

1. Предмет Договору

1.1. Згідно з умовами цього Договору Сервісний Центр «ЕЛІМА СЕРВІС», (Надалі — «СЦ»), керуючись ст.205, 633, 634 та 641 Цивільного Кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання послуг безлімітного сервісу, для чого публікує даний Договір, надалі іменується «Договір» або «Сертифікат» про наступне:

СЦ зобов'язується за заявою Клієнта забезпечити надання послуг Програми безлімітного сервісу (ПБС), а саме:

- **консультації з ефективного використання Товару** — можливість отримання консультації щодо правильного використання Товару за телефоном безпосередньо від фахівця;
- **доставка Товару** — при купівлі, на адресу вказану клієнтом. Безкоштовно здійснюється за умови, що адреса клієнта знаходиться в межах міста, де здійснювався продаж товару;
- **ремонт Товару** — усунення недоліків Товару, що мають невиробниче походження або, що виникли внаслідок природнього зносу. СЦ звільняється від обов'язку здійснити ремонт та/або компенсацію вартості Товару за наявності механічних пошкоджень, пошкоджень рідиною, тваринами та комахами, природними явищами, використання Товару з порушенням правил експлуатації та встановлення виробу, наявності ознак спроб самостійного ремонту, ремонту третіми особами, згоду на здійснення якого СЦ не надавав, відсутності гарантійного талону. Ремонт Товару не розповсюджується на комплектуючі та аксесуари. За письмовою заявою Клієнта на час ремонту Товару Клієнту надається аналогічний Товар, якщо цей Товар входить до Переліку товарів, з яких утворюється обмінний фонд згідно Додатка № 2 до Постанови Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» від 19 березня 1994 року № 172;
- **ремонт Товару у випадку його виходу з ладу через перепади струму в електромережі** — на протязі строку дії цього Договору. За письмовою заявою Клієнта на час ремонту Товару Клієнту надається аналогічний Товар, якщо цей Товар входить до Переліку товарів, з яких утворюється обмінний фонд згідно Додатка № 2 до Постанови Кабінету Міністрів України «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» від 19 березня 1994 року № 172;
- **проведення технічного обслуговування та профілактичних робіт** — проводиться відповідно до Додатку 1, що є невід'ємною частиною даного Договору. Ознайомитися з Додатком 1 можна на сайті www.elmaservice.com

- **перевірка правильності підключення** — одноразова перевірка правильності підключення Товару у відповідності до інструкції з експлуатації та технічних стандартів перед початком експлуатації;
- **право обміняти Товар на компенсацію вартості Товару** — якщо після спливу терміну гарантії, під час дії ПБС Ремонт Товару зробити неможливо, розмір компенсації дорівнює вартості Товару, зменшеному на коефіцієнт експлуатації, що складає 2 % (2,7 % для водонагрівачів) за кожний календарний місяць (повний/неповний) з дати продажу Товару. Компенсація вартості Товару відбувається шляхом зарахування коштів на картку клієнта «ЕЛМА СЕРВІС», після підтвердження повернення Товару до СЦ. За допомогою цієї картки Клієнт може розрахуватись за покупки у магазинах торгової мережі «ЕЛМА СЕРВІС».

1.2. Сертифікат продається разом з Товаром у день оформлення покупки. Мінімальна вартість Товару, для якого можна придбати ПБС складає 300 (триста) грн. Якщо клієнт вирішить придбати Сертифікат пізніше це можливо за умови, що на момент купівлі Сертифікату на Товар розповсюджуються гарантійні зобов'язання виробника, з дати продажу минуло не більше 365 днів та буде проведена діагностика стану цього Товару уповноваженим представником СЦ. В разі виявлення в Товарі дефекту, що виник через негарантійний випадок — в продаж Сертифікату може бути відмовлено.

1.3. Дія цього Сертифіката розповсюджується на територію наступних міст та їх адміністративних районів: Івано-Франківськ, Краматорськ, Слов'янськ, Дружківка, Костянтинівка, Красний Лиман.

