

## OPŠTI USLOVI

### „Whirlpool promocija 2 + 3 GODINE BEZBEDNOSTI“

(2 godine fabričke garancije + 3 godine produžene garancije)

za čitav asortiman Whirlpool, Indesit i Hotpoint uređaja

#### I. UVODNE ODREDBE

##### Primena uslova

Opšti uslovi „Whirlpool promocije 2 + 3 GODINE BEZBEDNOSTI“ (u daljem tekstu: Uslovi) primenjuju se između WHIRLPOOL CROATIA d.o.o. Zagreb, Avenija Većeslava Holjevca 40, OIB: 29882918750 i PARTUM USLUGE d.o.o. Zagreb, Horvaćanska cesta 47, OIB: 35516118197 tokom promocije i uslovi se odnose na uređaje koje u okviru ove promocije distribuiraju i prodaju WHIRLPOOL CROATIA d.o.o. Promocija traje od 01.01.2021 do 31.12.2021

#### II. POSEBNE ODREDBE

Predmet "Whirlpool promocija 2 + 3 GODINE BEZBEDNOSTI"

Predmet promocije je čitav asortiman Whirlpool, Indesit i Hotpoint uređaja (u daljem tekstu: uređaj ili elektronski uređaj) koji je detaljnije opisan na računu i priboru u originalnom pakovanju kupljenom zajedno sa pomenutim uređajem. Organizator promocije je WHIRLPOOL CROATIA d.o.o.

Opseg „Whirlpool promocija 2 + 3 GODINE BEZBEDNOSTI“ - slučajevi, pokriveni opasnosti

Popravak ili zamena i pravilno funkcionisanje kupljenog elektronskog uređaja korisnika važe samo za nepredvidive i iznenadne kvarove ili smetnje na predmetu pokrivenom WHIRLPOOL promocijom. Nepredvidivi kvarovi su oni koje korisnik nije predvideo blagovremeno, niti je morao da predvidi primenom dužne pažnje, izuzev grubog nemara. Promocija pokriva naknadu troškova servisiranja svih kvarova koji su pokriveni redovnom proizvođačkom garancijom i to za dodatni period koji je definisan i naznačen na samom sertifikatu o produženoj garanciji.

Teritorijalna i vremenska valjanost promocije

Promocija važi na teritoriji Srbije. Promocija počinje od trenutka kupovine uređaja i traje do kraja ugovorenog perioda. Prve dve godine garancije odnose se na fabričku garanciju koju pruža Whirlpool Croatia d.o.o., a dodatne 3 godine garancije ostvaruju se preko PARTUM d.o.o. Produžena garancija počinje danom isteka redovne garancije, pod uslovom da je korisnik registrovao svoj proizvod za produženu garanciju u roku od 30 dana od kupovine uređaja.

#### II. KORISNIČKA PRAVA

Korisnik ima pravo na:

- troškovi popravke uređaja, pod uslovom da iznos tog troška ne prelazi vrednost takvog ili sličnog uređaja u vreme kvara;
- iznos cene novog uređaja u trenutku kvara, ako ga nije moguće popraviti ili su troškovi popravke veći od nabavne vrednosti;

- iznos cene uređaja koji je prema tehničkim karakteristikama najbliži uređaju za koji je popravka neisplativa, ako se takav uređaj više ne može dobiti ili se ne proizvodi.
- u slučaju uništenja, kao i u slučaju da se popravka ne može izvršiti iz tehničkih ili objektivnih razloga ili je veća od nabavne vrednosti (ukupni gubitak);
- produžena garancija pokriva samo štetu uzrokovanu električnim, elektronskim, elektromehaničkim ili mehaničkim uzrocima unutar opreme.
- sledeći kvarovi na grejnim elementima, gumenim zaptivkama, amortizerima, montažnim oprugama, LED osvetljenju pokriveni su produženim uslovima garancije.
- u slučaju kvara ili oštećenja predmeta proširene garancije, uključujući štetu nastalu usled nedostataka u predmetu ovog ugovora, koji se otkrivaju nakon isteka zakonske garancije proizvođača;

Procena visine troškova popravke utvrđuje se prema pisanoj izjavi ovlašćenog servisa proizvođača.

