

## **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, IKEA.

**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.

### **Обязанности Компании:**

- 2.7. При оказании Услуг руководствоваться требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 2.8. Уведомлять Пользователя об изменениях в сроках оказания Услуги.
- 2.9. Организовать оказание Пользователю Услуги надлежащего качества и в полном объеме в соответствии с Правилами (условиями) оказания Услуг.

2.10. Выполнять иные обязанности, вытекающие из Правил (условий) оказания Услуг и законодательства РФ.

### **3. Обязанности Пользователя:**

3.1. Соблюдать Правила (условия) оказания Услуги.

3.2. Своевременно оплатить Услуги.

3.3. Выполнять иные обязанности, вытекающие из Правил (условий) оказания Услуг и законодательства РФ.

### **4. Ответственность**

4.1. Пользователь несет полную ответственность за достоверность информации и данных, передаваемых им Компании.

4.2. 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.

4.3. 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:

4.3.1. действий банков, электронных платежных систем, обеспечивающих оплату и возвраты денежных средств в случае неправильно зачисленной оплаты;

4.3.2. 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);

4.3.3. несоблюдения Пользователем Правил (условий) оказания Услуг, несоблюдения иных положений настоящего Пользовательского соглашения, положений законодательства РФ;

4.3.4. 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.

- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. С того момента, как Компания осуществила возврат денежных средств в случае отмены ремонта, настоящее Пользовательское соглашение между Компанией и Пользователем считается расторгнутым, а стороны утрачивают права и обязанности по отношению к друг другу.

## **5. Порядок сдачи-приема услуг**

- 5.1. 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.

## **6. Конфиденциальность**

- 6.1. 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.
- 6.2. Каждая из Сторон предпримет все необходимые меры для защиты Конфиденциальной информации с такой же степенью тщательности, с какой предпринимает необходимые меры разумное добросовестное лицо.
- 6.3. Конфиденциальная информация всегда остается собственностью, передающей эту информацию Стороны и не должна копироваться или иным способом воспроизводиться без предварительного письменного согласия такой передающей Стороны.

- 6.4. 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.

## **7. Персональные данные**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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](http://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.
- 7.4. 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.

- 7.5. 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.
- 7.6. 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.

## **8. 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. 4.5. 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 размере 1500 рублей для Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, в размере 1000 рублей для остальных регионов.

- 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.
- 4.6. В случае если по результатам выезда сервисного специалиста при диагностике выяснится, что Техника исправна либо напротив неремонтопригодна, Пользователю в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты визита сервисного специалиста возвращается оплаченная им стоимость Услуги за вычетом стоимости произведенного выезда и диагностики сервисного специалиста в размере 2000 рублей для Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, в размере 1500 рублей для остальных регионов т.к. оказание Услуги не требуется или невозможно (соответственно).

## **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, о чём не было сообщено Пользователем заблаговременно, а выяснено по результатам выезда сервисного специалиста. В данном случае Пользователю в течение 10 (десяти) рабочих дне с даты визита сервисного специалиста возвращается оплаченная им стоимость Услуги за вычетом стоимости произведенного выезда и диагностики сервисного специалиста в размере 2000 рублей для Москвы и Московской области, Санкт-Петербурга и Ленинградской области, в размере 1500 рублей для остальных регионов т.к. оказание Услуги не требуется или невозможно (соответственно).
- 6.3. Изделие используется в коммерческих целях (не в соответствии с инструкцией по эксплуатации и руководством пользователя).

При этом Компания обязуется уведомить Пользователя о невозможности оказания Услуги в течение 10 дней с момента ее оплаты. В указанных случаях Пользователю возвращается оплаченная им стоимость Услуги в полном объеме в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Пользователем уведомления Компании о невозможности оказания Услуги.

## **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. 4.5. 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).**

Приложение №2 к  
Пользовательскому соглашению

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.

Указанную сумму прошу перечислить на мой банковский счет по следующим реквизитам:

Получатель: \_\_\_\_\_

Номер р/счёта: \_\_\_\_\_

Банк получателя: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_ Корр.счёт: \_\_\_\_\_

ИНН: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **ФИО/подпись** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(дата)