

Публічний договір про надання Послуг додаткової гарантії

м. Київ

Дочірнє підприємство «Електролюкс ЛЛС», код ЄДРПОУ 34185974, місцезнаходження за адресою: 04073, м. Київ, просп. Степана Бандери, 28-А (надалі – **«Компанія Electrolux»**), діючи на підставі ст. 633, 641, 644 Цивільного Кодексу України, пропонує будь-якій фізичній особі, яка повністю і беззастережно приймає умови цього Публічного договору про надання Послуг(надалі - **«Споживач»**), отримати послуги, передбачені цим Договором.

Даний Публічний договір про надання Послуг додаткової гарантії (надалі - **«Договір»**) є публічним, відповідно до ст. ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, та його умови є однакові для всіх Споживачів, беззастережно прийняття умов якого вважаються акцептуванням цієї публічної пропозиції Споживачем, для чого Компанія Electrolux публікує цей Договір про таке.

1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1.1. У цьому Договорі терміни вживаються у такому значенні:

- **Договір** – цей Публічний договір про надання Послуг додаткової гарантії із всіма додатками, змінами та доповненнями до нього.
- **Компанія Electrolux** - дочірнє підприємство «Електролюкс ЛЛС», код ЄДРПОУ 34185974, місцезнаходження за адресою: 04073, м. Київ, просп. Степана Бандери, 28-А.
- **Техніка** - мала та велика побутова техніка, компоненти, аксесуари торгових марок Electrolux, AEG, AEG-Electrolux або Zanussi.
- **Сертифікат на додаткову гарантію** (або **Сертифікат**) – документ, який підтверджує право на отримання Послуги з ремонту Техніки, зазначеної в такому Сертифікаті, на умовах та в порядку, передбачених цим Договором та Сертифікатом.
- **Споживач** – фізична особа-власник Техніки та Сертифікату, що звернулась до Компанії Electrolux для отримання Послуг додаткової гарантії.
- **Послуга додаткової гарантії** (або **Послуга**) – організація виконання робіт з ремонту Техніки, гарантійний строк за якою минув, на умовах, визначених цим Договором та Сертифікатом.
- **Колл-центр** - контакт-центр Компанії Electrolux, контактний номер якого зазначений в Договорі та Сертифікаті та який здійснює приймання Замовлень Споживачів, які бажають скористатись Послугою.
- **Сервісна компанія** - авторизований сервісний центр Компанії Electrolux, який здійснює ремонт та обслуговування Техніки в Україні на підставі окремого контракту на авторизоване сервісне обслуговування, укладеного з Компанією Electrolux.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1. В рамках цього Договору Компанія Electrolux зобов'язується протягом строку, визначеного Сертифікатом, організувати для Споживача виконання післягарантійного ремонту одиниці Техніки, яка зазначена в Сертифікаті, із залученням Сервісних компаній (субпідрядників).

2.2. Цей Договір застосовується виключно до Техніки, гарантійний строк за якою минув та строк служби якої після зняття її з виробництва не закінчився.

2.3. Споживач має право придбати Сертифікат в місці придбання Техніки, тобто, у партнерів Компанії Electrolux (магазини, Інтернет-магазини тощо). Ціна та умови придбання Сертифікату зазначається в місці придбання Техніки.

2.4. Послуги надаються на території України за виключенням АР Крим, тимчасово окупованих територій України та територій України, де ведуться активні бойові дії.

3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Щоб мати можливість отримувати Послугу, Споживач попередньо має активувати Сертифікат. Споживач має активувати Сертифікат протягом дії основного гарантійного строку на Техніку відповідно до гарантійного талону.

3.2. Для активації Сертифіката Споживач має або (i) звернутись до Колл-центру Компанії Electrolux за номером 0800 50 80 20, повідомивши спеціалісту номер Сертифіката та інформацію про одиницю

Техніки (продуктовий номер, серійний номер, модель, дата придбання тощо), або (ii) самостійно на сайті Компанії Electrolux <https://ua.regulus-elux.eu/warranty>.

