

OPĆI UVJETI UGOVORA (OUU)

Usluga pregled i konstatacija kvara krajnjem potrošaču

I. Poglavlje

Opće odredbe (pojmovi i djelokrug)

1. Ove Opće uvjete ugovora (u daljnjem tekstu OUU) odnose se na izvođenje usluga pregleda i konstatacija kvara krajnjem korisniku izvan jamstvenog roka (u daljnjem tekstu: **Usluga** ili **Usluge**),

2. **Electrolux:** Electrolux d.o.o. , Zagreb, Slavonska avenija 6a, 10000 Zagreb, OIB: 66577083673 , web stranica: www.electrolux.hr, E-mail: electrolux@margon.hr, telefon službe za korisnike: +385 1 6323-338.

3. **Naručitelj:** kupac-potrošač koji po odredbama sadašnjeg OUU kupuje/naručuje Uslugu.

4. **Potrošač:** prema Zakonu o zaštiti potrošača te Zakonu o obveznim odnosima, a to je fizička osoba koja nastupa izvan područja svoje struke, samostalnog zanimanja ili svog poslovnog kruga.

5. **Kontakt centar:** prodajno mjesto ovlaštenog partnera Margon Media d.o.o. dostupno preko telefonskog broja +385 1 6323-338

6. **Proizvod:** Usluga i komponente, dodaci i rezervni dijelovi marke Electrolux, AEG i Zanussi koje Electrolux prodaje i popravka putem svog Kontakt centra prema odredbama ovog OUU-a.

7. **Usluga:** servisno-dijagnostičke djelatnosti koje Electrolux obavlja za Naručitelje prema odredbama ovog OUU-a za fiksnu cijenu. Sukladno tomu, Electrolux za unaprijed određenu fiksnu cijenu obavlja pregled i konstataciju kvara jednog uređaja pod uvjetom da uslugu treba izvršiti u krugu od 20 km od najbližeg servisnog partnera.

8. **Stranke:** Electrolux i Naručitelj zajedno.

9. **Partner:** Službeni servisni partner koji je u ugovornom odnosu s Electroluxom, koji radi obavljanja popravaka odlazi na adresu Naručitelja i obavlja popravak uređaja.

II. Poglavlje

Predmet ugovora: Usluga

1. Usluga opisana u ovom poglavlju odnosi se samo na velike kućanske aparate Electrolux, AEG i Zanussi.
2. Sukladno općim odredbama popravak jednog kućanskog aparata za unaprijed ugovorenu fiksnu cijenu izvršava se pregled i konstatacija kvara/kvarova za samo jedan uređaj.
3. Ova se usluga ne odnosi na jamstvena prava potrošača, na obveznu garanciju, na posebnu garanciju koju Electrolux nudi za određene proizvode, niti na obveznu podršku Electroluxa potrošačima.

5. Cijena usluge 59,90 EUR uključujući PDV

U slučaju da je kupac kupio uslugu iz ovog ugovora kupac je ovlašten zatražiti uslugu iz ugovora o pružanju Fiksne cijene popravka prema uvjetima općih uvjeta za tu uslugu a u tom slučaju iznos koji je Kontakt centar primio po osnovi ovog ugovora uračunat će se u njegovu naknadu koja mu pripada po ugovoru o pružanju Fiksne cijene popravka.

Potrošač nije ovlašten zatražiti uslugu iz ugovora o pružanju Fiksne cijene popravka ukoliko se radi o uređaju starijem od 12. godina

6. Cijena ove usluge obuhvaća:

(i) pregled i konstataciju kvara/kvarova za jedan kućanski uređaj;

(ii) troškove serviseru potrebnih za izlazak na teren i izvršenje dijagnostike kvara

Usluga i cijena usluge ne obuhvaća troškove popravaka i za to potrebnih rezervnih dijelova.

7. Uslugu po fiksnoj cijeni može se zatražiti putem kontakt centra

8. Kontakt centar šalje potvrdu o uplati i o prihvaćanju narudžbe Usluge Naručitelju elektroničkim putem (e-poštom) ili poštom. O naknadi za Uslugu Kontakt centar ispostavlja račun koji se također šalje Naručitelju elektroničkim putem (e- poštom) ili poštom.

Izvršavanje Usluge

9. Za izvršavanje ugovorenih Usluga Electrolux koristi Partnera, tj. servisne partnere koji su s njim u ugovornom odnosu.

10. Electrolux se obvezuje da će njegov Partner unutar 3 radna dana nakon uplate ukupne cijene Usluge posjetiti Naručitelja radi izvršenja Usluge.

11. Naručitelj je dužan osigurati neometan pristup Partnera mjestu gdje je potrebno izvršiti Uslugu. Ako Partner nije u mogućnosti izvršiti Uslugu zbog razloga koji se mogu pripisati Naručitelju, zbog njegovog netočnog ili pogrešnog informiranja Partnera, vrijeme izvršavanja Usluge se produljuje za toliko koliko je potrebno za korektno izvršenje.

