

Общи условия

Версия на Общите условия: ЕНА_1.0

Обща информация

Тези Общи условия заедно с Вашия Формуляр за абонамент уреждат отношенията Ви с нас във връзка с предоставянето на услугата „Смарт майстор“.

Докато сте клиент на Yettel, ние ще Ви предоставяме „Смарт майстор“ срещу заплащане на Таксата за услугата и при спазване от Ваша страна на всички разпоредби на тези Общи условия.

„Смарт майстор“ важи само за Дома, намиращ се на територията на България, посочен във Вашия Формуляр за абонамент. Един Дом може да има само един Бенефициер.

Доставчик на услугата/ние

Ние, AP Solutions GmbH, клон Австрия, сме австрийско дружество, част от Allianz SE, специализирано да предоставя домашен асистанс, което Ви предоставя услугите, посочени в тези Общи условия.

Бенефициер/Вие

Вие, Бенефициерът, трябва да сте 1) физическо лице на възраст най-малко 18 години, юридическо лице или едноличен търговец, и 2) клиент със сročна абонаментна услуга от Yettel. Вие може да упълномощите трето лице, което да Ви представлява във връзка със „Смарт майстор“, чрез нотариално заверено пълномощно (общо или изрично). Упълномощеното лице може да действа от Ваше име само присъствено в магазините на Yettel. Клиенти на Yettel, които не използват Мобилен номер, осигурен от Yettel, но които ползват друга абонаментна услуга от Yettel, могат да се абонират за „Смарт майстор“, да се откажат или прекратят „Смарт майстор“, както и да променят Номера за контакт, само присъствено, включително чрез пълномощник, в магазините на Yettel.

Yettel

Yettel е водещо телекомуникационно дружество, което желае да предлага на своите клиенти услуги за домашен асистанс, предоставяни от нас, в своите магазини и чрез своите дигитални канали. Yettel и ние сме сключили рамков договор за предоставяне на услуги („Рамков договор между нас и Yettel“), който позволява предоставянето на „Смарт майстор“ от нас на клиентите на Yettel.

Дефиниции

Дефинициите на използваните тук термини или фрази са:

Авария на електрическата инсталация: Неизправност на електрическата инсталация във Вашия Дом.

Дом: Еднофамилни жилищни сгради и самостоятелни обекти в жилищни, нежилищни или сгради от смесен тип, със следното предназначение: жилище; офис; делова, административна и търговска дейност, обслужваща дейност за битови услуги, обществено хранене, здравни и социални услуги, учебна дейност, научна и проектантска дейност, и отделни обекти с търговска цел, които не работят като част от търговска верига, което означава, че такива обекти са единствени по рода си и не работят под търговска марка, използвана от друг обект/бизнес (включително по договори за франчайзинг), например автосервизи, автомивки, павилиони, обекти за бързо хранене, пекарни), по отношение на които се предоставя „Смарт майстор“ и чийто адрес е посочен във Формуляра за абонамент. Молим да имате предвид, че не се предоставя „Смарт майстор“ за гаражи или обслужващи постройки, които не могат да бъдат достъпни чрез вътрешна врата от основния Дом, както и за складове.

„Смарт майстор“: Услугите, предоставяни от нас съгласно тези Общи условия, а именно Спешен домашен асистанс и Домашен асистанс при повреда на домакински уреди.

Консумативи: Части, които изискват подмяна поради честота на употреба, например крушка.

Мобилен номер: Номер, идентифициращ уникално абонамент (предплатен или сročен) за телекомуникационна гласова услуга, отговаряща на условията за получаване и отговаряне на SMS. Такава телекомуникационна услуга може да включва допълнителни услуги

като използване на мобилни данни.

Номер за контакт: Мобилен номер, предоставен от Вас при абонирането Ви за „Смарт майстор“ или променен впоследствие в магазините на Yettel или мобилното приложение на Yettel.

Общи условия: Общите условия, както са посочени в този документ. Молим да имате предвид, че само условията, посочени в този документ, са валидни за „Смарт майстор“.

Основна отоплителна система: Основната отоплителна система във Вашия Дом, включително битово котле. Това включва системите за централно отопление и/или топла вода и обхваща: програматора, помпата за централно отопление, термостати (с изключение на смарт/свързани с интернет термостати), радиатори. Не са включени слънчеви и газови отоплителни системи, небитови котли за централно отопление и свързаните с тях тръбопроводи и оборудване, както и резервоари за гориво за централно отопление. Вашето котле за централно отопление трябва да бъде правилно монтирано и ремонтирано в съответствие с препоръките на производителя, както и да се обслужва и поддържа редовно. В случай на повреда може да бъде изискано писмено потвърждение за последното обслужване на Вашето котле.

