

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

CONTRACT PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE "REPARAȚIE CU PREȚ FIX"

Iunie 2021

Capitolul I.

Dispoziții generale (definiții și domeniu de aplicare)

1. Prevederile prezentului contract se referă la vânzarea și condițiile de realizare a Serviciului de „**Reparație cu preț fix**”, furnizat de către Electrolux Romania S.A. (în continuare: **Electrolux**) și comandat de către Client prin intermediul Contact Center-ului Electrolux.
2. Electrolux Romania S. A. (**Electrolux**) este persoană juridică cu sediul social în Satu Mare, B-dul Traian nr. 23-29, jud. Satu Mare și punct de lucru în București, B-dul Aviatorilor nr. 41, S1, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J30/1/1990.
3. **Client** – orice consumator persoană fizică, care achiziționează acest serviciu în condițiile descrise în prezentul contract.
4. **Partener** – persoană juridică aflată în relație contractuală cu Electrolux pentru furnizarea de servicii de reparații la produsele electrocasnice comercializate de către Electrolux Romania S.A., respectiv centru de service autorizat, asociat cu Electrolux, care va verifica și/sau repara aparatul electrocasnic deținut de către client și pentru care acesta a comandat serviciul, în condițiile stabilite în prezentul contract.
5. **Website** – site-ul web al Electrolux Romania S.A., disponibil la adresa www.electrolux.ro.
6. **Contact Center** – serviciu-clienți al Electrolux, disponibil prin telefon la numărul 021 9913 (număr cu tarif normal).
7. **Serviciu** – reparația cu preț fix, denumită în continuare "**RPF**", furnizată clientului de către Electrolux, în conformitate cu termenii și condițiile prezentului contract. Serviciul constă în angajamentul Electrolux de a repara o defecțiune a unui aparat electrocasnic deținut de către client pentru o sumă fixă, prestabilită.
8. **Aparat electrocasnic** – orice produs electrocasnic din categoria electrocasnicelor mari (frigidere, combine frigorifice, mașini de spălat rufe, mașini de spălat vase, uscătoare de rufe, cuptoare incorporabile, plite incorporabile, aragazuri, etc.), sub mărcile Electrolux și AEG.
9. **Părțile** – Electrolux și Clientul împreună.
10. Părțile convin că, în afară de dispozițiile acestui contract, raportul lor juridic este supus Codului Civil și legii/legilor protecției consumatorilor.
11. Prevederile acestui contract se aplică relației juridice dintre părți pe perioada existenței acestei relații. Acordul dintre părți se va considera încheiat la momentul confirmării comandării serviciului de către client. Comandând serviciul RPF, clientul declară că a citit, înțeles și acceptat prevederile prezentului contract.
12. Orice condiții, altele decât cele specificate aici, care modifică, completează sau înlocuiesc condițiile prezentului contract, se aplică numai cu acordul scris al părților și nu afectează validitatea și aplicarea celorlalte dispoziții ale contractului.
14. Electrolux poate modifica sau revoca unilateral aceste condiții în orice moment, fără notificare prealabilă sau justificare. Modificările intră în vigoare la o dată specificată în cadrul acestora sau când sunt publicate pe site-ul Electrolux. Modificarea sau revocarea

anumitor condiții nu afectează relația juridică care a apărut înainte de intrarea sa în vigoare. Modificarea condițiilor devine parte a raportului juridic existent, numai dacă conține dispoziții mai favorabile pentru Client decât prevederile anterioare și a fost acceptată în mod explicit de către Client după o notificare separată.

Capitolul II

Vânzarea, prețul și condițiile de furnizare ale Serviciului comandat prin Contact Center

1. Obiectul contractului: Serviciul

1.1. Pentru a vinde Serviciul descris la punctul 7 din prezentele TCG, se aplică dispozițiile Legii privind drepturile consumatorilor, în special în domeniul de aplicare ce reglementează încheierea contractelor la distanță. Un contract la distanță este un contract de consum care, fără prezența fizică simultană a părților, este încheiat în așa fel încât părțile să utilizeze numai mijloacele de comunicare (linia de asistență) între părțile îndepărtate pentru a încheia contractul.

1.2. Acest Serviciu și termenii și condițiile generale ale contractului se aplică numai pentru comandarea acestui Serviciu pe teritoriul României. Aceste TCG nu se aplică furnizării Serviciului în afara teritoriului național.

2. Comandarea serviciului și plata prețului de achiziție

2.1. Serviciul va fi comandat prin intermediul Contact Center-ului Electrolux, prin furnizarea către operator a datelor necesare și a locației exacte a aparatului electrocasnic defect. Comanda este înregistrată de către un operator al Contact Center-ului Electrolux, înregistrarea primind **un numar unic de identificare furnizat în confirmare**.