12. Naručitelj je dužan informirati Electrolux, odnosno u slučaju izlaska na lice mjesta njegovog Partnera o svakoj okolnosti i činjenici koje utječe na izvršenje. Ako Naručitelj to ne učini ili ako informacije ne odgovaraju stvarnom stanju tada Electrolux odnosno njegov Partner ima pravo odgoditi izvršenje sve dok ne dobije nužne informacije od Naručitelja.

13. Uslugu će Partner u pravilu izvršiti već tijekom prvog izlaska na teren. Ukoliko Partner nije u stanju izvršiti Uslugu tijekom prve posjete, obavezan je u najkraćem mogućem roku, a ne kasnije od 15 radnih dana iza prve posjete, osobno doći do Naručitelja i obaviti potrebnu Uslugu.

14. Electrolux nije dužan vratiti cijenu Usluge Naručitelju ako se Usluga zbog prirode greške ne može izvršiti (npr. u slučaju totalnog kvara ili pomanjkanja odgovarajućeg rezervnog dijela). Partner je dužan na licu mjesta sastaviti zapisnik o nemogućnosti izvršenja usluge i jedan primjerak tog zapisnika predati Naručitelju.

15. Cijena dolaska do Naručitelja i utvrđivanja kvara 59,90 EUR sa uključenim PDV-om.

16. U slučaju izvršenja Usluge odnosno pravovaljanog odustajanja Partnera od iste, Pozivni centar zadržava ukupni iznos cijene usluge.

17. Partner je izvršio Uslugu tek kada je ostvario dolazak i konstataciju kvara/kvarova.
O izvršenju Usluge će Partner na licu mjesta izdati radni nalog i tražiti potpis Naručitelja.

Prestanak pravnog odnosa

18. Nakon izvršenja Usluge prestaje pravni odnos među Strankama.

19. Prestanak pravnog odnosa će nastupiti i bez izvršene Usluge onda kada zbog propusta ili greške Naručitelja, opisanih detaljnije u ovim OUU nije moguće izvršenje odnosno onda ako Naručitelj na nepravovaljani način odustane od nje.

20. Naručitelj može bez obrazlaganja odustati od ugovora unutar 14 dana računatih od trenutka sklapanja.

21. Ako postoji dogovoreni termin dolaska kod Naručitelja tada on može elektroničkim putem (e-pošta) otkazati ugovor bez naplate troška najkasnije 24 sata prije najavljenog dolaska. U tom mu se slučaju vraća puna cijena Usluge umanjena za manipulativni trošak 12 EUR +PDV.
Electrolux odnosno Pozivni centar taj iznos vraća Naručitelju unutar najviše 5 radnih dana računano od dana odustajanja.

22. Ako Naručitelj otkazuje ugovor nakon početka izvršavanja tada nema pravo na povrat uplaćenog iznosa u potpunosti

23. Nakon izvršene Usluge Naručitelj gubi pravo odustajanja/otkazivanja.

24. Po prestanku pravnog odnosa odnosno po izvršenju usluge iz ovih OUU, Partner i potrošač mogu samostalno i bez ograničenja ugovoriti popravak uređaja prema uvjetima Partnera.

Electrolux ni na koji način nije vezan tako sklopljenim ugovorom između Partnera i Potrošača.

Jamstvo rezervnog usluge

25. Servisni partner i Electrolux jamče za ispravno dijagnosticiran kvar/kvarove

III. Poglavlje

Razno

1. Način rukovanja i zaštita osobnih podataka potrošača do kojih Electrolux dolazi prilikom prodaje Proizvoda je u skladu s odredbama Electrolux-ove Obavijesti za zaštitu osobnih podataka koja se nalazi na web stranici Electroluxa (www.electrolux.hr).
2. Za obavljanje svojih Usluga Electrolux se u svakom slučaju oslanja na pomoć ovlaštenih Partnera odgovarajuće stručnosti koji će u svakoj situaciji postupati s potrebnom obazrivošću. Za postupke svojih Partnera i njihov učinak Electrolux odgovara na isti način kao za svoje vlastite.
3. Naručitelj je dužan odmah obavijestiti Electrolux ako na mjestu gdje se planira dopremiti proizvod ili na mjestu vršenja Usluge nastaje prijetnja ili opasna situacija.
4. U slučaju spora glede izvršavanja međusobnih obveza Stranke su obvezne prvo mirnim putem pokušati postići nagodbu. Prigovori se podnose Kontakt centru Electroluxa, na telefon +38516323338 ili na adresi e-pošte electrolux@margon.hr ili poštom na adresu Electrolux d.o.o. Slavonska avenija 6a, Zagreb .
5. Kontakt centar ispituje pristigle pritužbe i unutar 30 dana šalje odgovor na jednu od kontaktnih mogućnosti koje Naručitelj navede (pismo/elektroničkim putem). Ako Electrolux smatra da je pritužba osnovana, postupa sukladno odredbama OUU-a.

Zagreb 2/2025.

Electrolux d.o.o. ,
Slavonska avenija 6a
10000 Zagreb,
OIB: 66577083673