Повреда на водопроводна и/или канализационна система: Неизправност на водопроводната или канализационната система, която ще доведе до щети, причинени от вода, във Вашия Дом. Това включва спукани тръби и преливащи резервоари за вода. Включена е и всяка неизправност на тоалетната чиния или казанчето, свързано с нея, ваната, душете и мивките във Вашия дом, която води до пълна загуба на функцията им.

Специалист: Квалифицирано лице, което е одобрено и инструктирано от нас да предоставя услуги за „Смарт майстор“.

Спешна ситуация: Внезапна и непредвидена ситуация в Дома, която, ако не бъде овладяна бързо, би направила Дома Ви опасен или би причинила допълнителни щети на Дома или на намиращото се в него имущество, или би довело да загуба на основния му източник на вода, електричество или отопление.

Такса за услугата: Сумата, която трябва да бъде заплатена от Вас за Вашия „Смарт майстор“, включваща ДДС.

Формуляр за абонамент: Форма, предоставена от нас и подписана от Вас, с която Вие се абонирате за „Смарт майстор“.

Спешен домашен асистанс

При Спешна ситуация ние ще организираме и заплатим разходите за Спешен домашен асистанс (включващи разходите за транспорт и труд на специалист, както и разходите за необходимите резервни части при ремонт) във връзка с нейното овладяване и за да се предотвратят по-нататъшни щети или влошаване на условията на живот, като извършим следните действия:

- неотложен ремонт при Повреда на водопроводната и/или канализационната система, включително отпушване на канализационни тръби в бани и тоалетни при запушване;
- неотложен ремонт при Авария на електрическата инсталация;
- неотложен ремонт при Повреда на Основната отоплителна система и/или подаването на топла вода от Основната отоплителна системата при дефект или авария;
- отключване на входната врата на Вашия Дом, когато е повредена брава с механично заключващо устройство, в случай че Вие и/или членове на Вашето домакинство/персонал сте извън него. Когато ключовете за такава брава са загубени или откраднати, освен отключване ще заплатим и работата на избран от нас специалист за подмяна на бравата, включително разходите за нова механична брава;
- обработване на Вашия Дом при поява на вредители (плъхове, мишки, насекоми или гнезда на оси и стършели), а ако Домът Ви е еднофамилна жилищна сграда или отделен търговски обект – обработване и на гнезда на оси и стършели върху външни стени, стрехи и покрив.

Домашен асистанс при повреда на домакински уреди

Ще организираме и заплатим разходите за неотложен ремонт (включващи разходите за транспорт и труд на специалист, както и разходите за необходимите резервни части) в случай на повреда на Ваш основен домакински уред: газова или електрическа готварска печка, плот или фурна, перална машина, пералня със сушилня, сушилна машина, хладилник, фризер, съдомиялна машина и

телевизор, ако са изпълнени следните условия:

- уредът е монтиран в Дома на адреса, посочен във Формуляра за абонамент;
- уредът е не по-стар от 5 години, считано от датата на закупуване, съгласно оригинален платежен документ (ако такъв не е наличен, възрастта на уреда се потвърждава за наша сметка от специалист);
- цената на уреда е не повече от EUR 2 500 (ако не е наличен оригинален платежен документ, цената на уреда се потвърждава за наша сметка от специалист);
- уредът не е в законова, производствена, търговска или удължена гаранция.

Ограничения на „Смарт майстор“

Използването на Спешен домашен Асистанс и на Домашен асистанс при повреда на домакински уреди е ограничено до EUR 250 на заявка и на не повече от 4 заявки за всеки 12-месечен период на Вашия „Смарт майстор“. В рамките на посочените EUR 250 разходите за резервните части за Спешен „Смарт майстор“ са ограничени до EUR 25 на заявка. Ние ще изчислим цената на услугите на специалистите по пазарната цена в региона, в който се предоставя услугата.

След достигане на горепосоченото ограничение от 4 обслужени заявки за съответния 12-месечен период, ние няма да предоставяме „Смарт майстор“ до края на този период и Вие трябва да заплатите съответната месечна Такса за услугата, дължима до изтичането му, ако желаете да продължите да използвате услугата през следващия 12-месечен период.