2.2. Clientul se obligă să plătească prețul Serviciului comandat către Electrolux, prin intermediul link-ului de plată primit odată cu confirmarea înregistrării, pe e-mail. Plata se consideră efectuată (Serviciul a fost plătit de către Client) în momentul în care suma plătită este înregistrată în contul bancar al Electrolux.

2.3. Prețul Serviciului (inclusiv TVA) va fi transmis și în mesajul de confirmare a înregistrării, trimis de către Contact Center, împreună cu detaliile Serviciului.

2.4. După confirmarea încasării prețului Serviciului, Electrolux va trimite, nu mai târziu de 2 zile lucrătoare, către Client, o confirmare a comenzii și plății. Factura Electrolux pentru Serviciu va fi trimisă electronic Clientului, în termen de maxim 2 zile de la înregistrarea plății.

3. Realizarea serviciului

3.1. Electrolux va furniza Serviciul de reparație cu preț fix, efectuând reparațiile necesare printr-un Partener de service autorizat, care acționează în numele Electrolux.

3.2. Serviciul este disponibil numai pentru aparatele electrocasnice, sub mărcile Electrolux și AEG, cu o vechime de maxim 10 ani de la data cumpărării, care poate fi dovedită cu documentul de achiziție (factură, bon fiscal). În lipsa dovezii de achiziție, cei 10 ani se vor calcula de la data fabricației, dată care poate fi identificată cu ajutorul numărului de serie, înscris pe eticheta aparatului electrocasnic.

3.3. În conformitate cu condițiile generale, prețul Serviciului convenit anterior și plătit de către Client acoperă exclusiv reparația aparatului electrocasnic indicat în comanda inițială. Nu este permisă reparația unui alt produs decât cel reclamat inițial de către Client și înregistrat în solicitarea inițială și nici remedierea unei alte defecțiuni decât cea descrisă inițial.

3.4. Utilizarea acestui Serviciu nu afectează drepturile legale ale Clientului sau obligațiile legale de garanție ale Electrolux pentru alte produse sub aceleași mărci, deținute de către Client.

3.5. Serviciul nu poate fi aplicat dacă:

(i) funcționarea defectuoasă a aparatului electrocasnic a fost cauzată de daune intenționate sau de o utilizare necorespunzătoare (inclusiv atunci când s-a făcut racordarea la o rețea electrică cu o tensiune necorespunzătoare sau o rețea de alimentare cu apă cu o presiune sub parametri normali de funcționare);

(ii) funcționarea defectuoasă a aparatului electrocasnic a fost cauzată de un dezastru natural (inundații, cutremure, vânt, incendii sau alte incidente – de exemplu, dar fără a se limita la: fluctuații bruște de tensiune, supratensiuni, etc.);

(iii) deficiența reclamată privește o deteriorare estetică a aparatului electrocasnic (crăpături, zgârieturi, decolorări, etc.), care nu afectează funcțiile sau siguranța în funcționare a acestuia;

(iv) deficiența reclamată este legată de înlocuirea consumabilelor care sunt supuse uzurii normale (de exemplu, becuri înlocuibile, filtre, etc.);

(v) clientul refuză furnizarea datelor cu caracter personal constând în nume, prenume, adresa completă a locului unde este situat aparatul electrocasnic pentru care se solicită Serviciul, numărul de telefon;

(vi) defecțiunea reclamată este produsă de acte de natură penală (furturi, spargerii, etc.), defecțiune a cărei remediere necesită înlocuirea sau completarea unor părți/subansambluri din aparatul electrocasnic;

3.6. În cazul identificării oricăruia dintre motivele specificate la punctul 3.5., în timpul vizitei Partenerului la fața locului, Partenerul va refuza efectuarea reparației și va menționa în raportul de service motivele exacte și clare pentru neefectuarea reparației. În cazurile descrise mai sus, Clientul va suporta costul deplasării și constatării efectuate de către Partenerul de service autorizat, respectiv 238 RON.

3.7. Costul pentru Serviciul oferit este cel comunicat în oferta inițială, respectiv 695 RON și include TVA. Acest cost include:

(i) reparația unui singur aparat electrocasnic, cel indicat în comanda inițială;

(ii) costul forței de muncă (manopera), al pieselor de schimb (materiale) și costul deplasării și constatării. Costul nu include eventualele costuri de reparație ale altui aparat electrocasnic care nu este indicat în comanda inițială.