3.3. Споживач, який має намір отримати Послугу (здійснити ремонт Техніки, гарантійний строк за якою минув), звертається до Колл-центру Компанії Electrolux за номером 0800 50 80 20. Під час звернення до Колл-центру Компанії Electrolux Споживач надає спеціалісту дані про номер Сертифікату, одиницю Техніки (продуктовий номер, серійний номер, модель, дата придбання тощо), яка підлягає ремонту, характер поломки, а також свої дані, необхідні для належного надання Послуг, в тому числі адресу місцезнаходження Техніки, діючий номер мобільного телефону, адресу діючої електронної пошти та іншу контактну інформацію. При цьому Споживач несе відповідальність за достовірність даних, які він повідомляє оператору Колл-центру.

3.4. Споживач має право на отримання Послуги за умови наявності:

- Сертифікату на додаткову гарантію, діючого на момент звернення до Колл-центру;
- Одиниці Техніки марки, моделі, зазначеної в Сертифікаті;
- Оригіналу розрахункового документу, що підтверджує придбання Техніки;
- Оригіналу правильно заповненого фірмового гарантійного талону (повинні бути заповнені всі

поля фірмового гарантійного талону і поставлена печатка або штамп продавця) на цю одиницю Техніки.

3.5. Компанія Electrolux забезпечить виїзд майстра Сервісної компанії за місцезнаходженням Техніки для виконання ремонту протягом 3 (трьох) робочих днів після звернення Споживача до Колл-центру, або в інші строки, обумовлені Сторонами.

3.6. Споживач зобов'язаний надати майстру доступ до приміщення, в якому знаходиться Техніка та мають бути надані Послуги та пред'явити документи, передбачені в п. 3.2. Договору. Споживач зобов'язаний надати Компанії Electrolux та / або майстру інформацію про всі обставини та факти, які є необхідними для якісного виконання ремонту. У тому випадку, коли майстер не може надати послуги з причин, які виникли з вини Споживача, або у зв'язку з наданням Споживачем неповної, неправильної або неправдивої інформації, строк надання Послуг, передбачений п. 3.8. Договору, буде продовжено на строк, необхідний для встановлення повної та достовірної інформації з метою належного надання Послуг.

3.7. У випадку необхідності ремонту великогабаритної одиниці Техніки, або одиниці Техніки вагою понад п'ять кілограмів Компанія Electrolux за домовленістю зі Споживачем організовує доставку такої одиниці Техніки до найближчого Сервісного центру та повернення її Споживачеві за рахунок Компанії Electrolux.

3.8. Строк виконання ремонту – не більше 30 календарних днів з дня першого виїзду майстра до Споживача або з дня доставки Техніки в Сервісний центр відповідно до п. 3.7. Договору.

3.9. Послуги за цим Договором та Сертифікатом надаються виключно в обсягах та на умовах, визначених в Сертифікаті.

3.10. Послуги за цим Договором та Сертифікатом надаються у відповідності з фірмовим гарантійним ремонтом на відповідну одиницю Техніки (виріб).

3.11. Після виконання ремонту майстер Сервісної компанії складає акт, який має бути підписаний Споживачем. Споживач зобов'язаний впевнитися у належній роботі відремонтованої одиниці Техніки до підписання акта. Підписанням акта Споживач підтверджує той факт, що він впевнився у належній роботі відремонтованої одиниці Техніки та не має претензій до якості виконаних робіт.

3.12. Споживач не має права на отримання Послуг стосовно наступних одиниць Техніки або в наступних випадках:

- Техніка (виріб, прилад), відмова та несправності якої спричинені транспортними пошкодженнями, неправильною установкою, недбалим користуванням чи поганим доглядом, неправильним використанням (включаючи перевантаження), підключенням до напруги живлення, що не відповідає зазначеній в інструкції з експлуатації, недотриманням інструкції з експлуатації, що входить в комплект експлуатаційних та інших супровідних документів на Техніку.
- Техніка (виріб, прилад), що зазнала конструктивних змін від неуповноважених осіб, чи з якої вилучено маркувальну табличку або нерозбірливі чи змінені продуктивний або серійний номери виробу.
- Техніка (виріб, прилад), що експлуатувалася з неусунутими недоліками чи з недоліками, що виникли внаслідок технічного обслуговування або ремонту особами чи організаціями, що не є уповноваженими сервісними центрами.
- Несправності, що викликані незалежними від виробника причинами, як-от: перепади напруги живлення, природні явища та стихійні лиха, пожежа, пошкодження, які спричинили свійські та дикі