U slučaju zamene uređaja, uređaj obuhvaćen WHIRLPOOL promocijom, ako se zatraži, ostaje na raspolaganju PARTUM d.o.o.

U svakom slučaju, maksimalna obaveza ne može biti veća od cene pokrivenog uređaja u trenutku kvara.

Predviđeni rok za izvršenje popravke je trideset (30) kalendarskih dana od trenutka izvršenog pregleda aparata od strane ovlašćenog servisera i ustanovljavanja njegovog statusa na osnovu prijave i dokumentacije koju je stranka poslala prilikom podnošenja prijave.

Ovaj rok može biti produžen uz prethodno obaveštenje stranke.

### III. IZUZETO IZ DELOKRUGA PROMOCIJE

Promocija proširene garancije ne odnosi se na sledeće proizvode i usluge:

- 1) uređaji / proizvodi kupljeni za preprodaju ili sticanje prihoda (sredstva za rad);
- 2) uređaji zakupljeni ili založeni;
- 3) korišćeni uređaji ili proizvodi na kojima je izvršena popravka, podešavanje ili popravka.

Promocija produžene garancije NE uključuje klima uređaje, odvlaživače niti uređaje iz profesionalnog i polu-profesionalnog asortimana!

Izuzeto iz delokruga promocije, kvarovi i / ili troškovi nastali zbog:

- 1) namere ili prevara korisnika ili bilo koje treće strane;
- 2) sabotaža, terorizam, rat, neprijateljstva, ratne operacije ili ratni događaji, revolucija, ustanak ili građanski nemiri koji proizilaze iz takvih događaja;

- 3) troškove popravljanja nedostataka i zamene neispravnih delova obuhvaćenih garancijom proizvođača tokom perioda važenja garancije proizvođača;
- 4) otkazivanje uređaja ili delova uređaja koji ne podležu garanciji proizvođača usled oštećenja prilikom upotrebe (pocepane gume, lomovi staklenih i plastičnih komponenti i slično)
- 5) čišćenje uređaja, zamena filtera, saniranje blokade na uređaju;
- 6) kvar nastao uklanjanjem zanemarljivih nedostataka, posebno ogrebotina i drugih nedostataka u izgledu koji ne utiču na tehničku upotrebljivost uređaja kao i bilo koje štete koja je estetske prirode;
- 7) kvar kao rezultat dejstva vlage ili kamenja;
- 8) kvar nastao dejstvom tečnosti kao i oštećenja koja su direktna ili indirektna posledica atmosferskih padavina;
- 9) korozija ili prosipanje tečnosti na uređaju;
- 10) posledica prirodnih katastrofa, kao što su zemljotresi, poplave, oluje, munje i slično;
- 11) gubitak zarade, kazne, kašnjenja itd ;
- 12) modifikacije, poboljšanja ili poboljšanja uređaja;
- 13) nestanak uređaja zbog gubitka ili zaborava ili krađe;
- 14) zloupotreba uređaja;
- 15) popravka uređaja u inostranstvu ili od strane neovlašćenog servisera;
- 16) upotreba uređaja protivno uputstvima proizvođača;
- 17) fizička/mehanička oštećenja u svakom slučaju nisu pokrivena.

#### IV. OBAVEZE KORISNIKA

Ako se uređaj pokvari, korisnik je dužan da:

- 1) odmah preduzme sve mere koje su u njenoj moći da eliminiše i smanji štetu, tako da se na pokrivenom uređaju ne dogodi dalje oštećenje;
- 2) u roku od 3 kalendarska dana telefonom na +381 11 4250 050 ili e-mailom: [claims@elpromotion.eu](mailto:claims@elpromotion.eu);
- 3) dostaviti sve podatke i druge dokaze potrebne za utvrđivanje uzroka, obima i obima kvara.

Pored prijave kvara, koja pored osnovnih podataka treba da sadrži opis okolnosti pod kojima je došlo do kvara i opis kvara na uređaju, korisnik je dužan da priloži sledeću dokumentaciju:

- 1) dokument kojim se dokazuje kupovina predmeta, naknada i datum kupovine (račun);
- 2) kopiju Garantnog lista;
- 3) sertifikat o produženoj garanciji.

Pri registraciji za promociju potrebno je navesti neke opšte i lične podatke. Regstrujući se za promociju, kupac pristaje na obradu ličnih podataka koje je popunio.