3.8. În termen de 3 zile lucrătoare de la confirmarea plății serviciului, Partenerul (service autorizat), va contacta și vizita Clientul pentru efectuarea reparației. Dacă reparația nu poate fi finalizată la momentul primei vizite a Partenerului (lipsă piesă de schimb, necesitatea unei piese de schimb suplimentare, etc.), aceasta se poate efectua la o dată ulterioară, convenită cu Clientul, cu condiția ca durata reparației să nu fie mai mare de 10

zile lucrătoare, cu excepția cazului în care re-programarea reparației în condițiile menționate mai sus, este imposibilă, din motive imputabile Clientului.

3.9. Dacă Partenerul nu poate efectua Serviciul din orice motiv imputabil clientului, ca de exemplu comunicarea de către client a unor date incorecte sau incomplete, referitoare la adresă, disponibilitate, etc., perioada de timp necesară efectuării reparației se prelungește cu perioada necesară clarificării situației și furnizarea corespunzătoare a serviciului.

3.10. Serviciul va fi considerat efectuat dacă Partenerul repară aparatul electrocasnic defect. Clientul este obligat să verifice funcționarea corectă a aparatului electrocasnic, în prezența Partenerului, înainte de a semna protocolul/raportul de reparație.

4. Retragerea din contract

4.1. Clientul se poate retrage din contract în termen de 14 zile calendaristice de la momentul plății în conformitate cu reglementările legale în vigoare (art. 9 alin. 2 din OuG 34/2014), cu excepțiile prevăzute de lege, fără a furniza un motiv.

4.2. Electrolux va rambursa integral, în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii declarației de retragere a Clientului din contract, suma plătită de către acesta pentru Serviciu (conform art. 13 din OuG nr. 34/2014).

4.3. În cazul în care Clientul își exercită dreptul de a se retrage din contract, până la ora 12:00 a zilei de dinaintea celei stabilite de comun acord cu Partenerul pentru vizita necesară realizării Serviciului, Electrolux va rambursa integral, în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii declarației de retragere a Clientului din contract, suma plătită de către acesta pentru Serviciu. După acest termen rambursarea va fi parțială, reținându-se costul aferent serviciilor Partenerului.

4.4. În cazul în care Clientul își exercită dreptul de a se retrage din contract, mai sus menționat, după ce a beneficiat de o prima vizita din partea Partenerului (service autorizat), înainte de termenul legal de retragere din contract, va fi obligat să plătească pentru operațiunile deja îndeplinite până la retragerea din contract, respectiv rambursarea cheltuielilor de deplasare și constatare ale Partenerului. În acest caz, Electrolux, în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii declarației Clientului de retragere din contract, va restitui acestuia suma plății inițiale efectuate de către acesta, mai puțin costurile suportate pentru prestarea serviciului până la retragerea din contract.

4.5. Dreptul de retragere din contract nu se aplică în cazul în care serviciul a fost deja efectuat integral, la cererea expresă a Clientului.

4.6. Clientul își poate exercita dreptul de a se retrage din contractul privind Serviciul, prin intermediul Contact Center-ului Electrolux sau printr-un mesaj pe site-ul web al Electrolux, www.electrolux.ro, cu următorul conținut:

Subsemnatul, prin prezenta, declar că îmi exercit dreptul de retragere în ceea ce privește acordul privind cumpărarea și furnizarea Serviciului de „Reparație cu preț fix”.

Data înregistrării serviciului:

Numele și prenumele consumatorului:

Adresa consumatorului:

În ambele cazuri, Electrolux va trimite Clientului, la adresa de e-mail indicată în comanda inițială, confirmarea primirii declarației de retragere.

5. Garanția oferită pentru Serviciu

5.1. În cazul prestării defectuoase a Serviciului, Clientul are dreptul să se îndrepte împotriva Electrolux, în conformitate cu prevederile Codului Civil.

5.2. Electrolux oferă o garanție de 3 luni pentru prestarea Serviciului, perioadă care începe la data prestării efective a Serviciului, respectiv când aparatul electrocasnic este funcțional iar funcționarea acestuia este confirmată de către Client.

5.3. Garanția specificată la punctul anterior, acoperă numai elementele și activitățile specificate în raportul de service al Partenerului (service autorizat), confirmate de către acesta ca fiind efectuate.

5.4. Garanția pentru Serviciul efectuat nu acoperă cazurile în care aparatul electrocasnic a încetat să funcționeze sau funcționează necorespunzător din cauza unor componente și piese care nu sunt acoperite de respectiva garanție (componente și piese care nu s-au manifestat necorespunzător la momentul efectuării Serviciului) sau dacă aparatul electrocasnic prezintă o defecțiune diferită de cea reclamată la momentul inițial al comandării serviciului.

