



Αγαπητέ πελάτη,

Σας ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας στην **“Επισκευαστική υπηρεσία καθορισμένης τιμής FPR”**. Παρακάτω θα δείτε τους ΓΕΝΙΚΟΥΣ ΟΡΟΥΣ της υπηρεσίας (Επισκευαστική υπηρεσία καθορισμένης τιμής FPR). Επικοινωνήστε με την Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών για την ολοκλήρωση της παραγγελίας σας. Μόλις παραληφθεί η πληρωμή, θα προχωρήσουμε στην ολοκλήρωση του αιτήματος για να αποκατασταθεί η βλάβη της συσκευής σας το συντομότερο δυνατόν.

Πλεονεκτήματα για εσάς:

ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΩ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΙΜΗΣ;

- Οι τοπικές μας ομάδες είναι ειδικοί στις συσκευές σας - από το στεγνωτήριο σας έως το πλυντήριο πιάτων σας.
- Η τιμή επισκευής αναφέρεται και συμφωνείται κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού ραντεβού.
- Οι εγκεκριμένοι τεχνικοί μας, προσφέρουν γρήγορο και επαγγελματικό σερβίς - έτοιμοι να επισκευάσουν τη συσκευή σας γρήγορα σε μια επίσκεψη

Παρακαλούμε εάν έχετε ερωτήσεις, καλέστε στο 210 9854880 ή αλλιώς χρησιμοποιήστε την φόρμα επικοινωνίας:

<https://www.electrolux.gr/support/contact-us/>

<https://www.aeg.com.gr/support/contact-us/>

<https://www.zanussi.com.gr/support/contact-us/>

Με εκτίμηση,

Η ομάδα της Electrolux

Παρακαλούμε διαβάστε παρακάτω τους Γενικούς Όρους για την “Επισκευαστική υπηρεσία καθορισμένης τιμής FPR”

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Κεφάλαιο I.

Γενικές διατάξεις (ορισμοί και αντικείμενο)

1. Οι γενικοί όροι της παρούσας Συμφωνίας ισχύουν για τις πωλήσεις Προϊόντων (εφεξής: το **Προϊόν** ή τα **Προϊόντα**) (Κεφάλαιο II) και για τις Υπηρεσίες επισκευών καθορισμένης τιμής (εφεξής: η **Υπηρεσία** ή οι **Υπηρεσίες**) (Κεφάλαιο III) που παραγγέλλονται μέσω του Τηλεφωνικού κέντρου και του Ηλεκτρονικού Καταστήματος της Ελεκτρολούξ Ελλάς Α.Ε. (εφεξής: **Electrolux**).

2. **Electrolux**: Ανώνυμος εταιρεία Ελεκτρολούξ Ελλάς. Έδρα: Ελλάδα, Μαρούσι Αττικής, οδός Αρτέμιδος 3
ΑΦΜ: 094371658

Ιστοσελίδα: www.electrolux.com.gr

E-mail: tech_support_greece@electrolux.com

Τηλεφωνικό κέντρο: 0030 210 9854880.

3. **Πελάτης**: Ο καταναλωτής που αγοράζει το Προϊόν ή παραγγέλλει την Υπηρεσία που εμπίπτει στο παρόν.

4. **Καταναλωτής**: Φυσικό πρόσωπο που δρα εκτός του αντικειμένου του επαγγέλματός του, της αυτοαπασχόλησης ή οποιας επιχειρηματικής δραστηριότητας.

5. **Προϊόν**: Συσκεύς - Εξαρτήματα και ανταλλακτικά των μικρών και μεγάλων οικιακών συσκευών που ανήκουν στις μάρκες Electrolux, AEG και Zanussi και βρίσκονται στην κατοχή του καταναλωτή

6. **Υπηρεσία**: Επισκευαστική δραστηριότητα καθορισμένης τιμής (Fixed Price Repair), που παρέχει η Electrolux στον Πελάτη σύμφωνα με τους όρους που ορίζονται στο παρόν έγγραφο. Συνεπώς, η Electrolux αναλαμβάνει να επισκευάσει ένα μέρος της συσκευής σε μια προκαθορισμένη τιμή.

7. **Συμβαλλόμενοι**: Electrolux και Πελάτης.

8. **Συνεργάτης**: Εξουσιοδοτημένος πάροχος υπηρεσιών με συμβόλαιο συνεργασίας με την Electrolux, ο οποίος πηγαίνει στο σπίτι του Πελάτη ώστε να πραγματοποιήσει την επισκευή της συσκευής.

9. Οι διατάξεις του παρόντος ισχύουν για την έννομη σχέση μεταξύ των Μερών, καθώς και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Μερών κατά τη διάρκεια αυτής της έννομης σχέσης. Το συμβόλαιο μεταξύ των Μερών μπαίνει σε ισχύ όταν η Electrolux επιβεβαιώσει την παραγγελία του Προϊόντος ή της Υπηρεσίας στον Πελάτη. Με την παραγγελία του Προϊόντος ή της Υπηρεσίας, ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει διαβάσει, έχει κατανοήσει, και αποδέχεται τις διατάξεις του παρόντος.

