

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ (ОФЕРТА) в отношении услуги ремонта по фиксированной цене

Настоящее пользовательское соглашение представляет собой оферту – предложение ООО «Электролюкс РУС» Пользователю (далее – Стороны) заключить соглашение на изложенных ниже условиях.

В пользовательском соглашении (если из текста прямо не вытекает иное) следующие слова и выражения будут иметь указанные ниже значения:

Пользовательское соглашение (оферта) – настоящий документ, опубликованный на Сайте, регулирующий порядок оказания Услуг, обязательный для принятия всеми Пользователями.

Сайт – содержимое веб-страниц, расположенных в сети Интернет на домене <http://electrolux-fpr.ru/>.

Техника, Изделие – крупная бытовая техника марок Electrolux, AEG, Zanussi.

Услуги – ремонт Техники по фиксированной цене в соответствии с условиями настоящей оферты и Правилами (условиями) оказания Услуги, которые являются приложением к настоящей оферте.

Пользователь – дееспособное совершеннолетнее физическое лицо, являющееся покупателем и/или пользователем Техники, присоединившееся к настоящему Соглашению для получения Услуги.

Компания – ООО «Электролюкс Рус», осуществляющее организацию оказания услуги силами Исполнителя, остающееся при этом ответственным перед Исполнителем в рамках настоящего Пользовательского соглашения.

Исполнитель – лицо, осуществляющее фактическое оказание Услуг – сервисный центр, иное лицо, состоящее в договорных отношениях с Компанией и привлеченное Компанией для оказания Услуг в рамках Пользовательского соглашения.

Конклюдентные действия – это действия лица, свидетельствующие о его волеизъявлении вступить в определенные правоотношения (например, совершить сделку), но совершаемые не в форме устного или письменного волеизъявления, а поведением, по которому можно сделать заключение о таком намерении.

1. Предмет пользовательского соглашения (оферты)

1.1. В соответствии с условиями настоящего Пользовательского соглашения Исполнитель оказывает Пользователю на возмездной основе Услуги, а Пользователь обязуется оплатить оказываемые Услуги и соблюдать все установленные правила их использования.

1.2. Условия, на которых оказываются Услуги, публикуются на Сайте. Правила (условия) оказания Услуги являются приложением к настоящей оферте.

- 1.3. Компания оставляет за собой право изменять условия настоящего Пользовательского соглашения, а также Правила (условия) оказания Услуги в одностороннем порядке без предварительного согласования с Пользователем, обеспечивая при этом публикацию измененных условий на Сайте.

2. Общие положения

- 2.1. Лицо, проставившее соответствующую галочку на Сайте в графе «Я согласен с условиями Пользовательского соглашения и даю свое согласие на обработку персональных данных», совершением указанных действий подтверждает, что ознакомлено с условиями настоящего пользовательского соглашения, включая Правила (условия) оказания Услуг, полностью их понимает и акцептует их в полном объеме. С этого момента настоящее Соглашение считается заключенным Сторонами.
- 2.2. Услуги предоставляются при условии их 100% (сто процентной) предварительной оплаты на Сайте. После проведения такой оплаты Пользователь приобретает право на получение Услуги.
- 2.3. Подтверждением оплаты Услуг является электронный чек или квитанция об оплате.
- 2.4. Стоимость Услуг, указанная на Сайте, включает НДС по ставке, установленной законодательством РФ.
- 2.5. Отмена и изменение Услуги допускается в соответствии с условиями, установленными Правилами (условиями) оказания Услуги, которые прилагаются к настоящей оферте.
- 2.6. Услуги не оказываются в отношении Техники старше 7 лет с даты окончания производства, в отношении холодильников серии Electrolux Vestel, а также в отношении ряда иных моделей Техники. Чтобы определить, распространяется ли Услуга на конкретную единицу Техники, Пользователю необходимо ввести номер модели и продуктовый номер (PNC) в регистрационной форме на Сайте.

