PAKALPOJUMA LĪGUMA VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI (VN) “FIKSĒTAS CENAS REMONTS”

2026. gada marts

Vispārīgie noteikumi (termini un darbības joma)

1. Šī līguma noteikumi ietver pakalpojuma “Fiksētas cenas remonts” pārdošanu, ko nodrošina Electrolux Latvia Ltd SIA (turpmāk tekstā – Electrolux) kuru Klients pasūtījis, izmantojot Kontaktu centru.
2. Electrolux – Electrolux Latvia Ltd SIA ar juridisko adresi Duntes ielā 17a, Rīgā; reģistrācijas numurs 40003078817.
3. Klients – patērētājs, kurš iegādājas Pakalpojumu darījumā, uz kuru attiecas šie VN.
4. Patērētājs – fiziska persona, kas ar tirgotāju veic juridisku darbību, kas nav tieši saistīta ar viņa ekonomisko vai profesionālo darbību.
5. Tīmekļa vietne – Electrolux Latvia vietne pieejama šeit: www.electrolux.lv
6. Kontaktu centrs – Electrolux klientu apkalpošanas tālrunis: +371 66778818. Izmaksas atbilstoši operatora tarifam.
7. Pakalpojums – “Fiksētas cenas remonts”, turpmāk tekstā “FCR”, kuru Electrolux sniedz Klientam saskaņā ar šiem VN. Attiecīgi Electrolux apņemas salabot bojātās sadzīves tehnikas vienu defektu par iepriekš noteiktu summu.
8. Sadzīves tehnika – sadzīves tehnika, ko Electrolux remontē.
9. Puses – Electrolux un Klients kopā.
10. Partneris – Electrolux pilnvarots servisa centrs, kas pārbaudīs un/vai salabos sadzīves tehniku adresē, kuru Klients iepriekš norādījis Pasūtījumā.
11. Šie VN attiecas uz tiesiskajām attiecībām starp Pusēm un Pušu tiesībām un pienākumiem tiesisko attiecību pastāvēšanas laikā. Līgums starp Pusēm tiks noslēgts, kad Electrolux apstiprinās Klienta pasūtījumu vai pakalpojumu. Pasūtot FCR pakalpojumu, Klients paziņo, ka ir izlasījis, sapratis un akceptējis šos VN.
12. Puses vienojas, ka papildus šiem VN viņu tiesiskās attiecības regulē Civillikums un Patērētāju tiesību aizsardzības likums.
13. Jebkuri noteikumi, izņemot šeit izklāstītos, kuri modificē, papildina vai aizstāj Noteikumus, tiek piemēroti tikai ar Pušu skaidru rakstveida piekrišanu un neietekmē citu VN spēkā esamību un piemērošanu.
14. Electrolux var jebkurā laikā vienpusēji grozīt vai atsaukt šos VN bez iepriekšēja brīdinājuma vai pamatojuma. Grozījumi vai atcelšana stājas spēkā VN norādītajā dienā vai gadījumā, kad tas ir publicēts Electrolux vietnē. Grozījumi vai apelācija neietekmē tiesiskās attiecības, kas izveidojušās pirms to stāšanās spēkā. VN grozījums kļūst par daļu no esošajām tiesiskajām attiecībām tikai tad, ja tas satur Klientam labvēlīgākus noteikumus nekā iepriekšējie noteikumi un pēc atsevišķa paziņojuma Klients to ir skaidri akceptējis.

Pakalpojuma, kas pasūtīts, izmantojot Kontaktu centru, pārdošana

1. Līguma priekšmets Pakalpojums

1.1 Lai pārdotu Pakalpojumu, kas aprakstīts šo VN 7. sadaļā, 15.04.1999. Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumus mutatis mutandis piemēro, jo īpaši attiecībā uz distances līgumiem. Distances līgums ir patērētāja un pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vienošanās, ko tie noslēguši, vienlaikus neatrodoties vienā un tajā pašā vietā, bet līdz līguma slēgšanas brīdim un līguma slēgšanas brīdī, izmantojot vienu vai vairākus distances saziņas līdzekļus (kontaktu centru).

1.2 Šis pakalpojums un līguma vispārīgie noteikumi attiecas tikai uz Pakalpojuma pasūtīšanu Latvijā. Šie VN neattiecas uz Pakalpojuma sniegšanu ārpus Latvijas.