10. Οι συμβαλλόμενοι συμφωνούν ότι η σχέση τους, επιπροσθέτως των διατάξεων του παρόντος, θα διέπεται από τον νόμο.

11. Αν ο πελάτης έχει οποιαδήποτε αντίρρηση, ενδοιασμό ή σχόλιο ως προς το παρόν, θα πρέπει να το εκφράσει γραπτώς στην Electrolux μέσω επιστολής ή ηλεκτρονικά προτού παραγγείλει το προϊόν ή την υπηρεσία. Ελλείψει αυτού, ο πελάτης αποδέχεται τις διατάξεις των ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ χωρίς προϋποθέσεις, επιφυλάξεις ή ειδική δήλωση.

12. Οποιαδήποτε συνθήκη ή ρήτρα εκτός των παρόντων ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ που να τους τροποποιεί, συμπληρώνει, ή να υπερισχύει αυτών, θα ισχύει μόνο αν οι συμβαλλόμενοι συμφωνήσουν ρητά εγγράφως και δε θα επηρεάζει την ισχύ και εφαρμογή άλλων διατάξεων των ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ.

13. Η Electrolux έχει το δικαίωμα να τροποποιήσει ή να αποσύρει μονομερώς τους τρέχοντες ΓΕΝΙΚΟΎΣ ΟΡΟΥΣ ανά πάσα στιγμή, χωρίς να προσφέρει προηγούμενως κάποια ενημέρωση ή δικαιολογία. Η τροποποίηση ή απόσυρση θα ισχύει από την ημερομηνία που ορίζεται στους παρόντες ΓΕΝΙΚΟΎΣ ΟΡΟΥΣ ή την ημερομηνία δημοσίευσής της στην ιστοσελίδα της Electrolux. Η τροποποίηση ή απόσυρση δε θα επηρεάζει τις έννομες σχέσεις που συνήφθησαν πριν τεθεί σε ισχύ. Οποιαδήποτε τροποποίηση των παρόντων ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ θα ενσωματώνεται σε ισχύουσα έννομη σχέση μόνο αν περιλαμβάνει ευνοϊκότερες διατάξεις για τον πελάτη από τις προηγούμενες και αν έχει γίνει ρητά αποδεκτή από τον πελάτη αφού έχει λάβει ειδική ενημέρωση. Η τροποποίηση των ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ που αφορούν την τιμή πώλησης ισχύει και σε περιόδους εκπτώσεων ή κατά την διεξαγωγή προωθητικών ενεργειών.

Κεφάλαιο II.

Πώληση προϊόντων που παραγγέλλθηκαν μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου ή Ηλεκτρονικού Καταστήματος

Θέμα του συμβολαίου: Προϊόν

14. Η πώληση του Προϊόντος που περιγράφεται στην παράγραφο 6 των παρόντων ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ διέπεται από τις αντίστοιχες διατάξεις του Κανονισμού που αφορά στα συμβόλαια από απόσταση. Ως συμβόλαιο από απόσταση ορίζεται η σύμβαση καταναλωτή η οποία συνάπτεται μεταξύ των μερών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους αλλά χρησιμοποιώντας αποκλειστικά ένα μέσο επικοινωνίας από απόσταση μεταξύ των μερών (Τηλεφωνικό Κέντρο ή Ηλεκτρονικό κατάστημα).

15. Οι διατάξεις του παρόντος κεφαλαίου **ισχύουν αποκλειστικά για την παραγγελία και παράδοση Προϊόντων στην επικράτεια της Ελλάδος**. Οι διατάξεις των παρόντων ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ δεν ισχύουν για παραγγελίες Προϊόντων εκτός Ελλάδος και για αποστολές σε προορισμούς του εξωτερικού.

Παραγγελία Προϊόντος και πληρωμή του αντιτίμου αγοράς

16. Η παραγγελία Προϊόντων μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου ή Ηλεκτρονικού Καταστήματος πραγματοποιείται συμπληρώνοντας μια φόρμα παραγγελίας είτε από τον πελάτη είτε από τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου. Για να πραγματοποιήσει την παραγγελία του, ο Πελάτης πρέπει να ακολουθήσει τα τεχνικά βήματα που παρέχονται στη φόρμα. Ο Πελάτης μπορεί να διορθώσει οποιοδήποτε σφάλμα έγινε κατά την εισαγωγή στοιχείων διαγράφοντας το από το παράθυρο της φόρμας πριν αποστείλει την παραγγελία. Η Electrolux καταγράφει την παραγγελία χρησιμοποιώντας έναν μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης που δίνεται στον Πελάτη κατά την επιβεβαίωση. Ο Πελάτης

μπορεί να έχει πρόσβαση στην παραγγελία του χρησιμοποιώντας αυτόν τον αριθμό ταυτοποίησης. Ο Πελάτης μπορεί να παραγγείλει τα Προϊόντα της επιλογής του στο Ηλεκτρονικό Κατάστημα στην Ελληνική γλώσσα.

