 14 dienų nuo sumokėjimo momento nenurodydamas jokios priežasties gali atsisakyti sutarties pagal Vartotojų apsaugos teisės aktus.
- 4.2. Electrolux nedelsdamas, ne vėliau nei per 14 dienų nuo Vartotojo pareiškimo apie sutarties atsisakymą gavimo dienos, grąžina visą Vartotojo sumokėtą sumą.
- 4.3. Jei Vartotojas pasinaudos pirmiau nurodyta teise atsisakyti sutarties po to, kai paprašė suteikti Paslaugą, bet iki sutarties atsisakymo teisės laikotarpio pabaigos, jis privalės sumokėti už Paslaugą, suteiktą iki sutarties atsisakymo, t. y. atlyginti kelionės išlaidas. Tokiu atveju per 14 dienų nuo Vartotojo pareiškimo apie sutarties atsisakymą Electrolux grąžina Vartotojui sumą.
- 4.4. Sutarties atsisakymo teisė nesuteikiama, jei Paslauga buvo visiškai atlikta Vartotojo prašymu.
- 4.5. Klientas gali pasinaudoti Paslaugos atsisakymo teise per Electrolux specialiąją telefono liniją, užpildydamas formą Electrolux interneto svetainėje adresu [www.electrolux.lt](http://www.electrolux.lt) arba tradiciniu būdu – atsiųsdamas laišką adresu UAB „Electrolux“, Ukmergės g. 219, Vilnius, LT-07152, su užrašu „Fiksuota remonto kaina“. Atsisakant sutarties per specialiąją telefono liniją ar elektroninėmis priemonėmis, Electrolux nedelsiant nusiųs Vartotojui užsakymo formoje nurodytu elektroninio pašto adresu patvirtinimą apie pareiškimo dėl sutarties atsisakymo gavimą.

### **5. Paslaugos garantija**

- 5.1. Jei Paslauga suteikta netinkamai, Klientas gali reikšti Electrolux pretenzijas pagal Civilinio kodekso nuostatas.
- 5.2. Electrolux suteikia suteiktai Paslaugai 24 mėnesių garantiją nuo Paslaugos suteikimo dienos.
- 5.3. Garantija taikoma tik prekėms ir veiksmai, kurias Partneris nurodo remonto kortelėje kaip suteiktas kaip Paslaugos dalis.
- 5.4. Suteikta Paslaugos garantija netaikoma tais atvejais, kai prietaisas nustojo veikti / blogai veikia dėl jo komponentų ir dalių, kurioms netaikoma garantija,

pažeidimo arba jei prietaisas tinkamai neveikia dėl kitų komponentų defekto atsiradimo.

5.5. Garantija netaikoma:

- (i) mechaniniam, cheminiam, terminiam pažeidimui (lūžiams, užliejimui ir kt.);
- (ii) jei gedimas / pažeidimas atsirado dėl įrangos eksploataavimo tokiomis sąlygomis, kurios neatitinka įrangos gamintojo garantijoje nurodytų gairių;
- (iii) jei gedimas / pažeidimas atsirado dėl netinkamo naudojimo arba naudojimo, montavimo, laikymo ar priežiūros instrukcijų nesilaikymo bei bendrųjų elektroninės įrangos eksploataavimo taisyklių nesilaikymo, ypač dėl bet kokio kito sugadinimo dėl Kliento kaltės ar nežinojimo;
- (iv) atsitiktinio gedimo / pažeidimo atvejais, nepriklausomai nuo eksploataavimo sąlygų (potvynis, gaisras, įtampos padidėjimas);
- (v) remontui, atliekamam asmenų ar subjektų, kurie nėra įgalioti paslaugų teikėjai.

5.6. Klientas bet kokias pretenzijas, susijusias su nesuteiktomis ar netinkamai suteiktomis Paslaugomis, turi teikti raštu. Electrolux išnagrinės pretenziją per 14 kalendorinių dienų nuo jos pateikimo.