3. Обязанности Компании:

- 3.1. При оказании Услуг руководствоваться требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 3.2. Уведомлять Пользователя об изменениях в сроках оказания Услуги.
- 3.3. Организовать оказание Пользователю Услуги надлежащего качества и в полном объеме в соответствии с Правилами (условиями) оказания Услуг.
- 3.4. Выполнять иные обязанности, вытекающие из Правил (условий) оказания Услуг и законодательства РФ.

4. Обязанности Пользователя:

- 4.1. Соблюдать Правила (условия) оказания Услуги.
- 4.2. Своевременно оплатить Услуги.
- 4.3. Выполнять иные обязанности, вытекающие из Правил (условий) оказания Услуг и законодательства РФ.

5. Ответственность

- 5.1. Пользователь несет полную ответственность за достоверность информации и данных, передаваемых им Компании.
- 5.2. Компания не несет ответственности за нарушение условий данного Пользовательского соглашения, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, сбои в энергетических или телекоммуникационных сетях (в т. ч. нарушение работы линий связи, неисправность оборудования и т. п.), забастовки, гражданские волнения, беспорядки, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Компанией и/или Исполнителем условий данного Пользовательского соглашения и неподконтрольные Компании и/или Исполнителю.
- 5.3. Компания и/или Исполнитель также не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по данному Пользовательскому соглашению, а также не компенсируют убытки, возникшие в том числе, но не ограничиваясь, в результате:
 - 5.3.1. действий банков, электронных платежных систем, обеспечивающих оплату и возвраты денежных средств в случае неправильно зачисленной оплаты;
 - 5.3.2. сбоев в работе Сайта, вызванных ошибками в коде, компьютерными вирусами и иными посторонними фрагментами кода в программном обеспечении, в том числе связанных с действиями третьих лиц; выполнения Компанией профилактических работ на Сайте (дата и время проведения профилактических работ устанавливаются Компанией самостоятельно, без предварительного уведомления Пользователя);
 - 5.3.3. несоблюдения Пользователем Правил (условий) оказания Услуг, несоблюдения иных положений настоящего Пользовательского соглашения, положений законодательства РФ;
 - 5.3.4. действий третьих лиц, в т.ч. поставщиков запчастей и расходных материалов, транспортных компаний, таможенных органов, и иных лиц, товары, услуги, работы которых необходимы для оказания Услуг по настоящему Пользовательскому соглашению.

- 5.4. Ответственность Компании в рамках настоящего Пользовательского соглашения в любом случае ограничиваются возмещением реального ущерба, размер которого ни при каких обстоятельствах не превысят сумму денежных средств, выплаченных Пользователем за оказание Услуги.
- 5.5. Все споры, вытекающие из правоотношений по данному Пользовательскому соглашению, разрешаются путем переговоров. Все претензии по ненадлежащему оказанию Исполнителем услуг Пользователь вправе направить в адрес Компании через контактный центр по телефонам: +7 (495) 248-44-44 или 8 (800) 444-44-48.

6. Порядок сдачи-приема услуг

- 6.1. Стороны данного Пользовательского соглашения договорились не подписывать акт об оказании услуг, при этом Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Пользователем в полном объеме с момента окончания проведения ремонта при условии, что в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания ремонта Компания не получила от Пользователя мотивированных письменных возражений относительно количества (объема) и качества оказанных Услуг. Момент окончания проведения ремонта определяется датой приемки услуг по ремонту Техники, указанной в акте, подписанном Исполнителем и Пользователем.

7. Конфиденциальность

- 7.1. Стороны соглашаются сохранять в тайне всю информацию, полученную одной Стороной от другой Стороны и обозначенную передающей Стороной как конфиденциальная информация такой передающей Стороны (далее — «Конфиденциальная информация»), не раскрывать, не разглашать, не обнародовать или иным способом не предоставлять такую информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного разрешения Стороны, передающей эту информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Каждая из Сторон предпримет все необходимые меры для защиты Конфиденциальной информации с такой же степенью тщательности, с какой предпринимает необходимые меры разумное добросовестное лицо.
- 7.3. Конфиденциальная информация всегда остается собственностью, передающей эту информацию Стороны и не должна копироваться или иным способом воспроизводиться без предварительного письменного согласия такой передающей Стороны.
- 7.4. Обязательство сохранять в тайне Конфиденциальную информацию вступает в силу с момента акцепта настоящего Пользовательского соглашения Пользователем и остается в силе в течение 3 (трех) лет после прекращения действия данного Пользовательского соглашения по какой-либо причине.