17. Ο Πελάτης πληρώνει το αντίτιμο αγοράς του/των Προϊόντος/ων τη στιγμή της παραγγελίας του/τους, με την ακόλουθη μέθοδο πληρωμής:

- με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, μέσω εφαρμογής της τράπεζας ακολουθώντας τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο πληρωμής που δημιουργεί μοναδικά για την τρέχουσα συναλλαγή η τράπεζα.
- στην έδρα του πελάτη πριν την έναρξη παροχής της υπηρεσίας. Η μέθοδος αυτή θα ενεργοποιηθεί με πρωτοβουλία της Electrolux όταν θα είναι διαθέσιμη.

Η επιλογή της μεθόδου πληρωμής θα προσυμφωνείται κατά την λήψη της παραγγελίας.

Η πληρωμή θεωρείται ολοκληρωθείσα την ημερομηνία που το πλήρες αντίτιμο αγοράς του Προϊόντος εμφανίζεται στον τραπεζικό λογαριασμό της Electrolux.

18. Η τιμή του εκάστοτε Προϊόντος εμφανίζεται μαζί με τις πληροφορίες Προϊόντος στο Ηλεκτρονικό Κατάστημα ή στην ιστοσελίδα και συμπεριλαμβάνει το φόρο προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ).

19. Η Electrolux αποστέλλει εντός 2 εργάσιμων ημερών το αργότερο ένα e-mail ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης στον Πελάτη, το οποίο περιλαμβάνει τις πληροφορίες του/των Προϊόντος/ων που έχει επιλέξει ο Πελάτης, τα στοιχεία παραγγελίας και τη βεβαίωση πληρωμής του αντιτίμου αγοράς του/των Προϊόντος/ων. Η Electrolux εκδίδει τιμολόγιο πώλησης του/των Προϊόντος/ων, το οποίο αποστέλλει επίσης ηλεκτρονικά (μέσω e-mail) στον Πελάτη μετά την ολοκλήρωση της παροχής.

Παράδοση του Προϊόντος

20. Το/Τα Προϊόν/τα παραδίδεται/ονται από την Electrolux, είτε απευθείας είτε μέσω εκπροσώπου της, στη διεύθυνση που προσδιόρισε ο Πελάτης κατά την παραγγελία.

21. Η αποστολή κάθε Προϊόντος ή υπηρεσίας εξαρτάται από τη διαθεσιμότητά τους, η οποία δηλώνεται στην ενότητα με τις πληροφορίες Προϊόντος στο Ηλεκτρονικό Κατάστημα ή δηλώνεται από τον εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου.

22. Αν για την εγκατάσταση ή θέση σε λειτουργία του/των Προϊόντος/ων απαιτείται εξειδικευμένη τεχνογνωσία (π.χ. αέριο, ηλεκτρικό, νερό), τότε η εγκατάσταση ή/και θέση σε λειτουργία του/των Προϊόντος/ων θα πραγματοποιηθεί κατά την παράδοση από την Electrolux ή τους εξουσιοδοτημένους συνεργάτες της.

23. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, ο Πελάτης οφείλει να τηρήσει τις οδηγίες χρήσης του εκάστοτε Προϊόντος και να ακολουθεί το Εγχειρίδιο Χρήστη για την εγκατάσταση, θέση σε λειτουργία και χρήση κάθε εξαρτήματος και ανταλλακτικού. Η εγκατάσταση και χρήση ξεχωριστών εξαρτημάτων και μερών συνίσταται αποκλειστικά για συσκευές Electrolux, AEG και Zanussi.

24. Η Electrolux δε φέρει ουδεμία ευθύνη για βλάβες που προκλήθηκαν από τη λανθασμένη εγκατάσταση, θέση σε λειτουργία, χρήση, ή χειρισμό του/των Προϊόντος/ων.

Υπαναχώρηση

25. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα υπαναχώρησης χωρίς αιτιολογία εντός 14 ημερών από την παραλαβή του/των Προϊόντος/ων, όπως ορίζει ο Κανονισμός.

26. Ο Πελάτης μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης ηλεκτρονικά (μέσω e-mail), σύμφωνα με την πρότυπη δήλωση που βρίσκεται στο Παράρτημα 2 του Κανονισμού:

Πρότυπη δήλωση υπαναχώρησης

(συμπληρώστε και αποστείλετε μόνο σε περίπτωση υπαναχώρησης/πρόθεσης υπαναχώρησης από το συμβόλαιο)

Παραλήπτης:

Ο/Η υπογράφων/-ουσα, δηλώνω ότι ασκώ το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά στο συμβόλαιο πώλησης των ακόλουθων προϊόντων:

Ημερομηνία συμβολαίου/Ημερομηνία παραλαβής:

Ονοματεπώνυμο πελάτη/-ών:

Διεύθυνση πελάτη/-ών:

Ημερομηνία

27. Αποδεχόμενος τους Γενικούς Όρους, ο Πελάτης αναγνωρίζει ρητά και αιτείται της Electrolux να εκτελέσει το συμβόλαιο και να παραδώσει το/τα Προϊόν/τα εντός 14 ημερών, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του/των Προϊόντος/ων.

28. Ο Πελάτης μπορεί να υπαναχωρήσει δωρεάν από το συμβόλαιο ηλεκτρονικά (μέσω e-mail) ως και τις 12.00 (μεσημέρι) της εργάσιμης ημέρας πριν την ημέρα παράδοσης των προϊόντων και των υπηρεσιών. Στην περίπτωση αυτή, θα του επιστραφούν το πλήρες αντίτιμο αγοράς του/των Προϊόντος/ων.