2. Pakalpojuma pasūtīšana un pirkuma maksas samaksa

2.1 Pakalpojuma pasūtījums tiks veikts, izmantojot kontaktu centru, sniedzot nepieciešamos datus un bojātās ierīces atrašanās vietu. Pasūtījumu reģistrē Electrolux kontaktu centra aģents, pamatojoties uz apstiprinājumā norādīto unikālo identifikācijas numuru.

2.2 Klientam ir pienākums samaksāt Electrolux cenu par pasūtīto Pakalpojumu, izmantojot pieejamās maksājumu iespējas, vai saņemtās kopā ar e-pasta piedāvājumu. Maksājums tiek uzskatīts par veiktu dienā, kad pilna Pakalpojuma pirkuma maksa tiek ieskaitīta Electrolux bankas kontā.

2.3 Pakalpojuma cena (ieskaitot PVN) tiks norādīta piedāvājumā, kas sniegts, izmantojot kontaktu centru un/vai saņemts ar e-pasta piedāvājumu kopā ar informāciju par Pakalpojumu.

2.4 Electrolux nekavējoties, bet ne vēlāk kā 2 darba dienu laikā pēc Pakalpojuma pirkuma maksas saņemšanas, nosūtīs e-pastu, apstiprinot pasūtījumu un apmaksu par Pakalpojumu. Electrolux rēķins par pakalpojumu tiks nosūtīts Klientam elektroniski 2 dienu laikā pēc maksājuma saņemšanas.

3. Pakalpojuma ieviešana

3.1 Electrolux veiks FCR pakalpojumu, veicot remontu, izmantojot Electrolux pilnvarotu servisa centru.

3.2 Pakalpojums ir pieejams tikai sadzīves tehnikai, kurai kopš sērijas numurā norādītā izgatavošanas datuma ir pagājuši ne vairāk nekā 10 gadi.

3.3 Saskaņā ar vispārīgajiem noteikumiem, iepriekš noteiktā pakalpojuma cenā ir iekļauts vienas pasūtījumā norādītās sadzīves tehnikas ierīces viena defekta remonts.

3.4 Šis Pakalpojums neietekmē patērētāja likumīgās tiesības vai Electrolux ar likumu noteiktās garantijas saistības.

3.5 Šis pakalpojums nav spēkā, ja:

3.5.1 nepareizu sadzīves tehnikas darbību izraisījusi dabas katastrofa (plūdi, zemestrīce, vējš, ugunsgrēks – kas nav iekļauts ierīces iekšpusē – vai cita nopietna vides katastrofa);
3.5.2 tas ir estētisks bojājums, kas neietekmē ierīces funkcijas vai drošību;
3.5.3 ir saistīts ar tādu palīgmateriālu nomaiņu, kas pakļauti dabiskam nodilumam (piemēram, spuldžu, rokturu utt. nomaiņa).

3.6 Ja tiek atklāts kāds no 3.5. punktā noteiktajiem iemesliem apmeklējuma laikā uz vietas, Partneris atsakās veikt remontu. Iepriekš aprakstītajos gadījumos Klients sedz pilnvarotā servisa centra pārbaudes un ceļa izdevumus.

3.7 Pašreizējā pakalpojuma maksa ir norādīta piedāvājumā un ietver PVN. Pakalpojuma maksā ietilpst:
3.7.1 vienas sadzīves tehnikas remonts;
3.7.2 darbaspēks, rezerves daļas un pārvietošana.

3.8 Pakalpojuma maksā nav iekļautas citas ierīces, kas nav norādīta pasūtījuma veidlapā, remonta izmaksas.

3.9 Electrolux apņemas, ka 3 darba dienu laikā pēc pakalpojuma maksas samaksas Partneris sazināsies ar Klientu, lai vienotos par remonta pakalpojuma sniegšanas laiku, ar nosacījumu, ka remonta pakalpojuma sniegšanas laiks nav ilgāks par 7 darba dienām, izņemot gadījumus, kad remontu iepriekšminētajā laika posmā nav iespējams noorganizēt Klienta pusē esošo iemeslu dēļ.

3.10 Ja Partneris kāda Klienta pusē esoša iemesla dēļ, vai nepilnīga, neprecīza vai nepareiza Klienta paziņojuma dēļ, piemēram, par dzīvesvietas adresi, nevar veikt Pakalpojuma sniegšanu, izpildes termiņš tiks pagarināts par laiku, kas nepieciešams pienācīgai Pakalpojuma izpildei.