2. Вартість послуг та порядок розрахунків

2.1. Вартість послуг, що надаються відповідно до умов цього Сертифіката, визначається в залежності від вартості придбаної техніки у мережі магазинів «ЕЛМА СЕРВІС», яка закріплена за цим Сертифікатом.

2.2. Вартість послуг сплачується в касах магазинів «ЕЛМА СЕРВІС».

2.3. У випадку, якщо Клієнт жодного разу не скористався послугами ПБС (перелічених у п. 1.1.), він має можливість отримати бонуси на картку клієнта у розмірі сплаченої за Договором ПБС суми. Для отримання бонусів Клієнт має звернутися до будь-якого магазину «ЕЛМА СЕРВІС», пред'явити Договір ПБС та товарний чек.

3. Ідентифікація Товару та Договору.

3.1. При купівлі Товару та приєднанні до цього Договору, в базі СЦ створюється унікальний індивідуальний номер, за яким в майбутньому ідентифікується Товар, на який розповсюджується цей Договір.

3.2. Один Договір розповсюджується на один Товар. Цей Договір не розповсюджується на інші товари, не закріплені за цим Договором та при обміні товару на інший або на аналогічний з іншим серійним номером анулюється без повернення грошових коштів.

3.3. Приєднуючись до цього Договору, Клієнт підтверджує, що він згоден з умовами, викладеними у цьому Договорі.

4. Порядок надання послуг

4.1. СЦ має право надавати Послуги особисто у своїх сервісних центрах або залучати виконавців, які мають необхідні навички та знання для проведення відповідного ремонту. При цьому СЦ залишається відповідальним за належне надання послуг.

4.2. СЦ надає послуги, передбачені умовами цього Сертифіката, на підставі Заяви Клієнта. Після надання послуг на зворотній стороні Сертифіката викладається інформація про надані послуги, яка підтверджується підписом клієнта.

4.3. У випадку, якщо вага Товару складає більше 5 кг, оформлення заяви Клієнта, може здійснюватися шляхом звернення Клієнта до диспетчера СЦ за телефонами, що зазначені в реквізитах СЦ. При цьому представник СЦ протягом п'яти робочих днів з дня подачі та оформлення заяви повинен з'явитися за адресою, вказаною Клієнтом у заяві для надання послуг, передбачених умовами цього Сертифіката. При собі Клієнт повинен мати оригінал товарного чеку, що підтверджує факт придбання Товару та сертифікату, а також оригінал Сертифіката, експлуатаційні документи та гарантійний талон виробника на Товар.

4.4. У випадку неможливості виконання робіт безпосередньо за адресою, вказаною Клієнтом, СЦ своїми засобами доставляє Товар до сервісного центру та повертає Товар Клієнту за цією ж адресою після надання Послуги.

4.5. Якщо вага Товару становить менше 5 кг, подача Клієнтом заявки та передача Товару для надання послуг здійснюється шляхом звернення Клієнта до представника СЦ в магазині «ЕЛІМА СЕРВІС». Після надання послуг Клієнт отримує Товар у тому ж магазині.

4.6. Термін надання послуг складає 45 календарних днів з дня доставки Товару до СЦ. У випадку, коли надання послуг у зазначений термін є неможливим через відсутність запчастин та/або складність робіт, термін надання послуг може бути продовжений СЦ до повного їх виконання.

4.7. Дійсним Договором Клієнт уповноважує СЦ на представництво його інтересів перед третіми особами з питань реалізації прав клієнта, перелічених в п. 1.1. цього Сертифіката, що включає, але не обмежується підписанням від імені Клієнта заяв, актів та інших документів, що потребує реалізації прав за цим Сертифікатом.

4.8. СЦ несе відповідальність за належне та своєчасне надання Послуг. Всі претензії та вимоги щодо надання Послуг мають направлятися Клієнтом до СЦ.

4.9. Виїзд представника СЦ до Клієнта у межах міст, зазначених у п. 1.3. цього Договору, здійснюється безкоштовно. Транспортні витрати на відстань від вказаних міст до пункту призначення Клієнт сплачує додатково, відповідно до розцінок, затверджених СЦ.