29. Αν ο Πελάτης υπαναχωρήσει από το συμβόλαιο μετά τις 12.00 (μεσημέρι) της εργάσιμης ημέρας πριν την προγραμματισμένη ημέρα παράδοσης ή μετά την παράδοση του/των Προϊόντος/ων και των υπηρεσιών, τότε θα χρεωθεί τα έξοδα επίσκεψης. Στην περίπτωση αυτή, το υπόλοιπο αντίτιμο αγοράς του/των Προϊόντος/ων και των υπηρεσιών θα του επιστραφεί εντός 14 ημερών.

30. Σε περίπτωση υπαναχώρησης του Πελάτη, θα πρέπει αυτός να παραδώσει το/τα Προϊόν/τα χωρίς καθυστέρηση, το αργότερο εντός 14 ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης της υπαναχώρησης, στην Electrolux ή σε εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της Electrolux για την παραλαβή του/των Προϊόντος/ων. Η Electrolux αναλαμβάνει το κόστος της επιστροφής.

Εγγύηση εξαρτημάτων, εγγύηση προϊόντος και υποχρεωτική εγγύηση για διαρκή αγαθά

31. Εγγύηση εξαρτημάτων

31.1. Αν η Υπηρεσία δεν πραγματοποιηθεί σωστά, ο Πελάτης μπορεί να διεκδικήσει αποζημίωση βάσει της εγγύησης

από την Electrolux, σύμφωνα με τον νόμο.

31.2. Η Electrolux δε θα έχει καλή εκτέλεση αν κατά την παράδοση του Προϊόντος ή της υπηρεσίας δεν πληρούν τις προδιαγραφές ποιότητας που ορίζονται στο συμβόλαιο ή από τη νομοθεσία. Η εκτέλεση της Electrolux δε θεωρείται κακή αν ο Πελάτης είχε γνώση του ελαττώματος κατά τη σύναψη του συμβολαίου ή θα έπρεπε να έχει γνώση του ελαττώματος κατά τη σύναψη του συμβολαίου.

31.3. Οι διατάξεις των ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ δεν προβλέπουν δυνατότητα υπαναχώρησης για ελαττώματα ελάσσονος σημασίας.

31.4. Ο Πελάτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει για την ύπαρξη ελαττώματος στο προϊόν ή την υπηρεσία αμέσως μόλις το ανακαλύψει και όχι αργότερα από δύο εργάσιμες ημέρες μετά την ανακάλυψη του ελαττώματος.

31.5. Η εγγύηση εξαρτημάτων του Πελάτη λήγει σε 2 χρόνια από την εκτέλεση της επισκευής ή αντικατάστασης. Η εγγύηση της παρεχόμενης υπηρεσίας λήγει 6 μήνες μετά την εκτέλεση της.

32. Εγγύηση προϊόντος

32.1. Σε περίπτωση ελαττωματικού Προϊόντος, ο Πελάτης μπορεί να διεκδικήσει τα δικαιώματά του βάσει της εγγύησης εξαρτημάτων ή της εγγύησης προϊόντος αν το επιλέξει, όπως ορίζεται στην Ενότητα 31.

32.2. Ο Πελάτης μπορεί μόνο να αιτηθεί επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος, καθώς αυτό καλύπτει η εγγύηση προϊόντος. Ένα Προϊόν θεωρείται ελαττωματικό αν δεν πληροί τις ισχύουσες προδιαγραφές ποιότητας όταν διατίθεται στην αγορά ή αν δε διαθέτει τα χαρακτηριστικά που αναφέρει η Electrolux ως κατασκευαστής.

32.3. Η Electrolux, ως κατασκευαστής (ή διανομέας), απαλλάσσεται από διεκδικήσεις βάσει της εγγύησης προϊόντος αν μπορεί να αποδείξει ότι:

- (i) το Προϊόν δεν κατασκευάστηκε ή προωθήθηκε στην αγορά κατά τη διάρκεια της δικής της επιχειρηματικής δραστηριότητας,
- (ii) το ελάττωμα δεν ήταν αντιληπτό κατά την εμπορική προώθηση του Προϊόντος λόγω της διαθέσιμης επιστημονικής ή τεχνικής γνώσης εκείνο το χρονικό διάστημα, ή
- (iii) το ελάττωμα του Προϊόντος οφείλεται στην εφαρμογή κάποιου νόμου ή υποχρεωτικού κανονισμού.

Η Electrolux δε χρειάζεται παρά να αποδείξει έναν από τους προαναφερθέντες λόγους ώστε να απαλλαχθεί.