3.11 Partneris veiks Pakalpojumu pirmās vizītes laikā. Tomēr, ja pakalpojuma sniegšana pirmajā vizītē nav iespējama tādu iemeslu dēļ, kurus Partneris nespēj kontrolēt (piemēram, detaļu trūkums vai nepieciešamība iegādāties jaunu sastāvdaļu), būs jāorganizē vēl viens apmeklējums, lai pabeigtu Pakalpojumu pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 30 darba dienas pēc pirmās vizītes.

3.12 Pakalpojums tiks veikts, ja Partneris veiks bojātās ierīces remontu. Pirms remonta protokola parakstīšanas Klienta pienākums ir pārbaudīt ierīces pareizu darbību.

4. Atteikšanās no līguma

4.1 Klients var atteikties no līguma 14 dienu laikā no samaksas brīža saskaņā ar Noteikumiem, neminot nekādu iemeslu.

4.2 Electrolux nekavējoties, bet ne vēlāk kā 14 dienas pēc patērētāja paziņojuma par atteikšanos saņemšanas, atmaksā visu patērētāja veikto maksājumu.

4.3 Ja patērētājs izmanto iepriekš minētās atteikuma tiesības pēc pieprasījuma veikt pakalpojumu pirms atteikuma termiņa beigām, viņam būs jāmaksā par sniegto pakalpojumu līdz atteikumam no līguma, t.i., ceļa izdevumu atlīdzināšana. Šādā gadījumā Electrolux 14 dienu laikā pēc patērētāja paziņojuma par atteikšanos saņemšanas atmaksā patērētājam viņa veiktā maksājuma summu pēc tam, kad izmaksas, kas radušās saistībā ar izpildi, ir zaudētas līdz atteikuma brīdim.

4.4 Tiesības atteikties no līguma netiek piešķirtas, ja pakalpojums ir pilnībā izpildīts pēc patērētāja pieprasījuma.

4.5 Klients var izmantot tiesības atsaukt Pakalpojumu, izmantojot Electrolux kontaktu centru, izmantojot veidlapu Electrolux vietnē www.electrolux.lv vai tradicionālā veidā uz SIA Electrolux Latvia adresi Duntes ielā 17a, Rīgā, ar norādi "Fiksētas cenas remonts". Gadījumā, ja atteikšanās notiek, izmantojot kontaktu centru vai elektroniski, Electrolux nekavējoties nosūta patērētājam apstiprinājumu par paziņojuma par atteikšanos saņemšanu uz pasūtījuma veidlapā norādīto e-pasta adresi.

5. Pakalpojuma garantija

5.1 Pakalpojuma nepareizas izpildes gadījumā klients var iesniegt prasības pret Electrolux saskaņā ar Civillikuma noteikumiem.

5.2 Electrolux nodrošina 24 mēnešu garantiju no pakalpojuma izpildes dienas par šī pakalpojuma veikšanu.

5.3 5.3 Garantija attiecas tikai uz remonta kartē norādītajām precēm un darbībām, kuras partneris ir norādījis kā daļu no šī pakalpojuma.

5.4 Sniegtā pakalpojuma garantija neattiecas uz gadījumiem, kad ierīce vairs nedarbojas/darbojas nepareizi, jo ir bojātas sastāvdaļas un detaļas, uz kurām neattiecas garantija, vai ja šī darbība vairs nav pareiza citu detaļu defekta dēļ.

5.5 Garantija neattiecas uz:
5.5.1 mehāniskiem, ķīmiskiem, termiskiem bojājumiem (lūzumiem, applūšanu, netīrumu uzkrāšanos utt.);
5.5.2 bojājumiem, kas radušies iekārtas darbības rezultātā apstākļos, kuri neatbilst iekārtas ražotāja noteiktajām pamatnostādnēm un garantijai;
5.5.3 bojājumiem, kas radušies tādas iekārtas izmantošanas, uzstādīšanas, uzglabāšanas vai apkopes rezultātā, kas neatbilst instrukcijām un elektronisko iekārtu vispārīgo darbības noteikumu neievērošanas dēļ, un jo īpaši uz visiem citiem bojājumiem, kas izraisīti klienta vainas vai nezināšanas dēļ;
5.5.4 gadījuma bojājumu gadījumiem neatkarīgi no ekspluatācijas apstākļiem (plūdi, ugunsgrēks, pārspriegums);
5.5.5 labojumiem, ko veic personas vai vienības, kas nav pilnvaroti pakalpojumu sniedzēji.