8. Персональные данные

- 8.1. Под Персональными данными, на обработку которых Пользователь дает согласие, понимается любая информация, предоставленная Пользователем при заполнении регистрационной формы, которая подпадает под определение персональных данных в соответствии с законодательством РФ о персональных данных, включая, но не ограничиваясь, фамилия, имя, отчество, адрес регистрации и/или проживания, адрес электронной почты, номер телефона.
- 8.2. Под обработкой Персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с Персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), в том числе трансграничную передачу, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение Персональных данных.
- 8.3. Пользователь, проставляя «галочку» на Сайте, как это предусмотрено п. 2.1. настоящего Пользовательского соглашения дает свободно, своей волей и в своем интересе согласие обществу с ограниченной ответственностью «Электролюкс Рус», г. Москва, местонахождением которого является: 115114, Российская Федерация, Москва, Кожевнический проезд, 1 (далее – «Оператор»), на обработку Персональных данных, в том числе на передачу им персональных данных третьими лицами (в том числе, но не ограничиваясь): любому Исполнителю, выбранному по единоличному решению Компании, ООО «Вундерман», ИНН 7703537289, а также трансграничную передачу лицам, входящим в группу компаний Electrolux по всему миру (актуальный список стран, в которых присутствует компания Electrolux расположен на сайте www.electrolux.com) (далее — «Согласие») в целях:
- ✓ Создания регистрационной записи Пользователя, обработки его запроса на предоставление ему Услуги,
 - ✓ Формирования базы данных клиентов Оператора,
 - ✓ Сбора обратной связи о качестве Услуг и впечатлениях Пользователя от оказания Услуги, а также рассылки Пользователю рекламных и маркетинговых материалов;
 - ✓ Предоставления данных непосредственному Исполнителю, который будет оказывать Услуги, а также персоналу Исполнителя.
 - ✓ В иных целях/случаях, допускаемых действующими федеральными законами о защите персональных данных.
- 8.4. При сборе Персональных данных в указанных выше целях Оператор и его уполномоченные подрядчики обеспечивают запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.
- 8.5. Настоящим Пользователь подтверждает, что он согласен на передачу своих Персональных данных Исполнителю, группе компаний Electrolux, для их обработки в вышеуказанных целях, а также уполномоченному подрядчику Оператора, осуществляющему техническую поддержку и иные услуги в отношении Сайтов в целях исполнения договора, заключенного между таким

подрядчиком и Оператором. Оператор обязуется не раскрывать третьим лицам, за исключением Исполнителя, группы компаний Electrolux, и уполномоченного подрядчика Оператора, и не распространять Персональные данные без согласия Пользователя, а также обязуется обеспечить конфиденциальность и безопасность Персональных данных. Внутри Исполнителя и/или группы компаний Electrolux Персональные данные могут быть переданы или доступ к ним открыт только уполномоченному персоналу.

- 8.6. Согласие на обработку Персональных данных действительно с момента предоставления Пользователем таких данных Оператора до полного достижения всех целей обработки Персональных данных, указанных выше, или до его отзыва. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Пользователь вправе отозвать согласие на обработку Персональных данных путем направления соответствующего письменного заявления на почтовый адрес Оператора: ООО «Электролюкс Рус», 115114, Российская Федерация, Москва, Кожевнический проезд, 1, при этом, в случае такого отзыва, Пользователь соглашается с тем, что указанные выше цели обработки не смогут быть достигнуты. После получения уведомления Участника об отзыве согласия на обработку персональных данных Организатор обязан прекратить их обработку и обеспечить прекращение такой обработки лицом, действующим по поручению/заданию Организатора в срок, не превышающий 90 (девяносто) дней с даты поступления указанного отзыва, за исключением случаев, когда Организатор вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных Законом «О персональных данных» или другими федеральными законами.