5. Термін дії Договору

5.1. Термін дії Сертифіката починається з дати продажу Товару (зазначається в чеку) і триває протягом часу, що відповідає вартості оплачених послуг, відповідно до пункту 2.1 цього Договору, який клієнт обирає сам як один із варіантів цього Договору з одного з запропонованих, або до моменту проведення обміну товару за ПБС. У разі необґрунтованої відмови від прийняття робіт по ремонту Товару, СЦ має право припинити дію Договору ПБС.

5.2. У випадку, якщо Клієнт протягом дії Сертифікату згідно п. 5.1. Договору жодного разу не скористався Послугою безлімітного сервісу, термін дії автоматично продовжується не більш, ніж на один місяць виключно задля того, щоб Клієнт мав можливість скористатися своїм правом отримання протягом цього часу бонусів на картку клієнта для наступного придбання товару у мережі магазинів «ЕЛМА СЕРВІС».

5.3. Протягом 14 календарних днів з моменту оплати вартості Сертифікату Клієнт може повернути Сертифікат та отримати сплачені за нього кошти за умови, що Клієнт не скористався послугами згідно переліку п. 1.1. даного Договору.

5.4. При невиконанні умов виробника щодо установки та експлуатації (в т.ч. стосовно проведення обов'язкового періодичного технічного обслуговування Товару) Договір ПБС припиняє дію без можливості повернення вартості ПБС.

6. Персональні дані клієнта

6.1. Клієнт у зв'язку з укладенням цього Договору надає свою згоду СЦ на обробку будь-яких персональних даних Клієнта, які стали або стануть відомими СЦ в результаті надання послуг за цим Договором.

6.2. Обробка включає, але не обмежується, збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (включаючи передачу), знеособленням, знищенням персональних даних, які можуть оброблятися СЦ або будь-якою особою, пов'язаною з СЦ договірними відносинами, з метою ведення бази персональних даних Клієнтів (тобто бази даних всіх Клієнтів, які уклали з СЦ Договір).

6.3. Клієнт погоджується, що СЦ не має отримувати жодної додаткової згоди Клієнта для передачі персональних даних Клієнта до будь-якої особи, пов'язаної з СЦ договірними відносинами.

6.4. Клієнт дає свою згоду та надає СЦ право використовувати свої персональні дані та погоджується з тим, що цю інформацію та іншу інформацію, необхідну для якісного обслуговування Клієнта, може бути передано без окремого письмового повідомлення про факт передачі СЦ третім особам для:

- ведення обліку Клієнтів, послуг наданих Клієнту;
- здійснення розсилання Клієнтам повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені СЦ;
- телефонного опитування Клієнтів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання послуг СЦ;
- проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які можуть проводитись СЦ;
- ведення претензійно-позовної роботи з Клієнтами;
- тощо.

7. Інші умови Договору

7.1. Клієнт розуміє, що зобов'язання СЦ за цим Договором не є гарантійними зобов'язаннями виробника чи продавця. Для цілей цього Договору ні СЦ, ні продавець не є уповноваженими особами виробника, та не виконують його гарантійні зобов'язання.

7.2. Перелік товарів, на які розповсюджується Договір та термін його дії вказаний у Додатку 2, що є невід'ємною частиною даного Договору. Ознайомитися з Додатком 2 можна на сайті www.elmaservice.com

8. Заключні положення Договору

8.1. Цей Договір за своєю правовою природою є змішаним та включає в себе елементи договору приєднання, публічного Договору, порядок укладення якого регулюється ст. 642 Цивільного кодексу України.

8.2. Умови цього Договору встановлені однаковими для кожного, хто до нього приєднався. Клієнт не може пропонувати свої умови, а лише приєднується до запропонованих в Договорі.

8.3. Договір та його умови вважаються офертою СЦ, підтвердженням якої є розміщення Договору у мережі магазинів «ЕЛІМА СЕРВІС» та проведенням розрахункової операції з оплати послуг.

8.4. Цей Договір укладений шляхом акцепту Клієнтом дійсної публічної оферти, що містить всі істотні умови Договору, без підписання сторонами.

8.5. Клієнт підтверджує, що він до укладення цього Договору ознайомився з його умовами та свідомо без будь-якого примусу уклав цей Договір.

