

Предмет Договору

Згідно з умовами цього Договору Сервісний Центр «ЕЛМА СЕРВІС», (Надалі — «СЦ»), керуючись ст.205, 633, 634 та 641 Цивільного Кодексу України, публічно пропонує необмеженому колу осіб можливість отримання послуг «ТЕХНОЗАХИСТ», для чого публікує даний Договір, надалі іменується «Договір».

1.У цьому Договорі терміни вживаються у такому значенні:

1.1. Обладнання та товар: велика побутова техніка, мала побутова техніка, кліматична техніка, телевізори, що придбані Клієнтом у торговельній мережі Магазину. Вичерпний перелік Обладнання, з приводу якого може укладатися даний Договір, встановлений у Додатку № 1 до Договору.

1.2. Гарантійний випадок – це випадок дефекту (втрати працездатності) будь-якого з компонентів Обладнання, що мають невиробниче походження або, що виникли внаслідок природного зносу, визнається як дефект виробника, за виключенням випадків:

а) наявності в Обладнанні дефектів, які викликані механічними пошкодженнями, що виникли внаслідок механічного впливу, пошкоджень рідиною, тваринами та комахами, природними явищами, використання товару з порушенням правил експлуатації та встановлення виробу (скол, удар, подрапина, тріщина, виямка, потрапляння рідини на внутрішні елементи конструкції, електричні та електронні компоненти та сліди окислів або корозії), наявності ознак спроб самостійного ремонту

в) виходу з ладу Обладнання внаслідок причин, які визначені виробником, як випадки, на які не розповсюджується дія офіційної гарантії виробника.

г) виходу з ладу Обладнання внаслідок некоректної роботи встановленого на Обладнанні будь-якого програмного забезпечення;

д) неправильного підключення Обладнання до електромереж або мереж водопостачання.

1.3. Торговельна мережа Магазинів, Магази́н – мережа магазинів «ЕЛМА СЕРВІС» Термін може використовуватись в однині та/або в множині.

1.4. Послуги «ТЕХНОЗАХИСТ» - послуги які СЦ зобов'язується за заявою Клієнта забезпечити на умовах вказаних у цьому Договорі, а саме:

1.4.1. Консультації з ефективного використання — можливість отримання консультації щодо правильного використання товару, навчання користуванню при його купівлі (але не більше 30хв), відповіді на будь які питання, що до використання обладнання за телефоном безпосередньо від фахівця. Послуга діє з дати укладення Договору та сплати Клієнтом його вартості і не активує договір..

1.4.2. Заміна Договору ТЕХНОЗАХИСТ - Якщо виробником під час гарантійного терміну було прийнято рішення про заміну Клієнту обладнання на яке діє договір ТЕХНОЗАХИСТ, та клієнт жодного разу не скористався Договором, то Клієнт має право замінити договір на новий для нового обладнання.

Дана послуга діє тільки під час першого року гарантійного терміну виробника.

Якщо вартість Договору ТЕХНОЗАХИСТ для нового товару перевищує вартість Договору для заміненого, то Клієнт має здійснити доплату, якщо вартість нового Договору менша, то різниця не повертається.

У разі, якщо клієнт прийняв рішення відмовитись від обміну товару у мережі магазинів ТЕХНОЗАХИСТ, або відмовився від заміни Договору новий - грошові кошти сплачені за договір не повертаються, договір припиняє дію.

1.4.3. Ремонт дефектів через перепади струму – усунення в товарі дефектів, які викликані перепадом струму в електромережі.

У разі, коли Клієнт безпідставно відмовився прийняти свій товар та/або був відсутній у погоджену дату повернення товару після діагностики/ремонту, а також протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту його письмового повідомлення не з'явився за своїм товаром, Товар підлягає реалізації. За рахунок виручених від продажу такого товару коштів СЦ покриває витрати на його реалізацію та зберігання.

Дана послуга діє з моменту оплати Клієнтом Договору «ТЕХНОЗАХИСТ», після надання послуги договір повністю припиняє дію та вилучається.

1.4.4. Проведення технічного обслуговування та профілактичних робіт — проводиться відповідно до Додатку 1, що є невід'ємною частиною даного Договору. Послуги «ТЕХНОЗАХИСТ», можуть бути застосовані з причин, виявлення бажання Клієнта провести технічне обслуговування або профілактичні роботи для обладнання що вказане у Додатку 1 виключно один раз протягом строку дії Договору.

Дана послуга починає діяти після закінчення першого року гарантії виробника і активує договір «ТЕХНОЗАХИСТ»

1.4.5. Ремонт товару після силиву гарантійного терміну виробника: Послуга, що надається Клієнту за даним Договором та визначаються як ремонт Обладнання, яке вийшло з ладу внаслідок причин, що підпадають під дію гарантії виробника (мають усі ознаки гарантійного випадку) описані у пункті 1.2. Послуги за Договором включають діагностику обладнання та усунення можливих несправностей у порядку та на умовах даного Договору.

Ремонт товару не розповсюджується на комплектуючі та аксесуари.

Дана послуга починає діяти після закінчення першого року гарантії виробника.

Надання даних послуг активує Договір «ТЕХНОЗАХИСТ», але не обмежує в кількості звернень за її наданням.

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;

1.4.6. Право обміняти товар на компенсацію вартості товару — якщо, під час дії договору «ТЕХНОЗАХИСТ», надати послуги з ремонту товару що зазначені у пункті 1.4.3 та 1.4.5 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 бонусну картку клієнта «ЕЛМА СЕРВІС», після підтвердження повернення товару до СЦ. За допомогою цієї конусної картки Клієнт може розраховуватись за покупки у магазинах торгової мережі «ЕЛМА СЕРВІС».