5.6 Jebkuras sūdzības, ko Klients iesniedzis saistībā ar Pakalpojumu neizpildi vai nepareizu izpildi, jāiesniedz rakstveidā. Electrolux izskatīs sūdzību 30 darba dienu laikā pēc tās saņemšanas dienas.

6. Tiesisko attiecību izbeigšana

6.1 Pēc Pakalpojumu veikšanas tiesiskās attiecības starp Pusēm tiks izbeigtas.

6.2 Tiesiskās attiecības tiks izbeigtas arī bez Pakalpojumu sniegšanas, ja Pakalpojumu nevar veikt klienta noteikto iemeslu dēļ vai tāpēc, ka nav iespējams veikt remontu, piemēram, nepieciešamo detaļu trūkuma dēļ. Šajā gadījumā Electrolux norēķinās ar Klientu un atmaksā Klientam Pakalpojuma maksu 70% (septiņdesmit procentu) apmērā, lai nosegtu partnera pārbaudes un ceļa izmaksas.

6.3 Tiesiskās attiecības tiks izbeigtas arī bez Pakalpojuma sniegšanas, ja bojātās Sadzīves tehnikas remonts pārsniedz 350 EUR bruto. Šajā gadījumā Electrolux 14 dienu laikā pēc attiecību izbeigšanas atmaksā Klientam visu cenu, ko Klients maksājis par pakalpojumu.

6.4 Iespējamos strīdu par Pakalpojuma izpildi gadījumā, Puses pēc iespējas ātrāk cenšas strīdu risināt draudzīgi. Sūdzības var iesniegt, izmantojot veidlapu vietnē www.electrolux.lv

6.5 Saņemtās sūdzības tiks apstrādātas 30 dienu laikā pēc to saņemšanas brīža Electrolux.

7. Personas datu aizsardzība

7.1 Klienta personas datu pārzinis (turpmāk tekstā – Pārzinis), kas Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa Regulas (ES) 2016/679 par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti, ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK, (Vispārīgā datu aizsardzības regula, turpmāk tekstā – VDAR) nozīmē ir Electrolux Latvia.

7.2 Klienta personas dati tiks apstrādāti, lai veiktu šo pakalpojumu "Fiksētas cenas remonts" saskaņā ar VDAR 6. panta pirmās daļas b) punktu.

7.3 Personas datu sniegšana ir brīvprātīga, bet nepieciešama šī FCR pakalpojuma veikšanai. Datu nesniegšana ir šī FCR pakalpojuma nenodrošināšanas sekas.

7.4 Personas dati var būt pieejami personām, kuras ir pilnvarotas ar likumu.

7.5 Administrators ar rakstveida vienošanos var uzticēt personas datu apstrādi trešajām personām tikai viņa norādītajam mērķim un tiktāl, ciktāl tas nepieciešams šī FCR pakalpojuma veikšanai, saskaņā ar VDAR 28. pantu.

7.6 Personas dati netiek nodoti ārpus Eiropas Ekonomiskās zonas.

7.7 Personas dati tiks uzglabāti tik ilgi, cik tas ir nepieciešams Līguma mērķiem, un pēc tā izbeigšanas tiktāl, cik tas vajadzīgs atlīdzināšanas periodam uz prasību noilguma periodu saskaņā ar Līgumu.

7.8 Klientam ir tiesības piekļūt savu datu saturam un tam ir tiesības uz labošanu, dzēšanu, apstrādes ierobežošanu, pārsūtīšanu, iebildumiem.

7.9 Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību Fizisko personu datu aizsardzības biroja vadītājam vai citai uzraudzības iestādei, kas ir kompetenta saskaņā ar VDAR noteikumiem, ja viņš uzskata, ka ar klientu saistīta personas datu apstrāde pārkāpj VDAR noteikumus.

7.10 Lai izmantotu 7.9. sadaļā minētās tiesības, Jums jāsazinās ar datu aizsardzības speciālistu, izmantojot privacy@electrolux.com