9. Реквизиты Компании:

ООО «Электролюкс Рус»

Юридический адрес: 115114, Российская Федерация, г. Москва, Кожевнический пр-д, д. 1

Фактический адрес: 115114, Российская Федерация, г. Москва, Кожевнический пр-д, д. 1

ОГРН: 1027802490627

ИНН/КПП 7804159731/774850001

Правила (условия) оказания Услуги ремонта по фиксированной цене

1. Область применения настоящих условий.
 - 1.1. Настоящие условия и положения (далее - «Условия») применяются к оказанию услуг по ремонту по фиксированной цене («Услуги»).
 - 1.2. Заказывая Услугу, Пользователь принимает Условия и оферту и соглашается их соблюдать. Заказывая Услугу, Пользователь подтверждает, что внимательно ознакомился с настоящими Условиями и офертой и убедился в том, что Пользователь их понимает в полном объеме до заказа Услуги.
2. Порядок и срок оказания Услуги:
 - 2.1. В течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения 100% предоплаты Услуг Компания обязуется связаться с Пользователем для согласования даты визита сервисного специалиста.
 - 2.2. Пользователь обязуется присутствовать по указанному им при регистрации адресу в согласованное время и предоставить Исполнителю свободный доступ к Изделию.
 - 2.3. Срок ремонта зависит от сложности поломки, необходимости транспортировки Изделия в сервисный центр, заказа и доставки запасных частей, а также иных факторов, но в целом не может составлять более 45 (сорока пяти) дней.
3. Цены.
 - 3.1. Цены на Услуги устанавливаются и периодически изменяются Компанией. Актуальные цены публикуются Компанией на Сайте.
 - 3.2. Стоимость Услуг включает в себя НДС по ставке, действующей в Российской Федерации по состоянию на соответствующий момент.
 - 3.3. Услуги считаются оплаченными с момента зачисления соответствующей суммы денежных средств на расчетный счет Компании.
4. Условия отмены ремонта.
 - 4.1. Если Пользователь свяжется с Компанией по телефону, указанному в п. 5.5. Пользовательского соглашения, до 16:00 за день до первоначального посещения сервисного специалиста, то Пользователю возвращается оплаченная им стоимость Услуги в полном объеме.
 - 4.2. Если Пользователь свяжется с Компанией после указанного момента, то Пользователю возвращается оплаченная им стоимость Услуги за вычетом

стоимости первоначального визита сервисного специалиста в соответствии с расценками Исполнителя.

- 4.3. Также Пользователь вправе отказаться от Услуги с полным возвратом ему уплаченных денежных средств в случае, если расчетный срок ремонта превышает 45 (сорок пять) дней.
- 4.4. Возврат денежных средств происходит в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Компанией скан-копии подписанного Пользователем заявления, оформленного по образцу, приведенному в Приложении №2 к Пользовательскому Соглашению, а также электронного чека и полных банковских реквизитов Пользователя для перечисления денежных средств. Возврат может быть осуществлен только на тот счет, с которого происходила оплата.
- 4.5. В случае если в течение 1 (одного) месяца с даты внесения Пользователем предоплаты за Услугу Сторонам не удалось согласовать дату и время первоначального визита сервисного специалиста, Пользователь считается отказавшимся от Услуги и ему возвращается оплаченная им стоимость Услуги в полном объеме.

5. Объем Услуг.

5.1. Стоимость Услуг включает:

- выезд сервисного специалиста, транспортировку в сервисный центр и обратно (при необходимости), монтаж и демонтаж (кроме встраиваемой техники);
- ремонт одной неисправности одной единицы Техники;
- оплата работ специалистов и стоимость запасных частей и расходных материалов.