33. Υποχρεωτική εγγύηση για διαρκή αγαθά

33.1. Ο Πελάτης δε δικαιούται να επικυρώσει διεκδίκηση υποχρεωτικής εγγύησης αν:

- (i) το ελάττωμα οφείλεται σε εσφαλμένη χρήση του Προϊόντος,
- (ii) το ελάττωμα θεωρείται ελάσσονος σημασίας, δηλαδή σύνθηες, αναπόφευκτο, ή/και αμελητέο όσον αφορά το εν λόγω Προϊόν,
- (iii) αν έχει γίνει χρήση, χειρισμός ή εγκατάσταση του Προϊόντος με λανθασμένο τρόπο ή τρόπο που δεν πληροί τις προδιαγραφές της Electrolux ή αν μη εξουσιοδοτημένο (μη εξειδικευμένο) πρόσωπο έχει επεξεργαστεί, επισκευάσει ή τροποποιήσει το Προϊόν.

33.2. Η Electrolux παρέχει την κάρτα υποχρεωτικής εγγύησης στην ιστοσελίδα της και το εγχειρίδιο χρήστη στον Πελάτη ταυτόχρονα με την παράδοση ή εγκατάσταση του Προϊόντος, σε μορφή που εξασφαλίζει ότι θα παραμείνουν ευανάγνωστα ώσπου να λήξει η υποχρεωτική εγγύηση.

Κεφάλαιο III.

Επισκευαστικές υπηρεσίες καθορισμένης τιμής (Fixed Price Repair)

Θέμα του συμβολαίου: Υπηρεσία

34. Η Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο **παρέχεται αποκλειστικά για οικιακές συσκευές Electrolux, AEG και Zanussi κάτω των 12 ετών**. Σε περίπτωση μεγάλων οικιακών συσκευών άνω των 12 ετών, η Electrolux δεν αναλαμβάνει εργασίες επισκευής ή αντικατάστασης μετά το πέρας της περιόδου της υποχρεωτικής εγγύησης τους ή την περίοδο εγγύησης των εξαρτημάτων τους.

35. Όπως ορίζεται στις γενικές διατάξεις, η προκαθορισμένη τιμή καλύπτει την επισκευή μόνο μίας περίπτωσης ελαττώματος της οικιακής συσκευής.

36. Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων του Πελάτη που προκύπτουν από την εγγύηση εξαρτημάτων, την υποχρεωτική εγγύηση ή τις εγγυητικές υποχρεώσεις της Electrolux, κατασκευάστριας εταιρείας του Προϊόντος.

37. Ακολουθεί αναλυτικός πίνακας χρεώσεων για την Υπηρεσία **(Fixed Price Repair)** ανά κατηγορία προϊόντος, συμπεριλαμβανομένου του φόρου προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ).

Κατηγορία προϊόντος	Περιγραφή προϊόντος	Λιανική τιμή (με ΦΠΑ)
KB	Μπαούλα KB	169 €
KC	Ψυγιάκια KC	169 €
KF	Ψυγεία Δίπορτα KF	169 €
KG	Καταψύκτες όρθιοι KG	169 €
KJ	Ψυγεία εντοιχ KJ	169 €
KK	Ψυγ/κτες KK	169 €
KY	Ψυγεία ντουλάπες KY	169 €
CD	Πλ.πιάτων επιτρ. CD	179 €

KD	Πλ.πιάτων ελ. KD	179 €
KE	Πλ. Πιάτων εντ. KE	179 €
KQ	Πλ. Ρούχων στενά KQ	189 €
KR	Στεγνωτήρια KR	189 €
KT	Πλ. Ρούχων KT	189 €
WL	Πλ. Ρούχων Slim WL	189 €
WD	Πλυντήρια-Στεγνωτήρια WD	189 €
KH	Εστίες KH	199 €
KI	Κουζίνες KI	199 €
KS	Φούρνοι KS	199 €
KZ	Απορροφητήρες KZ	199 €

38. Η τιμή της Υπηρεσίας (**Fixed Price Repair**) περιλαμβάνει:

(i) την επίσκεψη ενός ελαττώματος σε μία οικιακή συσκευή, και

(ii) το κόστος της εργασίας που απαιτείται για την επίσκεψη, της επιτόπιας αποσυρμολόγησης, ανασυρμολόγησης και εγκατάστασης, καθώς και το κόστος των όποιων απαραίτητων ανταλλακτικών.

Η τιμή της Υπηρεσίας (**Fixed Price Repair**) δεν περιλαμβάνει το κόστος επισκευής άλλων βλαβών που προέκυψαν κατά την παραγγελία ή ακολούθως ή την αντικατάσταση επιπρόσθετων μερών.

39. Παραγγελία της Υπηρεσίας (**Fixed Price Repair**) μπορεί να γίνει μέσω του γραφείου εξυπηρέτησης της Electrolux ή του τηλεφωνικού κέντρου ή μέσω του ηλεκτρονικού της καταστήματος .

40. Ο Πελάτης πληρώνει προκαταβολικά το αντίτιμο της Υπηρεσίας (**Fixed Price Repair**) στην Electrolux ταυτόχρονα με την παραγγελία της Υπηρεσίας, χρησιμοποιώντας την ακόλουθη μέθοδο πληρωμής:

- με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα μέσω εφαρμογής της τράπεζας ακολουθώντας τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο πληρωμής

- με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα μέσω τερματικού POS

Η πληρωμή θεωρείται ολοκληρωθείσα την ημερομηνία που το πλήρες αντίτιμο εμφανίζεται στον τραπεζικό λογαριασμό της Electrolux.