тварини та, зокрема, комахи (особливо таргани й мурахи), потрапляння у Техніку сторонніх предметів, рідин, або інших речовин.

- Зовнішні та внутрішні забруднення, подряпини, тріщини, ум'ятини, потертості та інші механічні пошкодження, що виникли в процесі експлуатації, але не заважають роботі одиниці Техніки та не порушують її безпечне використання.
- Такі пошкодження деталей, імовірність яких істотно вища від звичайної через характер їхньої експлуатації чи які відбулися в результаті природного зносу (включаючи витратні матеріали), таких, як лампи та елементи живлення, пилові мішки й фільтри тощо, а також скляних, порцелянових, із тканини, паперу й таких, що переміщуються вручну, пластмасових деталей.
- Такі види робіт, як регулювання, чищення, заміна витратних матеріалів та інший догляд за одиницею Техніки, обумовлений інструкцією з експлуатації
- Техніка (виріб, прилад) та недоліки, які не охоплює гарантія виробника відповідно до умов фірмового гарантійного талону на такий виріб
- Закінчення строку додаткової гарантії, зазначеної в Сертифікаті
- В інших випадках, що зазначені в Сертифікаті.

У разі виявлення будь-якої з поломок, визначених положеннями цього пункту, під час виїзду до Споживача, майстер має право відмовити у виконанні ремонту з одночасним складанням акта з правильним зазначенням підстав для відмови.

3.13. Послуги за цим Договором та Сертифікатом не включають заміну акумуляторів, батарей, елементів живлення, аксесуарів, що входили в комплект поставки приладу.

4. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

4.1. На результат ремонтних робіт, наданих Споживачу відповідно до положень цього Договору, встановлюється гарантійний строк 3 місяці з дня прийняття Споживачем робіт за актом, складеним в порядку п. 3.11. цього Договору.

4.2. На комплектуючий виріб / складову частину / запасну частину одиниці Техніки, що була замінена встановлюється гарантійний строк 6 місяців, що обчислюється з дня прийняття Споживачем робіт за актом, складеним в порядку п. 3.11. цього Договору.

4.3. Гарантійний строк відповідно до п. 4.1. та 4.2. цього Договору поширюється виключно на виконані роботи / замінений комплектуючий виріб / складову частину / запасну частину, і не означає поновлення гарантійного строку на всю одиницю Техніки або продовження строку дії Сертифіката.

4.4. Компанія Electrolux звільняється від гарантійних зобов'язань за цим розділом, якщо виявлені протягом вказаних в п. 4.1., 4.2. строків недоліки, виникли з вини самого Споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

5. УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ, СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ЙОГО РОЗІРВАННЯ

5.1. Цей Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту придбання Споживачем Сертифікату, що вважається автоматичним повним і беззастережним прийняттям Споживачем умов цього Договору.

5.2. Споживач не може пропонувати свої умови, а може лише приєднатися до запропонованої публічної пропозиції. Цей Договір укладається шляхом прийняття (акцепту) Споживачем пропозиції на укладення цього Договору, що містить всі умови Договору, без укладення єдиного документу, в простій письмовій формі.

5.3. Дія цього Договору може бути припинена без надання Послуг (розірвання Договору) у тому випадку, якщо надання Послуг є неможливим з причин, визначених в цьому Договорі та/або в Сертифікаті, у випадку закінчення строку дії Сертифіката, якщо Споживач ним не скористався, та в інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

5.4. Цей Договір діє протягом строку, визначеного відповідним Сертифікатом.