5.2. В цену Услуги не включены:

- восстановление ущерба, нанесенного вследствие ненадлежащего использования (преднамеренно или иным образом), т.е. использования с нарушениями инструкций по эксплуатации, рекомендаций Компании и/или производителя прибора, либо действий или бездействия третьих лиц (включая заражение насекомыми);
- замена недостающих в результате утери, утраты или хищения аксессуаров (например, полки, лотки, корзины, противни и прочие составные части Изделия, не влияющие непосредственно на его функционирование по назначению);
- устранение косметических повреждений, т.е. любых повреждений, если они не влияют на работу и безопасность изделия;
- устранение повреждений или поломки, вызванных заливом или возгоранием;

- замена или ремонт повреждений, нанесенных прилегающей зоне соответствующего изделия или другим предметам личного обихода, таким как одежда, посуда или столовые приборы, повреждений зданию, сооружению, строению, мебели и т.п.

6. Отказ со стороны Компании от оказания Услуги возможен в следующих случаях:

- 6.1. доступ к Изделию и/или его демонтаж в целях ремонта затруднен и/или вызывает существенные расходы;
- 6.2. Изделие установлено не в соответствии с техническими требованиями изготовителя, инструкциями по сборке и положениям руководства пользователя;
- 6.3. Изделие неремонтопригодно по мнению Исполнителя и/или осмотревшего его сервисного специалиста;
- 6.4. Изделие используется в коммерческих целях (не в соответствии с инструкцией по эксплуатации и руководством пользователя).

В указанных случаях Пользователю возвращается оплаченная им стоимость Услуги в полном объеме в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Компанией заявления Пользователя на возврат денежных средств, оформленного и направленного в порядке, предусмотренном п. 4.4. выше, с приложением всех необходимых документов.

7. Гарантийные обязательства.

7.1. На услуги, оказываемые в рамках Пользовательского соглашения, а также установленные в процессе ремонта запасные части предоставляется трехмесячная гарантия.

7.2. Если изделие выходит из строя в течение трех месяцев после ремонта Пользователю необходимо:

- Позвонить в службу поддержки клиентов по телефону, указанному в п. 5.5. Пользовательского соглашения.

- Если проблема не решена по телефону, организуется выезд сервисного специалиста.

7.3. Если Изделие не сможет быть отремонтировано, Пользователь получает полный возврат уплаченных за Услугу денежных средств.

7.4. Гарантия не распространяется, а равно вышеуказанный возврат средств не производится, если:

- в течение гарантийного периода выявлен дефект, причина которого отлична от того, что явился основанием для первоначального ремонта;

- неисправность после первоначального ремонта возникла вследствие ненадлежащего следования Пользователем инструкциям и руководствам по эксплуатации Техники, рекомендациям изготовителя Техники, Компании и/или Исполнителя, в том числе если Изделие используется в коммерческих целях; или
 - Пользователь не предоставил доступ для ремонта Изделия.
8. Настоящие Правила (условия) являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения (оферты).

Образец заявления на возврат денежных средств

Генеральному директору
ООО «Электролюкс РУС»
Потапову П.В.

Адрес: 115114, Российская Федерация,
г. Москва, Кожевнический проезд, д. 1

от _____

(ФИО и адрес Пользователя)

(моб. телефон)

Заявление на возврат денежных средств

_____ между мною, _____, и
(дата заключения договора) (ФИО)

ООО «Электролюкс РУС» заключен договор об оказании услуг ремонта по фиксированной цене. Услуги мною оплачены.

В соответствии со ст. 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации потребитель вправе отказаться от оказания услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

С учетом изложенного, отказываюсь в одностороннем порядке от услуг ремонта по фиксированной цене и прошу вернуть перечисленные мною в счет оплаты услуг денежные средства согласно электронному кассовому чеку № _____ от _____ в размере _____ рублей __ копеек.

_____/_____/_____
(ФИО/подпись/дата)

Приложение:

1. полные банковские реквизиты для перечисления денежных средств.
2. Электронный чек, подтверждающий оплату Услуги.