Какво няма да бъде обслужено от нас

Изброените по-долу инциденти, повреди и заявки не са част от „Смарт майстор“ и няма да бъдат обслужени от нас:

- инциденти, настъпили преди началото на Вашия абонамент за „Смарт майстор“ и последствията от тях;
- заявки, произтичащи от авария/повреда, включително прекъсване на снабдяването с комунални услуги на Вашия дом (включително вода, газ, ел. енергия и топлоенергия), независимо от причината;
- повреди, настъпили в общи части и части от общи инсталации (например общи тръби/шрангове) на сградата;
- повреди от естетичен или козметичен характер (например на дръжки, пластмасови или метални облицовки);
- повреди в резултат на конструктивни, производствени или други дефекти, подлежащи на отстраняване от производителя;
- повреди, причинени от собственоръчен или неоторизиран ремонт;
- повреди на части и консумативи, които се използват, заменят и износват редовно при експлоатация (бушони, батерии, крушки, софтуер, уплътнения, панти, филтри и дренажни маркучи);
- повреди, свързани с умишлени или измамни действия от Ваша страна и техните последствия;
- повреди извън границите на Дома: стени, порти, жив плет, огради, обслужващи постройки, навеси, самостоятелни гаражи или всичко, което и да е извън границите на Вашия Дом;
- повреди, дължащи се на неправилна или липсваща поддръжка, на небрежност или на постепенно увреждане, причинено от липса на поддръжка от Ваша страна;
- повреди поради конструктивна грешка или неправилен монтаж;
- повреди, причинени от официално обявени природни бедствия и катастрофи или форсмажорни обстоятелства, включително електромагнитен импулс (независимо дали създаден от човека, или възникнал естествено), ядрена реакция или замърсяване от ядрени оръжия или радиоактивност, просмукване, замърсяване или заразяване, щети, причинени от война, гражданска война, инвазия, революция, безредици, граждански безредици, политически актове на насилие, терористични атаки или актове, локаут или трудови спорове, експроприация или подобна намеса, конфискация, официални укази или друга намеса от страна на публични органи;
- инциденти, свързани с жилища/помещения, които не са въведени в експлоатация или по отношение на които такова удостоверение е оттеглено от съответните органи.

Изброените по-долу разходи не са част от „Смарт майстор“ и няма да бъдат заплатени от нас във връзка със **Спешния домашен асистанс**:

- за инсталации, които попадат в отговорността на поддръжката на общите части или на доставчици на комунални услуги за вода, газ, ел. енергия и топлоенергия или инсталации, чиято цялостна поддръжка е отговорност на собственика на сградата (с изключение на еднофамилни жилищни сгради) или друго лице и Вие нямате право да извършвате ремонти по тези инсталации, или на инсталации на доставчици на комунални услуги за вода, газ, ел. енергия и топлоенергия;
- за резервни части, надвишаващи EUR 25;
- свързани с локализиране на повредата (например разбиване на стени, демонтиране на уреди, разглобяване на оборудване за баня, например душ кабини, вградени душ системи, тоалетни казанчета).

Изброените по-долу повреди не са част от „Смарт майстор“ и няма да бъдат обслужени от нас във връзка с **Домашния асистанс при повреда на домакински уреди**:

- повреда на уреди, използвани за професионална или търговска дейност;
- повреди, предизвикани от небрежност, продължителна неправилна употреба, неправилна поддръжка или неспазване на експлоатационните инструкции на производителя;
- механични повреди (например удар или падане на уреда) или химическо или термично увреждане на уреда (например измокряне, корозия или замърсяване);
- повреди, причинени от късо съединение и/или токов удар от електрическата мрежа поради причина от външен характер;
- повреда на уреди, закупени извън България, или уреди, които не могат да бъдат ремонтирани поради липса на резервните части, необходими за поправка.

Начална дата на „Смарт майстор“

Началната дата на „Смарт майстор“ е посочена във Формуляра за абонамент. „Смарт майстор“ стартира 15 дни след подписване на Формуляра за абонамент от Ваша страна, от която датата ще започне начисляването на месечната Такса за услугата.

Срок на Вашия „Смарт майстор“

Вашият „Смарт майстор“ е безсрочен и е разделен на периоди от 12 месеца. Първият 12-месечен период започва от Началната дата на „Смарт майстор“, а всеки следващ – от изтичането на предходния 12-месечен период.

Срок за размисъл. Прекратяване от Ваша страна.