6. ПОРЯДОК ПРИЙНЯТТЯ ПРЕТЕНЗІЙ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. Цей Договір підлягає регулюванню та тлумачиться відповідно до чинного законодавства України.

6.2. Споживач направляє будь-які претензії до Компанії Electrolux стосовно якості послуг, наданих за цим Договором, шляхом звернення до Колл-центру Компанії Electrolux.

6.3. Компанія Electrolux розглядає скарги та претензії Споживачів, що виникли у зв'язку з цим Договором, протягом 30 днів з моменту отримання скарги.

6.4. Будь-які спори та розбіжності, що прямо або опосередковано стосуються чи впливають з цього Договору, Сторони можуть вирішувати шляхом переговорів.

6.5. Будь-який спір, що виникає відносно цього Договору та/або у зв'язку з ним, і не може бути вирішений Сторонами шляхом переговорів, підлягає передачі на розгляд і остаточне вирішення до органів судової влади України у порядку підсудності, встановленої чинним законодавством України.

7. ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ (ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ)

7.1. Сторони звільняються від відповідальності за часткове або повне невиконання зобов'язань за цим Договором, якщо вказане невиконання є наслідком обставин непереборної сили чи випадку, які перебували поза волею і контролем Сторін (пожежа, стихійне лихо, епідемії, війни, військові операції будь-якого характеру, блокади, страйк тощо) (далі – форс-мажорні обставини).

7.2. Якщо вищевказані обставини тривають більше тридцяти календарних днів, кожна із Сторін вправі припинити подальше виконання своїх зобов'язань за цим Договором.

7.3. Сторона, для якої наступили форс-мажорні обставини, зобов'язана письмово протягом 3-х (трьох) робочих днів з моменту настання цих обставин повідомити іншу Сторону про це, вказавши орієнтовний термін (строк) дії і закінчення форс-мажорних обставин.

8. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

8.1. Компанія Electrolux має право в односторонньому порядку вносити зміни в цей Договір шляхом викладення його в новій редакції та опублікування шляхом розміщення на офіційному веб-сайті Компанії Electrolux (<https://ua.regulus-elux.eu/warranty/aab>). Нова редакція Договору набуває чинності з наступного дня з дати її опублікування на офіційному веб-сайті Компанії Electrolux або з дати набрання новою редакцією чинності, якщо така дата зазначена в оприлюдненій інформації.

8.2. Зміни до Договору не поширюються на осіб, що приєдналися до Договору до дати набрання чинності змін до Договору.

8.3. Недійсність (визнання недійсним) будь-якого з положень (будь-якої з умов) цього договору та/або додатків до нього не є підставою для недійсності (визнання недійсним) інших положень (умов) цього договору та/або договору загалом.

8.4. Компанія Electrolux несе відповідальність за правильність вказаних у цьому Договорі реквізитів та зобов'язується своєчасно в письмовій формі повідомляти про їх зміну, а в разі непоінформування несе ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

8.5. Споживач несе відповідальність за правильність наданих ним відомостей, даних та реквізитів під час звернення до Колл-центру Компанії Electrolux, а в разі непоінформування несе ризик настання пов'язаних із цим несприятливих наслідків.

8.6. Споживач підтверджує, що до моменту укладення цього Договору він ознайомився та погоджується з усіма його умовами, та свідомо за власним бажанням та без примусу уклав цей Договір.

8.7. Укладаючи Договір, Споживач дає дозвіл на обробку своїх персональних даних за формою, встановленою в Додатку №1 до Договору.

8.8. Дзвінки до Колл-центру Компанії Electrolux за номером 0800 50 80 20 в межах України безкоштовні.

