

Обслужване на клиенти



ГАРАНЦИОННА
КАРТА

SERVICE
authorized assistance



BG - БЪЛГАРИЯ
📞 0700 100 68

Свържете се с нас



www.hotpoint.bg



www.whirlpool.bg



www.indesit.bg

Обслужване на клиенти

Нашият екип се ангажира да помогне при всякакви притеснения и въпроси, които може да имате, като например

- Мнения и съвети за отстраняване на проблем
- Информация и практически съвети за правилното използване на уреда
- Извършване на оторизирани ремонти
- Инструкции и информация за продукта



0700 100 68

Можете да се запишете за посещение от техник от Понеделник до Петък между 9:00 и 18:00 ч.

Срокове и условия

Настоящата гаранция се предоставя от търговското представителство на Whirlpool за България:

**Урпул България ЕООД, с адрес: гр. София, 1057,
Бул. Драган Цанков 36**

World Trade Center, ет 4, офис 412

Работно време:

Понеделник - Петък: 9:00 - 18:00

Акуална информация за координати за регионални сервиси на територията на Република България ще получите на сайта Урпул: www.whirlpool.bg.

Гаранционни срокове:

2 /две/ години за всички уреди!

Гаранционни условия и процедура

- Настоящата гаранция се отнася за електроуреди с марка Whirlpool, Hotpoint, Indesit закупени от потребители за лична, непрофесионална и нетърговска употреба.
- Гаранционният период е с продължителност 2 години от датата на закупуване на уреда, съответно от датата на доставката, ако такава е уговорена.
- Гаранцията се простира върху територията на Република България.
- Гаранцията се отнася за дефекти, възникнали в процеса на нормална експлоатация през гаранционния период поради грешка в производствения процес или некачествени материали и компоненти и не покрива козметични дефекти, ако уредът е закупен с такива.
- Рекламация за неокомплектованост и външни видими дефекти на стоката се признават само по време на покупката. Никое от предвидените в настоящата гаранционна карта правила не засягат правата на потребителите по законовата гаранция.
- Рекламации за неправилна работа или дефект се приемат в търговския обект, от който е закупена стоката. Вашите права са гарантиирани съгласно текстовете на Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки („ЗПЦСЦУПС“) в чл.33-чл.37.

Чл. 33.

- (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:
 1. да предава реклами, като поисква от продавача да приведе стоката в съответствие;
 2. да получи пропорционално намаляване на цената;
 3. да развали договора.
- (2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:
 1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
 2. значимостта на несъответствието, и
 3. възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.
- (3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

1. продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;
2. появява се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;
3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или
4. продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

- (6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34.

(1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изиска демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтирани стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35.

Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36.

- (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.
- (2) Когато несъответствието се отнася само за някои от

стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

- (3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.
- (4) Продавачът възстановява на потребителителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37.

(1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

1. за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;
2. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;
3. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;
4. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

- Рекламации се приемат срещу представяне на валиден покупен документ (фактура или касова бележка) и/или на документ, удостоверяващ плащането, както и гаранционна карта.
- По време на престоя на стоката в сервиза, сервизът не е длъжен да осигурява обратно друга стока.
- Сервизът си запазва правото в отделни случаи да избира

мястото за ремонт на изделието.

- Претенции за дефекти и липси не се признават, ако стоката е закупена като преоценена и са съществували при покупката
- Дефектираните елементи ще бъдат взети за отчет от сервизния работник.
- Тази гаранция е валидна само ако е попълнена изцяло и четливо в момента на получаване на стоката, съдържа името и печата на продавача и има подпись на клиента.
- Не подлежат на гаранционно обслужване по тази гаранция всички стъклени и пластмасови детайли, (маншони, гумени уплътнители на вратата на перални и печки, пластмасови ребра в барабана на перални) намиращи се по външната и вътрешна част на уреда, както и повреди, които могат да настъпят вследствие на небрежно боравене.
- Ако изделието е оставено за ремонт и след тестване се установи, че то отговаря на техническата спецификация, то клиентът дължи такса за тестване съгласно ценоразписа на сервиза.
- Вносителят и сервизът не носят отговорност за пропуснати ползи и последвали загуби вследствие на дефекта на стоката при престоя й в сервиза.
- При несъответствие на стоките потребителят има правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за него, по силата на закона. Настоящата гаранция не засяга тези средства за защита на потребителя. Независимо от гарантията, продавачът носи отговорност за липса на съответствие на стоката съгласно ЗПЦСЦУПС.

Безплатното гаранционно обслужване може да бъде отказано в следните случаи:

1. Когато не са спазени условията за съхранение, транспортиране, монтаж и експлоатация, посочени в ръководството на изделието.
2. Когато има несъответствие между данните в документите и самата стока или когато табелката със серийния номер е била отстранена или заменена по какъвто и да е начин.
3. Когато е правен опит за отстраняване на дефекта от купувача или други неуполномощени лица.
4. Когато повредата е настъпила в следствие на попадане на външно тяло (течности, монети, прах в голямо количество, насекоми, гризачи и др.), под въздействието на агресивна външна среда, при експлоатация в помещение с отрицателни температури или не са полагани елементарни грижи за изделието.
5. Когато дефекта е в следствие на сътресения, удари, колебания в напрежението, механични или електрически претоварвания, получени вследствие на небрежно отношение, при транспорт или природни бедствия (мълнии, наводнения, пожари и др.), при токов удар или неизправности в захранващата мрежа или други причини извън контрола на вносителя/сервиза (корозия), или при форсмажорни обстоятелства. Нормално тези рискове се поемат от съответната застраховка.
6. Когато уредът се използва за цели непосочени в оригиналната инструкция за експлоатация, както и когато се използва за каквото и да е комерсиални цели, различни от домашна употреба.
7. При загубване на гаранционната карта сервиза има право да откаже гаранционен ремонт. Загубена гаранционната карта не се преиздава.
8. Ако потребителят е бил уведомен за недостатъка на стоката при закупуването ѝ и изрично и отделно се е съгласил с него.