Разполагате с 14 дни, считано от датата на подписване на Формуляра за абонамент, за да се откажете от „Смарт майстор“ без да посочвате причини, без да дължите обезщетения и/или неустойки и без да заплатите каквито и да е разноски. Може да упражните правото си на отказ, като посетите магазин на Yettel или като използвате мобилното приложение на Yettel. Може също да се обадите на тел.: +359 89123, ако имате въпроси относно Вашето право на отказ.

След Срока за размисъл може да прекратите Вашия „Смарт майстор“ по всяко време, считано от изтичането на месеца, за който се отнася последната начислена Такса за услугата. В такъв случай не е необходимо да заплатите остатъка от месечните Такси за услугата след прекратяването. Ако желаете да прекратите „Смарт майстор“, молим да посетите магазин на Yettel или да използвате мобилното приложение на Yettel.

Прекратяване от Наша страна

Имаме право да прекратим Вашия „Смарт майстор“ с незабавен ефект, ако Вие:

- не спазвате Общите условия;
- сте действали недобросъвестно или сте предоставили непълна информация при сключване на „Смарт майстор“;
- умишлено сте предоставили неверни данни или не сте разкрили фактите при подаването на заявка за обслужване;
- сте извършили или сте опитали да извършите измама.

Ние можем да прекратим Вашия „Смарт майстор“ с едномесечно писмено предизвестие. В такъв случай не е необходимо да заплатите остатъка от месечните Такси за услугата след прекратяването.

Прекратяване по други причини

„Смарт майстор“ се прекратява, когато:

- вече не сте клиент на Yettel, с незабавно действие. В такъв случай „Смарт майстор“ остава в сила до изтичането на месеца, за който се отнася последната начислена Такса за услугата;
- се прекрати Рамковият договор между нас и Yettel, за което изрично ще бъдете уведомени. В такъв случай „Смарт майстор“ остава в сила до изтичането на месеца, за който се отнася последната начислена Такса за услугата
- са налице другите основания, предвидени в тези Общи условия.

Такса за услугата. Плащане

Трябва да заплащате месечна Такса за услугата за съответния 12-месечен срок. Месечната Такса за услугата ще бъде посочвана на отделен ред във Вашата месечна фактура от Yettel и следва да бъде заплащана от Вас на съответната падежна дата от фактурата. Трябва да заплатите пълната сума, начислена в съответната фактура от Yettel, за да се възползвате от услугата „Смарт майстор“. При частично плащане на фактура ще се счита, че месечната Такса за „Смарт майстор“ не е заплатена от Ваша страна.

Последици от забавено или липса на плащане на Такса за услугата

Ако месечната Такса за услугата не е платена, ние можем да прекратим „Смарт майстор“, а ако е настъпил инцидент, можем да не предоставим „Смарт майстор“.

Как се прави Заявка за обслужване

Ние ще осигурим специалист (водопроводчик, електротехник, ключар, специалист по борба с вредителите), който да посети Вашия Дом и да предостави услугите, описани в тези Общи условия. Ние ще се постараме да предоставим съдействие, за да разрешим Вашия проблем по възможно най-ефективния и експедитивен начин в съответствие с тези Общи условия. Материалите и резервните части, необходими на специалиста за обслужване на Вашия Дом, ще бъдат заплатени до ограниченията, посочени в тези Общи условия.

Ако се нуждаете от Спешен домашен асистанс или Домашен асистанс при повреда на домакински уреди, молим да се свържете с нас веднага щом разберете за инцидента на:

- **Телефонен номер за обслужване на клиенти:** +359 2 44 55 354
- **Работно време:** 24 ч/7 дни

Вие имате 24-часов достъп до нашия център за спешни повиквания.

От Вас е необходимо да предоставите:

- вашия абонаментен номер за „Смарт майстор“ и адрес, на който се намира Домът;
- описание на настъпилния инцидент;
- цялата друга информация, свързана с Вашата заявка за обслужване, която е необходимо изисквана от нас.

В случай на повреда на Вашия домашен уред, нашият 24-часов център за спешни повиквания ще организира посещение от квалифициран специалист на Вашия адрес за диагностика и преценка дали повреда може да бъде отстранена на място или в сервиз. В случай че повреда трябва да бъде отстранена в сервиз, ние ще заплатим разходите за транспорт, а специалистът ще уговори с Вас часа на връщане на ремонтирания уред (от понеделник до петък, в работно време от 09:00 до 17:00 часа).

Всички услуги в Дома Ви може да бъдат извършени, само когато присъствате Вие или Ваш представител.