9. Реквізити Компанії Electrolux

Дочірнє підприємство "ЕЛЕКТРОЛЮКС ЛЛС"

Код ЄДРПОУ 34185974;

Місцезнаходження: 04073, м. Київ, просп. Степана Бандери, 28-А

Web: www.electrolux.ua

Колл-центр: 0800508020

ЗГОДА СУБ'ЄКТА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Я, споживач Послуги (далі – «Суб'єкт персональних даних», або «Суб'єкт»), цим документом надаю свою згоду ДП «ЕЛЕКТРОЛЮКС ЛЛС» (код ЄДРПОУ: 34185974, місцезнаходження за адресою: 04073, м. Київ, просп. Степана Бандери, 28-А) (надалі – «Володілець персональних даних» та/або «Володілець») на обробку (збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення) моїх персональних даних, таких як повне ім'я, адреса перебування, електронна пошта, контактний номер телефону, з наступною метою:

- забезпечення надання Послуги в рамках Договору, в тому числі шляхом укладення договорів з третіми особами, метою яких буде надання Послуги Суб'єкту, проведення взаєморозрахунків та обмін документами з Суб'єктом;
- виконання умов договорів, що були/будуть укладені між Суб'єктом та Володільцем або Володільцем та третіми особами з метою реалізації та захисту прав сторін за укладеними договорами, що передбачає у тому числі, але не виключно: отримання Суб'єктом SMS-повідомлень, дзвінків, електронних листів, а також запис голосового повідомлення/замовлення Суб'єкта у разі звернення до служби підтримки (Колл-центру) тощо;
- виконання рішень органів державної влади, судових рішень, вимог законодавства України;
- з метою реалізації інших повноважень, функцій та обов'язків Володільця, що не суперечать законодавству України.

Зокрема, надаю свою згоду, на передачу моїх персональних даних третім особам, розпорядникам персональних даних за нижче наведеним переліком – у межах, установлених Законом України «Про захист персональних даних», в тому числі іноземним суб'єктам відносин, пов'язаних з персональними даними, та дозволяю зберігання моїх персональних даних протягом строку, що відповідає меті обробки персональних даних.

Особи, яким передаються персональні дані

За наявності підстав для обробки персональних даних Володілець має право поширювати персональні дані, здійснювати їх передачу третім особам, у тому числі за межі України, іноземним суб'єктам відносин, або надавати доступ до них третім особам, зокрема:

- для забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг Володільцю - авторизованим сервісним центрам Володільця, службам кур'єрської доставки та іншим контрагентам Володільця, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Володільця, здійснюваних ним послуг та дій, або є необхідними для укладання та виконання Володільцем договорів (правочинів), надання Володільцем відповідних послуг Суб'єктам тощо;
- при настанні підстав для передачі третім особам персональних даних згідно з законодавством України або відповідно до умов укладених договорів – таким третім особам або органам державної влади.

Права суб'єкта персональних даних

Перелік прав суб'єкта персональних даних визначений ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», яка наголошує, що особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

Зокрема, Суб'єкт персональних даних має право:

- 1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- 2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- 3) на доступ до своїх персональних даних;

- 4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- 5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- 7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- 8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноважений або до суду;
- 9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- 10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- 11) відкликати згоду на обробку персональних даних;
- 12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- 13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

Підстави для обробки персональних даних

Обробка персональних даних здійснюється за згодою фізичних осіб, а також без такої згоди у випадках, визначених ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних»:

- для реалізації Володільцем своїх функцій, прав, обов'язків та повноважень, визначених законодавством України;
- з метою укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- з метою захисту життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних;
- у разі необхідності захисту законних інтересів володільців персональних даних, третіх осіб, крім випадків, коли суб'єкт персональних даних вимагає припинити обробку його персональних даних та потреби захисту персональних даних переважають такий інтерес.

З урахуванням викладеного вбачається, що згода суб'єкта персональних даних не є єдиною підставою для здійснення обробки персональних даних, та відповідно така обробка може проводитися й на інших вищенаведених підставах.

Цим документом засвідчую, що мене повідомлено про мої права як суб'єкта персональних даних, про мету обробки (збирання) моїх персональних даних та про осіб, яким передаються (можуть передаватися) мої персональні дані, тому не вимагаю окремого письмового повідомлення про зазначені відомості та прошу не повідомляти мене про передачу моїх персональних даних третім особам, розпорядникам персональних даних, в тому числі іноземним суб'єктам відносин, пов'язаних з персональними даними.