Гаранционна карта	
Уредът е регистриран в сервиза на	20 г.
Сервизен №	<input type="text"/>
Фабричен №	<input type="text"/>
г-н <input type="checkbox"/> дама <input type="checkbox"/>	
Име:	<input type="text"/>
Фамилия:	<input type="text"/>
Улица:	<input type="text"/> №.
Пощ. код	<input type="text"/> Град (с):
Телефон:	<input type="text"/>
Фактура №:	<input type="text"/> Дата:
Стоката е предадена и получена в изправност и пълна окоопакованост.	
Купувач:	Продавач:
Запознат съм с условията на гарантията, съгласно ЗЗП.	
Купувач:	Продавач:

Съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки:
Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се взимат предвид естеството на стоките и целта, за която са били

необходими на потребителя. За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се взимат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.
Потребителят има право да развали договора за продажба и да му бъде възстановена заплатената сума, или да иска пропорционално намаляване на цената на потребителската стока, когато Продавачът не е извършил или е отказал да извърши ремонт или замяна съобразно закона и в предвидените срокове, когато след 2 ремонта на стоката отново се появи несъответствие или несъответствието е толкова сериозно, че оправдава намаляване на цената/развалия на договора, както и когато продавачът е заявил или от обстоятелствата става явно, че няма да приведе в стоката в съответствие в разумен срок или без значителни неудобства за потребителя. Потребителят не може да претендира за развалине на договора, ако несъответствието на потребителската стока е незначително.

Потребителят може да упражни правото си на рекламиране в срок от две години, считано от датата на закупуването на уреда, съответно от датата на доставката, ако такава е уговорена. Двугодишният срок спира да тече през времето, необходимо за поправка или замяна на уреда.

С цел съхранение на срока, необходим за ремонт на дефектиращия уред, моля свързвайте се директно с оторизирания централен или регионален сервиз.

Сервизни талони

ТАЛОН 1

Дата _____ 20 г.
Име на техника _____

Гаранционна карта

ТАЛОН 1

Серв. № _____
Модел уред: _____
Фабр. №: _____
Дата на продажбата: _____ г
Клиент _____
(подпись)

ТАЛОН 2

Дата _____ 20 г.
Име на техника _____

Гаранционна карта

ТАЛОН 2

Серв. № _____
Модел уред: _____
Фабр. №: _____
Дата на продажбата: _____ г
Клиент _____
(подпись)

ТАЛОН 3

Дата _____ 20 г.
Име на техника _____

Гаранционна карта

ТАЛОН 3

Серв. № _____
Модел уред: _____
Фабр. №: _____
Дата на продажбата: _____ г
Клиент _____
(подпись)

ТАЛОН 4

Дата _____ 20 г.
Име на техника _____

Гаранционна карта

ТАЛОН 4

Серв. № _____
Модел уред: _____
Фабр. №: _____
Дата на продажбата: _____ г
Клиент _____
(подпись)

SERVICE ABC XXX A fac - simile
 I.C. XXXXXXXXXX S/N XXXXXXXXXX

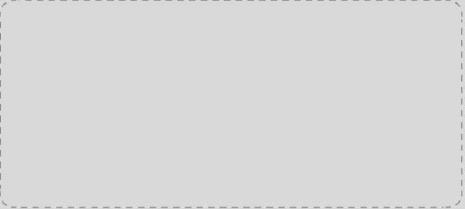

12NC - Model Number,
S/N - Serial Number

В случаи на липсващ стикер с информация за сервизно обслужване, моля посочете модела и серийния номер за бъдещи справки за сервизно обслужване, които ще намерите на табелката с основните данни.

ПРОДАВАЧ: ИМЕ, АДРЕС, ТЕЛЕФОНЕН НОМЕР



ДАТА И НОМЕР НА ФАКТУРА
 / /

ПОДПИС И ПЕЧАТ НА ПРОДАВАЧА


ДАТА И АДРЕС НА ДОСТАВКА НА УРЕДА
 / /

МАРКА И ТИП УРЕДА

ПОДПИС НА КУПУВАЧА МОДЕЛ СЕРИЕН НОМЕР



Сервизни талони

Описание на дефекта _____

Вложени части: _____

Дата на ремонта: _____

Подпись на техника: _____

ТАЛОН 1

Сервиз "Whirlpool"

Описание на дефекта _____

Вложени части: _____

Дата на ремонта: _____

Подпись на техника: _____

ТАЛОН 2

Сервиз "Whirlpool"

Описание на дефекта _____

Вложени части: _____

Дата на ремонта: _____

Подпись на техника: _____

ТАЛОН 3

Сервиз "Whirlpool"

Описание на дефекта _____

Вложени части: _____

Дата на ремонта: _____

Подпись на техника: _____

ТАЛОН 4

Сервиз "Whirlpool"