41. Η Electrolux θα αποστείλει ηλεκτρονικά (μέσω e-mail) στον Πελάτη επιβεβαίωση λήψης της πληρωμής και αποδοχής της παραγγελίας. Η Electrolux θα εκδώσει τιμολόγιο για την παρεχόμενη Υπηρεσία, το οποίο θα αποστείλει επίσης ηλεκτρονικά (μέσω e-mail) στον Πελάτη μετά την ολοκλήρωση της παροχής.

Εκτέλεση της Υπηρεσίας (**Fixed Price Repair**)

42. Η Electrolux προσλαμβάνει ένα Συνεργάτη, δηλαδή έναν εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών με τον οποίο έχει συμβατική σχέση, για να εκτελέσει την Υπηρεσία.

43. Η Electrolux συμφωνεί ότι εντός 2 εργάσιμων ημερών από τη στιγμή της πληρωμής του αντιτίμου της Υπηρεσίας ο Συνεργάτης θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη κατά το συμφωνημένο χρόνο για την εκτέλεση της Υπηρεσίας.

44. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι ο Συνεργάτης θα έχει πρόσβαση στο χώρο που πρέπει να πραγματοποιηθεί η εκτέλεση της Υπηρεσίας. Αν ο Συνεργάτης δεν μπορέσει να εκτελέσει την Υπηρεσία για λόγους που οφείλονται στον Πελάτη ή επειδή έλαβε ελλιπείς, ανακριβείς ή λανθασμένες πληροφορίες από τον Πελάτη, η περίοδος παράδοσης της υπηρεσίας θα παραταθεί ανάλογα με τον απαραίτητο χρόνο ώστε να πραγματοποιηθεί η σωστή εκτέλεση της Υπηρεσίας.

45. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Electrolux και, σε περίπτωση επιτόπιας επίσκεψης, το Συνεργάτη ως προς όλες τις συνθήκες και τα γεγονότα που είναι απαραίτητα για την εκτέλεση της Υπηρεσίας. Αν δεν το κάνει ή αν δώσει λανθασμένες πληροφορίες, η Electrolux ή ο Συνεργάτης διατηρούν το δικαίωμα να αναβάλουν ή να αναστείλουν την εκτέλεση της Υπηρεσίας έως ότου να παράσχει ο Πελάτης τις απαραίτητες πληροφορίες.

46. Στο βαθμό που αυτό είναι δυνατό, ο Συνεργάτης θα εκτελέσει την Υπηρεσία κατά την πρώτη επίσκεψη. Αν είναι αδύνατο να εκτελεστεί η Υπηρεσία εντός του διαστήματος της πρώτης επίσκεψης λόγω απροόπτου (π.χ. έλλειψη κάποιου ανταλλακτικού ή ανάγκη αγοράς ανταλλακτικού), τότε ο Συνεργάτης είναι υποχρεωμένος να επικοινωνήσει με τον Πελάτη προσωπικά ώστε να ολοκληρώσει τις εργασίες επισκευής ή εγκατάστασης όσο το δυνατόν νωρίτερα και το αργότερο 14 εργάσιμες ημέρες μετά την πρώτη επίσκεψη.

47. Σε περίπτωση που είναι αδύνατο να εκτελεστεί η Υπηρεσία (**Fixed Price Repair**) λόγω της φύσης του ελαττώματος (π.χ. **πλήρης οικονομική ζημία** ή έλλειψη ανταλλακτικών), η Electrolux θα επιστρέψει το αντίτιμο που πλήρωσε ο Πελάτης για την Υπηρεσία, μη συμπεριλαμβανομένου του κόστους μετάβασης - επίσκεψης . Αν είναι αδύνατο να επισκευαστεί ή να αντικατασταθεί ο εξοπλισμός ή τα εξαρτήματα του, ο Συνεργάτης θα το τεκμηριώσει εγγράφως άμεσα και θα δώσει αντίγραφο της καταγραφής στον Πελάτη. **Πλήρης Οικονομική ζημία**, θεωρείται η βλάβη της οποίας ο κόστος συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ξεπερνά το διπλάσιο της χρέωσης της Υπηρεσίας, δηλαδή από **338 ευρώ (τριακόσια τριάντα οκτώ ευρώ) έως 398 (τριακόσια ενενήντα οκτώ ευρώ), ανάλογα με την κατηγορία χρέωσης της υπηρεσίας επισκευής του προϊόντος.**

48. Το Κόστος **Μετάβασης - Επίσκεψης** ανέρχεται στα **45 ευρώ (σαράντα πέντε ευρώ)**, το οποίο χρεώνεται στον Πελάτη μόνο αν η εκτέλεση της Υπηρεσίας καθυστερήσει για οποιοδήποτε λόγο που αποδίδεται στον Πελάτη, όπως ορίζεται στο παρόν Κεφάλαιο ή άλλως, ή αν δε γίνεται να επισκευαστούν ή να αντικατασταθούν τα ελαττωματικά μέρη λόγω της φύσης του ελαττώματος ή αν ο Πελάτης δεν υπαναχωρήσει νόμιμα από το συμβόλαιο ούτε το ανακαλέσει.

