

TEENUSLEPINGU "Fikseeritud hinnaga remont" ÜLDTINGIMUSED

Detsember 2022

I peatükk. Üldsätted (mõisted ja reguleerimisala)

1. Käesoleva lepingu sätteid kohaldatakse Electrolux Eesti AS (edaspidi: Electrolux) poolt pakutava Teenuse "Fikseeritud hinnaga remont" osutamisele, mida saab tellida Electroluxi Kontaktkeskuse kaudu.
2. Teenuse osutaja: Electrolux Eesti AS, juriidiline aadress Pärnu mnt 153, Tallinn, Eesti; registrikood 10007776.
3. Klient: Tarbija, kes tellib Teenuse, millele kohalduvad käesolevad üldtingimused.
4. Tarbija: füüsiline isik, kes teostab kauplejaga õigusjõudu omava tehingu, mis ei ole otseselt seotud tema majandus- või kutsetegevusega.
5. Koduleht: Electroluxi Eesti koduleht, mille aadress on www.electrolux.ee.
6. Kontaktkeskus: Electrolux Eesti klienditeenindus, mille telefoninumber on +372 6650030. Kõne maksumust arvestatakse vastavalt helistaja operaatori tariifile.
7. Teenus: remonditeenus „Fikseeritud hinnaga remont“ (edaspidi "FHR"), mida Electrolux osutab Kliendile vastavalt käesolevatele üldtingimustele ja pakkumises või Kodulehel toodud hinnale. Electrolux parandab kahjustunud Kodumasina eelnevalt kindlaksmääratud summa eest.
8. Kodumasinad: kodumasinad kaubamärkidega: AEG, Electrolux, Zanussi.
9. Pooled: Electrolux ja Klient.
10. Partner: Electroluxiga seotud volitatud teeninduskeskus, mis kontrollib ja / või parandab Kodumasinad aadressil, mille Klient on Teenust tellides andnud või vajadusel mujal, transportides Kodumasinad aadressilt ja aadressile.
11. Käesolevate üldtingimuste sätteid kohaldatakse Poolte õiguste ja kohustuste suhtes kogu õigussuhte kestel. Poolte vahel loetakse leping sõlmituks, kui Electrolux kinnitab Kliendi poolse Teenuse tellimuse. FHR Teenuse tellimisega kinnitab Klient, et on käesolevate üldtingimuste sätetega tutvunud, neist aru saanud ja nendega nõustunud.
12. Pooltevahelisele suhtele kohaldatakse Eesti õigust. Juhul, kui esineb vastuolu kehtiva õiguse ja käesolevate üldtingimuste vahel, siis Pooled lähtuvad käesolevatest üldtingimustest.
13. Kõik tingimused, mis muudavad, täiendavad või asendavad käesolevaid üldtingimusi, kehtivad ainult Poolte selgesõnalisel kirjalikul nõusolekul ega mõjuta muude üldtingimuste sätete kehtivust ja kohaldumist.
14. Electrolux võib käesolevaid üldtingimusi igal ajal ühepoolsetult muuta või tühistada ilma sellest ette teatamata või põhjendamata. Muudatused või tühistamised jõustuvad üldtingimustes määratud kuupäeval või Electroluxi Kodulehel avaldamisega. Muudatus või vaidlustus ei mõjuta jõustumisele eelnevat kehtivat õigussuhet. Üldtingimuste muudatus saab olemasoleva õigussuhte osaks ainult siis, kui säte loob varasemaga võrreldes Kliendile soodsama olukorra ja Klient ei ole sellele vastu vaieldud. Eelnevakohane suhtlus võib olla nii kirjalik kui ka Electroluxi poolt salvestatava telefonivestluse teel.

II peatükk. Kontaktkeskuse kaudu tellitud Teenuse müük

1. Lepingu ese: Teenus

1.1. Pakutav Teenus ja lepingu üldtingimused kehtivad ainult Teenuse tellimisel ja täitmisel Eesti Vabariigis. Käesolevad tingimused ei kehti, kui Teenust osutatakse väljaspool Eesti Vabariiki.