5.5. Garanția nu acoperă:

(i) deficiențele mecanice sau de natură estetică (lovituri, crăpături, indentații, etc.);

(ii) deficiențele rezultate din utilizarea aparatului electrocasnic în condiții care nu respectă condițiile de utilizare specificate de către producător (tensiune electrică, presiune a apei de alimentare, presiune a gazului, temperatura mediului ambiant, etc.);

(iii) deficiențe cauzate de depozitarea, instalarea și întreținerea necorespunzătoare a aparatului electrocasnic, contrar instrucțiunilor furnizate de către producător sau din nerespectarea principiilor de utilizare a aparatelor electrice și electronice sau orice alte deficiențe decurgând din vina sau ignoranța Clientului;

(iv) deficiențe aleatorii cauzate de incidente fără legătură cu aparatul electrocasnic (inundații, incendii, corpuri străine pătrunse în interiorul aparatului) sau cauzate de dăunători (gândaci, șoareci, șobolani, etc.);

(v) deficiențe cauzate de intervenția unor persoane neautorizate.

5.6. Orice reclamație formulată de către Client, în legătură cu neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Serviciului, trebuie făcută în scris. Electrolux va lua în considerare reclamația respectivă și va transmite Clientului un răspuns, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii acesteia.

6. Încetarea raportului juridic

6.1. După furnizarea Serviciului, relația juridică dintre părți va înceta.

6.2. Relația juridică va înceta fără efectuarea Serviciului, dacă Serviciul nu poate fi efectuat din motive imputabile direct Clientului. În acest caz, Electrolux va returna Clientului suma plătită, mai puțin contravaloarea deplasării și constatării efectuate de către Partener.

6.3. Relația juridică va înceta, de asemenea, în situația imposibilității reparării aparatului electrocasnic din cauza lipsei pieselor de schimb necesare. În acest caz, Electrolux va

rambursa Clientului, în termen de 14 zile calendaristice de la data încetării relației contractuale, întreaga sumă plătită de către Client pentru Serviciu.

6.4. În cazul unui potențial litigiu cu privire la prestarea Serviciului, părțile vor încerca în prealabil soluționarea acestuia pe cale amiabilă. Reclamațiile pot fi depuse prin intermediul formularului de pe site-ul www.electrolux.ro

6.5. Reclamațiile primite de la Clienți vor fi soluționate în termen de 30 de zile calendaristice de la primirea lor de către Electrolux.

6.6. În situația în care litigiul nu va putea fi soluționat pe cale amiabilă, partea interesată se va putea adresa instanței competente de la sediul Electrolux.

7. Protecția datelor cu caracter personal

7.1. Administratorul datelor cu caracter personal ale Clientului (numit în continuare: „Administratorul”), în sensul Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția datelor cu caracter personal (regulament general privind protecția datelor, denumit în continuare: GDPR), este Electrolux Romania S.A.

7.2. Datele personale ale Clientului vor fi procesate în scopul realizării serviciului “Reparație cu preț fix” și îmbunătățirii calității acestui serviciu în conformitate cu art. 6, clauza 1. lit. b din Regulamentul General de Protecție a Datelor (GDPR).

7.3. Furnizarea datelor personale este voluntară, în scopul realizării serviciului de “Reparație cu preț fix”, RPF. Refuzul Clientului de a furniza aceste date are ca rezultat imposibilitatea furnizării acestui serviciu în condiții corespunzătoare.

7.4. Datele cu caracter personal pot fi dezvăluite numai entităților autorizate prin lege să solicite furnizarea acestora.

7.5. Administratorul poate încredința prelucrarea datelor cu caracter personal unor terți, printr-un contract scris, numai în scopul specificat de acesta și în măsura necesară pentru efectuarea acestui Serviciu de reparație cu preț fix (RPF), în conformitate cu art. 28 din Regulamentul General de Protecție a Datelor (GDPR).

7.6. Datele cu caracter personal nu vor fi transferate în afara Spațiului Economic European.

7.7. Datele cu caracter personal vor fi păstrate pe perioada necesară pentru atingerea obiectivelor contractului iar după încetarea acestuia, în măsura necesară pentru a asigura soluționarea eventualelor solicitări sau reclamații efectuate în baza contractului.

7.8. Clientul are dreptul de a accesa datele, de a solicita rectificarea, ștergerea, limitarea procesării lor, transferul acestora și de a face obiecții în legătură cu aceste date.

7.9. Clientul are dreptul de a depune o reclamație la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) sau la o altă autoritate de supraveghere competentă în conformitate cu prevederile GDPR, dacă consideră că prelucrarea datelor cu caracter personal referitoare la propria persoană încalcă prevederile GDPR.

7.9.1. Pentru exercitarea drepturilor menționate la punctul 7.8., Clientul trebuie să se adreseze responsabilului cu protecția datelor cu caracter personal al Electrolux, pe adresa de e-mail privacy@electrolux.com