49. Αν η Υπηρεσία εκτελεστεί, το Κόστος Μετάβασης - Επίσκεψης για την εκτέλεση της Υπηρεσίας περιλαμβάνεται στο συνολικό κόστος της Υπηρεσίας και δε χρεώνεται στον Πελάτη, είτε ξεχωριστά είτε ως επιπρόσθετο κόστος. Το κόστος Μετάβασης - Επίσκεψης παραμένει αμετάβλητο, ανεξάρτητα από τυχόν μειώσεις τιμών σε προσφορές ή περιόδους

εκπτώσεων.

Το Κόστος Μετάβασης Επίσκεψης περιλαμβάνει το φόρο προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ).

Ακολουθεί αναλυτικός πίνακας Χρεώσεων

	Τιμή € FPR	Χρέωση € Μετάβασης - Επίσκεψης	Χρέωση € Επισκευής
ΜΕ ΦΠΑ 24%	169	45	124
	179*	45	134
	189	45	144
	199	45	154

	Τιμή € FPR	Χρέωση € Μετάβασης - Επίσκεψης	Χρέωση € Επισκευής
ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ 24%*	136,29	36,29	100,00
	144,35	36,29	108,06
	152,42	36,29	116,13
	160,48	36,29	124,19
*η αποφορολόγηση γίνεται στην λιανική τιμή και η διαφορά ενός λεπτού του ευρώ (0,01€) είναι υπέρ του καταναλωτή			

50. Ο Συνεργάτης θεωρεί ότι η Υπηρεσία εκτελέστηκε πλήρως αν διορθώνει τη δυσλειτουργία της συσκευής ή αν αντικαταστάθηκε ή επισκευάστηκε το απαραίτητο μέρος για τη σωστή λειτουργία της συσκευής μετά την εγκατάσταση. Ο Συνεργάτης οφείλει να παραχωρήσει άμεσα στον Πελάτη έγγραφο αρχείο της εκτέλεσης της Υπηρεσίας, το οποίο θα πρέπει με τη σειρά του να υπογράψει ο Πελάτης. Προτού υπογράψει το αρχείο, ο Πελάτης οφείλει να επιβεβαιώσει ότι ο εξοπλισμός λειτουργεί σωστά.

Λήξη της έννομης σχέσης

51. Η εκτέλεση της Υπηρεσίας σηματοδοτεί τη λήξη της έννομης σχέσης μεταξύ των Μερών.

52. Αν είναι αδύνατο να εκτελεστεί η Υπηρεσία για λόγους που οφείλονται στον Πελάτη ή λόγω της φύσης του ελαττώματος (π.χ. πλήρης οικονομική ζημία ή έλλειψη ανταλλακτικών) ή αν ο Πελάτης δεν υπαναχωρήσει νόμιμα από το συμβόλαιο, τότε η έννομη σχέση θα λήξει χωρίς να εκτελεστεί η Υπηρεσία. Σε αυτήν την περίπτωση, η Electrolux θα διευθετήσει τους λογαριασμούς της με τον Πελάτη και θα του επιστρέψει το πλήρες αντίτιμο της Υπηρεσίας, μη συμπεριλαμβανομένου του Κόστους Μετάβασης - Επίσκεψης.

53. Ο Πελάτης δικαιούται να υπαναχωρήσει από το συμβόλαιο εντός 14 ημερών από την ημερομηνία σύναψης του συμβολαίου χωρίς να προσφέρει αιτιολογία και να λήξει το συμβόλαιο μετά την έναρξη της εκτέλεσης, αρκεί να έχει ενημερώσει εγγράφως την Ελεγκτρολούξ Ελλάς την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα έως τις 12.00 το μεσημέρι.

54. Με την αποδοχή των παρόντων ΓΕΝΙΚΩΝ ΌΡΩΝ, ο Πελάτης αναγνωρίζει και αιτείται ρητά της Electrolux να εκκινήσει την εκτέλεση του συμβολαίου εντός της δεκατετραήμερης περιόδου υπαναχώρησης.

55. Ο Πελάτης μπορεί να υπαναχωρήσει δωρεάν από το συμβόλαιο ηλεκτρονικά (μέσω e-mail) ως τις 12.00 (μεσημέρι) της εργάσιμης μέρας πριν από την ημερομηνία της προγραμματισμένης επίσκεψης. Σε αυτήν την περίπτωση, η Electrolux θα επιστρέψει το πλήρες αντίτιμο της Υπηρεσίας στον Πελάτη εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υπαναχώρησης. Δεδομένου ότι η Υπηρεσία εκτελείται εντός της δεκατετραήμερης περιόδου υπαναχώρησης όπως ορίζεται στον Κανονισμό, αν ο Πελάτης λήξει το συμβόλαιο αφού ξεκινήσει η εκτέλεση της Υπηρεσίας, είναι υποχρεωμένος να πληρώσει το Κόστος Μετάβασης - Επίσκεψης στην Electrolux. Σε αυτήν την περίπτωση, το αντίτιμο της Υπηρεσίας θα επιστραφεί στον Πελάτη, μη συμπεριλαμβανομένου του Κόστους Μετάβασης - Επίσκεψης.