Після надання послуги договір повністю припиняє дію.

1.4.7. Безкоштовний виїзд майстра: Під час дії Договору «ТЕХНОЗАХИСТ» всі виїзди майстра за Договором для діагностики чи ремонту товару з вагою більше ніж 5кг, здійснюються безкоштовно в межах міста де знаходиться магазин ЕЛМА СЕРВІС.

Виїзд майстра за адресою яка знаходиться за межами міста сплачується згідно тарифів СЦ транспортні витрати розраховуються від межі міста.

Віезд майстра відбувається за графіком СЦ, але не пізніше 7 днів з моменту подачі заявки і надання Договору.

Дана послуга починає діяти після закінчення першого року гарантії виробника і активує договір «ТЕХНОЗАХИСТ»

2. Вартість послуг та порядок розрахунків

2.1. Вартість послуг, що надаються відповідно до умов цього Договору, визначається в залежності від вартості придбаної техніки у мережі магазинів «ЕЛМА СЕРВІС» та строку Договору який обрав Клієнт .

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

2.3. У випадку, якщо Клієнт жодного разу не скористався послугами (перелічених у пунктах з 1.4.3 по 1.4.7.) та не активував договір ТЕХНОЗАХИСТ, він має можливість отримати бонуси на свою бонусну карту у розмірі 70% від сплаченої за Договором суми. Для отримання бонусів Клієнт має звернутися до будь-якого магазину «ЕЛМА СЕРВІС», пред'явити договір ТЕХНОЗАХИСТ який потім вилучається 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.

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

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 Договору, на підставі Заяви Клієнта. Після надання послуг на зворотній стороні Договору 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 СЦ за телефонами, що зазначені в реквізитах СЦ. Представник СЦ повинен здійснити виїзд за вказаною Клієнтом адресою, протягом 7 робочих днів. При собі Клієнт повинен мати оригінал товарного чеку, що підтверджує факт придбання товару та Договору, а також оригінал Договору, 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 «ЕЛМА СЕРВІС». Після надання послуг Клієнт отримує товар у тому ж магазині.

4.6. Термін надання послуг складає 14 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 виконання робіт.

4.7. Дійсним Договором Клієнт уповноважує СЦ на представництво його інтересів перед третіми особами з питань реалізації прав клієнта, перелічених в п. 1.4. цього Договору, що включає, але не обмежується підписанням від імені Клієнта заяв, актів та інших документів, що потребує реалізації прав за цим Договором.

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

5. Термін дії Договору

5.1. Термін дії Договору 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 цим Договором. У разі необґрунтованої відмови від прийняття робіт по ремонту товару, СЦ має право припинити дію Договору «ТЕХНОЗАХИСТ».

5.2. У випадку, якщо Клієнт протягом дії Договору згідно п. 5.1. Договору жодного разу не скористався послугами Договору «ТЕХНОЗАХИСТ», 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 «ЕЛІМА СЕРВІС».

5.3. Протягом 14 календарних днів з моменту оплати вартості Договору Клієнт може повернути Договір та отримати сплачені за нього кошти за умови, що Клієнт не скористався послугами згідно переліку п. 1.4. даного Договору та Договір «ТЕХНОЗАХИСТ», не активовано.

5.4. При невиконанні умов виробника щодо установки та експлуатації (в т.ч. стосовно проведення обов'язкового періодичного технічного обслуговування товару) Договір «ТЕХНОЗАХИСТ», припиняє дію без можливості повернення вартості договору.

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:

6.4.1. ведення обліку Клієнтів, послуг наданих Клієнту;

6.4.2. здійснення розсилання Клієнтам повідомлень, SMS-повідомлень, анкетних листів, пропозицій, рекламних матеріалів від імені СЦ;

- 6.4.3. телефонного опитування Клієнтів з метою з'ясування їхньої думки щодо якості надання послуг СЦ;
- 6.4.4. проведення акцій, розіграшів, маркетингових досліджень, які можуть проводитись СЦ;
- 6.4.5. ведення претензійно-позовної роботи з Клієнтами, отщо.

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. СЦ звільняється від надання послуг, що зазначені у пунктах з 1.4.4 по 1.4.7 якщо Клієнт не надав гарантійний талон
- 7.3. Договір ТЕХНОЗАХИСТ не розповсюджується на обладнання, що використовувалось у комерційних цілях.
- 7.4. Договір продається разом з товаром у день оформлення покупки. Мінімальна вартість товару, для якого можна придбати «ТЕХНОЗАХИСТ» складає 300 (триста) грн.
- 7.5. Будь-які висновки сервісних центрів, ремонтних підприємств та інших установ, які отримуються Клієнтом самостійно, не створюють жодних зобов'язань для Сервісного Центру «ЕЛМА СЕРВІС», однак на розсуд СЦ можуть братися ним до уваги при наданні послуг за даним Договором.
- 7.6. Дана Договір діє тільки на у межах міст та 100км за межами міст де розташовані магазини торгівельної мережі ЕЛМА СЕРВІС.

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 «ЕЛМА 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.

9. Реквізити Сервісного Центру

м.Краматорськ: бул. Краматорський, 3, тел.: (0626) 48-85-97,
(095) 700-95-88, (096) 325-58-38

Я, Клієнт, ознайомлений (-а) та згоден (-а) з умовами цього Договору

(прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис)