## 6. Teisinių santykių nutraukimas

- 6.1. Suteikus Paslaugą Šalys teisiniai santykiai baigiasi.
- 6.2. Teisiniai santykiai taip pat bus nutraukti nesuteikus Paslaugos, jei Paslaugos negalima suteikti dėl priežasčių iš Kliento pusės arba dėl negalėjimo atlikti remonto, pvz., dėl reikalingų dalių trūkumo. Tokiu atveju Electrolux atsiskaito su Klientu ir grąžina Paslaugos mokesį Klientui, atėmus Partnerio atlikto patikrinimo ir kelionės išlaidas.
- 6.3. Teisiniai santykiai taip pat bus nutraukti nesuteikus Paslaugos, jei sugedusių Buitinių prietaisų remontas viršija 350 EUR bruto sumą. Tokiu atveju Electrolux per 14 dienų nuo santykių nutraukimo dienos grąžina Klientui visą Kliento už Paslaugą sumokėtą kainą.
- 6.4. Galimo ginčo dėl Paslaugos suteikimo atveju Šalys skubos tvarka siekia taikiai išspręsti ginčą. Skundai gali būti teikiami užpildant formą interneto svetainėje [www.electrolux.lt](http://www.electrolux.lt). Klientas taip pat turi teisę pateikti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. pašto adresas: [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt), interneto svetainė: [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)) arba per Europos ginčų elektroninio sprendimo platformą (<https://ec.europa.eu/odr/>).
- 6.5. Gautus skundus Electrolux išnagrinės per 14 kalendorinių dienų nuo gavimo.

## 7. Asmens duomenų apsauga

7.1. Kliento asmens duomenų valdytojas (toliau – Valdytojas), kaip numatyta 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas, toliau – BDAR), yra UAB „Electrolux“, įmonės kodas 110187827, adresas Ukmergės g. 219, Vilnius, LT-07152, el. pašto adresas: [info@electrolux.lt](mailto:info@electrolux.lt)

7.2. Kliento asmens duomenys (pvz., vardas, pavardė, kontaktinė informacija, užsakymo informacija, mokėjimo informacija) bus tvarkomi pagal BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktą, siekiant suteikti Paslaugą „Fiksuota remonto kaina“.

7.3. Asmens duomenų teikimas yra savanoriškas, bet reikalingas FRK Paslaugos atlikimui. Nesuteikus asmens duomenų FRK Paslauga nebus teikiama.

7.4. Asmens duomenys gali būti pateikiami subjektams, kurie yra įgalioti gauti asmens duomenis pagal įstatymus.

7.5. Duomenų valdytojas pagal BDAR 28 straipsnį gali raštišku susitarimu pavesti tvarkyti asmens duomenis tretiesiems asmenims tik jo nurodytu tikslu ir tiek, kiek tai būtina FRK Paslaugos atlikimui.

7.6. Asmens duomenys nebus perduodami už Europos ekonominės erdvės ribų.

7.7. Asmens duomenys bus saugomi tiek, kiek būtina sutarties tikslais, o po jos nutraukimo – tiek, kiek reikalinga žalos atlyginimui ir kiek tęsiasi pretenzijų pagal sutartį senaties terminas.

7.8. Klientas turi teisę susipažinti savo asmens duomenimis ir teisę prašyti ištaisyti, ištrinti asmens duomenis, apriboti jų tvarkymą, teisę į perkėlimą, teisę prieštarauti duomenų tvarkymui.

7.9. Klientas turi teisę pateikti skundą Asmens duomenų apsaugos institucijai ar kitai pagal BDAR nuostatas kompetentingai priežiūros institucijai, jei mano, kad su Klientu susijusių asmens duomenų tvarkymas pažeidžia BDAR nuostatas.

7.10. Norėdamas pasinaudoti 7.8 punkte nurodytomis teisėmis, Klientas turi susisiekti su Duomenų apsaugos pareigūnu elektroniniu paštu [privacy@electrolux.com](mailto:privacy@electrolux.com).