56. Αν επιτρέψει την εκτέλεση της Υπηρεσίας, ο Πελάτης χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

57. Ο Πελάτης μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης ηλεκτρονικά (μέσω e-mail), σύμφωνα με την πρότυπη δήλωση που βρίσκεται στο Παράρτημα 2 του Κανονισμού:

Πρότυπη δήλωση υπαναχώρησης

(συμπληρώστε και αποστείλετε μόνο σε περίπτωση υπαναχώρησης/πρόθεσης υπαναχώρησης από το συμβόλαιο)

Παραλήπτης:

Ο/Η υπογράφων/-ουσα, δηλώνω ότι ασκώ το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά στο συμβόλαιο πώλησης των ακόλουθων προϊόντων ή όσον αφορά στο συμβόλαιο παροχής των ακόλουθων υπηρεσιών:

Ημερομηνία συμβολαίου/Ημερομηνία παραλαβής:

Ονοματεπώνυμο πελάτη/-ών:

Διεύθυνση πελάτη/-ών:

Ημερομηνία

Εγγύηση εξαρτημάτων, εγγύηση προϊόντος, και υποχρεωτική εγγύηση

58. Εγγύηση εξαρτημάτων

58.1. Η εκτέλεση της/των Υπηρεσίας/ών υπόκειται στο Κεφάλαιο II των παρόντων Γενικών Όρων. Οι διατάξεις σχετικά με την εγγύηση εξαρτημάτων που ορίστηκαν στην Ενότητα 35 του Κεφαλαίου εκείνου ισχύουν και εδώ, ανάλογα και με τις τροποποιήσεις που περιγράφονται στην παρούσα Ενότητα.

58.2. Αν εισαχθεί νέο μέρος στον εξοπλισμό κατά την εκτέλεση της Υπηρεσίας, η κάλυψη της εγγύησης εξαρτημάτων του Πελάτη θα λήξει εντός 2 ετών από την παράδοση.

58.3. Αν δεν εισαχθεί κανένα νέο μέρος στον εξοπλισμό κατά την επισκευή του, τα δικαιώματα του Πελάτη βάσει της εγγύησης εξαρτημάτων για το χρησιμοποιημένο μέρος θα λήξουν εντός 6 μηνών.

59. Εγγύηση προϊόντος

59.1 Η εκτέλεση της/των Υπηρεσίας/ών υπόκειται στο Κεφάλαιο II των παρόντων Γενικών Όρων. Οι διατάξεις σχετικά με την εγγύηση προϊόντος που ορίστηκαν στην Ενότητα 32 ισχύουν κατ' αναλογία.

60. Υποχρεωτική εγγύηση για διαρκή αγαθά

60.1 Η εκτέλεση της/των Υπηρεσίας/ών υπόκειται στο Κεφάλαιο II των παρόντων Γενικών Όρων. Οι διατάξεις σχετικά με την υποχρεωτική εγγύηση που ορίστηκαν στην Ενότητα 33

Κεφάλαιο IV.

Άλλες διατάξεις

61. Η Πολιτική Απορρήτου της Electrolux, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Electrolux (www.electrolux.com.gr) διέπει τη διαχείριση και την προστασία των προσωπικών δεδομένων του Πελάτη, τα οποία απέκτησε η Electrolux κατά την πώληση του/των Προϊόντος/ων, όπως περιγράφεται στο Κεφάλαιο II των Γενικών Όρων, και κατά την παραγγελία της/των Υπηρεσίας/ών, όπως περιγράφεται στο Κεφάλαιο II των Γενικών Όρων.

62. Η Electrolux οφείλει πάντα να απασχολεί Συνεργάτες που κατέχουν την απαραίτητη εξειδίκευση και δείχνουν τη δέουσα επιμέλεια για τις Υπηρεσίες που παρέχουν. Η Electrolux φέρει την ίδια ευθύνη για τη συμπεριφορά και την απόδοση των Συνεργατών της όπως και για τις δικές της.

63. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει άμεσα την Electrolux αν υπάρχει κάποια απειλή ή κίνδυνος στην τοποθεσία όπου είναι να παραδοθεί το Προϊόν ή να εκτελεστεί η Υπηρεσία.

64. Σε περίπτωση διαφοράς ως προς την εκτέλεση, οι συμβαλλόμενοι οφείλουν πρώτα να προσπαθήσουν να επιλύσουν τη διαφορά φιλικά. Υπάρχει η δυνατότητα υποβολής παραπόνων μέσω της Εξυπηρέτησης Πελατών της Electrolux στο 0030 2109854876, ή μέσω e-mail στο tech_support_greece@electrolux.com, ή ταχυδρομικά στην διεύθυνση της έδρας.

65. Η Εξυπηρέτηση Πελατών εξετάζει τα παράπονα που λαμβάνει και τα απαντά εντός 30 ημερών, επικοινωνώντας με τον Πελάτη γραπτώς ή ηλεκτρονικά. Αν η Electrolux αποφασίσει ότι η διεκδίκηση είναι αιτιολογημένη, θα πράξει σύμφωνα με τους παρόντες Γενικούς Όρους.

Αθήνα,

Δεκέμβριος 2025

Ελεκτρολούξ Ελλάς Α.Ε.