Ако има неоправдано забавяне между настъпването на инцидента и уведомяването ни от Ваша страна, което води до допълнителни щети, Ние можем да не изпълним точно Вашата заявка за обслужване, като вземем предвид увеличението на щетите вследствие на забавянето.

След като приемем Вашата заявка за обслужване, ще организираме „Смарт майстор“. Всички инциденти, повреди, заявки и разходи, които не обслужваме, съгласно тези Общи условия, включително над ограниченията на „Смарт майстор“, може по Ваше желание да договорите за извършване пряко със специалиста, който изпращаме да предостави „Смарт майстор“, и да му ги заплатите лично или чрез трето лице.

„Смарт майстор“ се предоставя в зависимост от наличността (ние ще направим всичко възможно, за да предоставим услугите) и само ако сте се свързали с нас веднага щом е възможно при появата на инцидента и преди да е предоставена услуга от друг доставчик

Невярно изявление. Неразкриване на информация от Вас

Трябва да ни предоставите пълна и точна информация, когато се абонирате за „Смарт майстор“ и правите заявка за обслужване. Възможно е да не сме в състояние да предоставим услугата, ако ни предоставите невярна или непълна информация. Това включва липсата на съдействие в процеса на обслужване или непредоставянето на важна информация.

Груба небрежност

Груба небрежност от Ваша страна ще ни даде право да намалим предоставените услуги пропорционално на степента на вина.

Промени в договора

Можем да преразгледаме и актуализираме Таксата за услугата и/или тези Общи условия по всяко време поради икономически или други важни причини, включително законодателни промени или актове на компетентни органи. Ще получите уведомление относно всяка промяна най-малко 2 месеца предварително или в по-кратък срок, ако обстоятелствата налагат това, при спазване на необходимите законови разпоредби. Ако не сте съгласни с промяната, може да прекратите Вашия „Смарт майстор“, без да посочвате причини и без да дължите обезщетения, неустойки или разноски, считано от датата, на която промените влизат в сила или по-рано - считано от изтичането на месеца, за който се отнася последната начислена Такса за услугата. В такъв случай не е необходимо да плащате остатъка от месечните Такси за услугата след прекратяването. Следва да упражните правото си на прекратяване в посочения по-горе срок от уведомяването Ви за промяната, като посетите магазин на Yettel или като използвате мобилното приложение на Yettel. Ако не упражните правото си на прекратяване, промените влизат в сила на датата, посочена в уведомлението до Вас.

Можете да промените Вашия Номер за контакт в магазините на Yettel или чрез мобилното приложение на Yettel. Клиенти, които не използват Мобилен номер, предоставен от Yettel, могат да променят своите данни за Номер за контакт само присъствено, включително чрез пълномощник, в магазините на Yettel.

Прехвърляне на абонаментната услуга

Не можете да прехвърляте „Смарт майстор“ към друг Дом или Бенефициер. В тези случаи трябва да се подпише нов Формуляр за абонамент.

Защита на данните

Ние и Yettel обработваме личните данни, които се предоставят във връзка със „Смарт майстор“, включително когато обработваме заявки за ремонти, на основанието и целите, посочени в Политиката за поверителност, достъпна на: <https://www.yettel.bg/poveritelnost/>.

Оплаквания

Ние се стремим да Ви предоставяме първокласно обслужване. Възможно е обаче понякога Вие да не смятате, че сме се справили. В такъв случай, молим да ни съобщите за това. Ако направите оплакване, Вашите законни права няма да бъдат засегнати. При оплакване, молим първо да се свържете с нас на quality.at@allianz.com.

Молим да ни предоставите Вашето име, адрес, абонаментен номер на услугата и номер на заявката за обслужване, когато е приложимо, и копия от съответната кореспонденция, тъй като това ще ни помогне да разгледаме Вашето оплакване във възможно най-кратък срок.

Ако не сте доволни от Нашия окончателен отговор и сте физическо лице, което не ползва „Смарт майстор“ при осъществяването на търговска или професионална дейност, може да отнесете въпроса пред съответната Обща помирителна комисия към Комисия за защита на потребителите. Пълна информация в тази връзка може да намерите на интернет адрес: <https://www.kzp.bg/>.

Приложимо право и юрисдикция

Приложимото право за „Смарт майстор“ е българското право и цялата комуникация и документация във връзка със „Смарт майстор“ ще бъде на български език. Възникналите спорове ще бъдат разрешавани от компетентния български съд.