2. Teenuse tellimine ja maksmine

- 2.1. Teenuse tellimine toimub Kontaktkeskuse kaudu, esitades vajalikud andmed ja kahjustunud seadme asukoha. Tellimuse registreerib Electroluxi Kontaktkeskuse agent vastavalt tellimuse kinnituses toodud unikaalsele tunnusnumbrile.
- 2.2. Electrolux väljastab Kliendile Teenuse tellimuse kinnituse, kus on märgitud summa, mille Klient on kohustatud Electroluxile tasuma 14 päeva jooksul. Teenuse eest saab Klient tasuda kasutades maksevõimalusi, mis on välja toodud tellimuse kinnituses. Tellimus loetakse tasutuks kuupäeval, mil Teenuse kogumaksumus laekub Electroluxi pangakontole. Lepingut ei loeta sõlmituks enne, kui tellimuse eest ei ole tasutud või kui tasumine toimus hiljem kui 14 päeva jooksul.
- 2.3. Teenuse hind (koos käibemaksuga) koos Teenuse üksikasjadega tuuakse välja Kontaktkeskuse poolt tehtud pakkumises ja/või e-kirja teel tehtud pakkumises.
- 2.4. Electrolux saadab esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul pärast Kliendi poolt Teenuse eest tasumist e-kirja tellimuse ja maksekinnitusega. Teenuse arve saadab Electrolux elektrooniliselt Kliendile 2 tööpäeva jooksul.

3. Teenuse osutamine

3.1. Electrolux osutab FHR Teenust Electroluxi nimel tegutseva volitatud teeninduskeskuse kaudu.

3.2. Teenus on saadaval ainult Kodumasinatena jaoks, mille ostmise kuupäevast ei ole möödunud rohkem kui 10 aastat või seerianumbrile märgitud valmistamiskuupäevast ei ole möödunud rohkem kui 10 aastat.

3.3. Teenuse hind on ette määratud ja sisaldab ühe tellimusel märgitud Kodumasinatena remonti.

3.4. Käesolev Teenus ei mõjuta Tarbija seadusest tulenevaid õigusi ega võimalikke garantiikohustusi.

3.5. Teenust ei osutata juhul, kui:

i) Kodumasinatena defekti põhjustas loodusõnnetus (üleujutus, maavärin, tuul, põleng - mis ei ole tekkinud seadme sisemuses - või muu tõsine keskkonnakatastroof);

ii) tegemist on esteetilise kahjustusega, mis ei mõjuta Kodumasinatena funktsioone ega ohutust;

iii) tegemist on loomulikult kulunud materjalide (nt asendatavad pirnid, käepidemed jne) asendamisega.

3.6. Kui punktis 3.5 kirjeldatud põhjused selguvad kohapealse visiidi ajal vaatamata Electroluxi eelnevalt antud selgitustele, siis keeldub Partner remondi teostamisest. Eespool kirjeldatud juhtudel kannab Klient Partneri ülevaatus- ja visiidikulud, mis on toodud Teenuse pakumises.

3.7. Teenuse hind on toodud pakumises koos käibemaksuga. Teenuse hind sisaldab:

i) ühe Kodumasinatena remonti;

ii) töökoju, varuosad ja visiiditasu.

Teenustasut ei sisalda tellimusvormil nimetatud seadme remondikulud.

3.8. Electrolux tagab, et 2 tööpäeva jooksul pärast Teenuse eest tasu laekumist võtab Partner Klientiga ühendust, et kokku leppida remondi teostamise aeg, tingimusel et esimene visiit toimub 7 tööpäeva jooksul, välja arvatud juhul, kui visiiti ei ole võimalik teostada Klientipoolsetel põhjustel.

3.9. Kui Partner ei saa Teenust lubatud aja jooksul osutada Klientist olenevatel põhjustel või Klientipoolse mittetäieliku, ebatäpse või vale info esitamise tõttu, nt. vale aadress, pikendatakse Teenuse osutamise tähtaega Teenuse nõuetekohaseks täitmiseks vajaliku aja võrra.

3.9.1. Teenust osutab Partner reeglina esimese visiidi jooksul. Kui Teenuse osutamine esimesel visiidil on Partnerist sõltumatutel põhjustel võimatu (nt varuosade puudumine või vajadus osta uus komponent), peab Teenuse lõpuleviimiseks kokku leppima uue visiidi esimesel võimalusel ja Partner peab järgneva visiidi teostama mitte hiljem kui 30 tööpäeva jooksul pärast esimest visiiti.

3.9.2. Teenus loetakse osutatuks, kui Partner on remontinud vigase Kodumasinatena. Klient on kohustatud enne remondiprotokolli allkirjastamist kontrollima Kodumasinatena korrektset toimimist.

4. Lepingust taganemine

4.1. Klient võib lepingust taganeda kuni 24 tundi enne Partneri esmaviiti. Kui Klient taganeb lepingust vähem kui 24 tundi enne Partneri esmaviiti, siis on Klient kohustatud tasuma leppetrahvi, mis vastab Teenuse pakumises toodud ülevaatus- ja visiidikulude summale.

4.2. Electrolux tagastab viivitamata, hiljemalt 14 päeva pärast Kliendi taganemisavalduse saamist, kogu Kliendi poolt makstud summa või leppetrahvi tasaarvestamise võrra vähendatud summa.

4.3. Klientil ei ole lepingust taganemise õigust, kui Teenus on osutatud, v.a kui Electrolux rikkus tahtlikult või raskest hooletusest lepingut ja on vastutav lepingu rikkumise eest.

4.4. Klient võib kasutada ülal märgitud Teenusest taganemise õigust Electroluxi Kontaktkeskuse kaudu või Electroluxi veebisaidil www.electrolux.ee oleva vormi kaudu. Kontaktkeskuse kaudu või elektroonilisel teel taganemise korral saadab Electrolux Klientile viivitamatult tellimislehel märgitud e-posti aadressile kinnituse taganemisavalduse kättesaamise kohta.

5. Teenuse kohane osutamine

5.1. Kui Electrolux on tahtlikult või raskest hooletusest tulenevalt osutanud ebakohast Teenust, siis võib Klient esitada nõudeid Electroluxi vastu vastavalt Eesti seadustele.

5.2. Electrolux annab selle teenuse osutamisele 24-kuulise garantii alates teenuse osutamise kuupäevast.

5.3. Electrolux ei vastuta kahju eest, mis tuleneb Kliendi poolt seadme kasutamisest vastuolus Electroluxi poolt antud juhiste või enne seadme täielikku parandamist.

5.4. Mistahes kaebused, mille Klient on esitanud seoses Teenuste mittetäitmise või ebakohase täitmisega, tuleb esitada võimalusel e-kirjana koos piisava tõendustebega. Electrolux vaatab kaebused läbi 30 tööpäeva jooksul pärast selle kättesaamist.

6. Õigussuhte lõppemine

6.1. Õigussuhe kehtib kuni kõik sellest tulenevad kohustused on täidetud.

6.2. Õigussuhe loetakse lõppenuks ka ilma Teenuse osutamiseta, kui Teenust ei saa osutada Kliendipoolsetel põhjustel või remonditööde tegemata jätmise tõttu, nt. vajalike varuosade puudumise tõttu. Sel juhul maksab Electrolux Kliendile tagasi teenustasu summas, millest on lahutatud Partneri seadme ülevaatuse ja transpordikulud, mis on toodud Teenuse pakkumises.

6.3. Electroluxil on õigus leping erakorraliselt ilma ette teatamata üles öelda teate tegemisega Kliendile, kui defektse seadme remondikulu koos maksudega ületab 350 eurot. Vastav info on tehtud Kliendile teatavaks ka Electroluxi Kodulehel või Kontaktkeskuse kaudu enne lepingu sõlmimist. Sellisel juhul tagastab Electrolux Kliendile 14 päeva jooksul alates õigussuhte lõppemisest kogu Kliendi poolt Teenuse eest makstud summa, muid hüvitisi või intresse ei lisandu.

6.4. Teenuse osutamisega seotud võimalike vaidluste korral püüavad Pooled lahendada vaidluse esmalt kohtuväliselt läbirääkimiste teel.

7. Isikuandmete töötlemine

7.1. Privaatsusteavitusega, mis sisaldab infot kliendi isikuandmete töötlemise eesmärkide ning õiguslike aluste kohta, saab tutvuda siin: <https://www.electrolux.ee/overlays/data-privacy-statement/>

7.2. Privaatsusteavituses on toodud mh Electroluxi õigus avaldada ja jagada isikuandmeid teenuse osutajaga ja teenuse osutajale esitatavad nõuded seoses isikuandmete töötlemisega ning Kliendi õigus taotleda oma isikuandmete kustutamist kirjalikult, telefoni või e-posti teel.