

Regulamin usługi Visual Support

Data publikacji: 14 Października 2020r.

Szanowni Użytkownicy! Dziękujemy za zainteresowanie usługą Samsung Visual Support.

Firmy: Samsung Electronics Co., Ltd. (129, Samsung-ro, Yeongtong-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do 16677, Republika Korei Południowej) oraz Samsung Electronics Polska Sp. z o.o. (z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa) („Samsung”) udostępniają bezpłatną usługę Visual Support, z której użytkownik sprzętu Samsung („Użytkownik”) może korzystać m.in. na swoich urządzeniach mobilnych i telewizorach, a niniejszy Regulamin usługi Visual Support („Regulamin”) dotyczy korzystania z tej usługi przez Użytkownika.

Usługa Visual Support jest to usługa polegająca na połączeniu video pomiędzy konsultantem Samsung oraz użytkownikiem sprzętu Samsung. Poprzez połączenie video, użytkownik będzie mógł pokazać problem, w rozwiązaniu, którego potrzebuje wsparcia. Podczas połączenia video konsultant Samsung będzie miał możliwość zrobienia zdjęć sprzętu Samsung w celu weryfikacji oraz rozwiązania problemu. Konsultant może wykonać zdjęcie sprzętu jedynie po wyrażeniu ustnej zgody przez Użytkownika.

AKCEPTACJA WARUNKÓW SAMSUNG

Poprzez założenie konta lub skorzystanie z Usług Visual Support (po każdorazowym wyrażeniu zgody przez Użytkownika na skorzystanie z Usługi podczas rozmowy z konsultantem Samsung); Użytkownik potwierdza akceptację niniejszego Regulaminu.

Ponieważ Usługa Visual Support dedykowana jest dla Użytkowników pełnoletnich, przed skorzystaniem z Usługi Visual Support, Użytkownik potwierdza, że:

1. skończył 18 lat lub
2. jeżeli Użytkownik ma 13 lub więcej lat, ale nie ma jeszcze ukończonych 18 lat i nie jest osobą pełnoletnią („Osoba Niepełnoletnia”), Użytkownik oświadcza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem razem ze swoim

przedstawicielem ustawowym (np. rodzicem) lub opiekunem prawnym i że Użytkownik oraz jego przedstawiciel prawny/opiekun prawny rozumieją postanowienia niniejszego Regulaminu i go akceptują. Jeżeli Użytkownik jest niepełnoletni, a Regulamin akceptuje w jego imieniu pełnoletni przedstawiciel prawny/opiekun prawny, to osoba pełnoletnia: (i) zgadza się nadzorować korzystanie z Usług przez Osobę Niepełnoletnią; (ii) ponosi ryzyko związane z korzystaniem z Usług przez Osobę Niepełnoletnią; (iii) ponosi odpowiedzialność wynikającą z korzystania z Usług przez Osobę Niepełnoletnią; (iv) zapewni prawidłowość i dokładność wszelkich informacji przekazywanych przez Użytkownika będącego Osobą Niepełnoletnią; oraz (v) ponosi odpowiedzialność i jest związany niniejszymi Regulaminem w odniesieniu do dostępu Osoby Niepełnoletniej do Usług i korzystania z Usług przez Osobę Niepełnoletnią.

Niniejszy Regulamin może ulegać zmianie. Samsung zawiadomi Użytkownika o wszelkich zmianach, publikując zaktualizowany Regulamin na swojej stronie internetowej oraz poprzez zawiadomienie Użytkowników za pośrednictwem wiadomości push notification poprzez Samsung Account lub poprzez zawiadomienie na adres e-mail powiązany z Kontem Samsung Użytkownika, zanim zaktualizowany Regulamin wejdzie w życie. Jeżeli Użytkownik nie wyrazi zgody na zmiany, może przestać korzystać z Usług Samsung i usunąć swoje Konto Samsung. Dalsze korzystanie z Usług Samsung po wejściu w życie zaktualizowanego Regulaminu (i powiadomieniu Użytkownika) stanowi potwierdzenie przez Użytkownika, że rozumie i akceptuje zaktualizowany Regulamin.

KORZYSTANIE Z USŁUG SAMSUNG

INTERNET | Usługi Samsung mogą wymagać dostępu do Internetu w celu udostępnienia Użytkownikowi określonych funkcji. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że dostęp do Internetu może wiązać się z opłatami w zależności od taryfy Użytkownika, a Samsung nie ponosi odpowiedzialności za dostępność lub szybkość Internetu.

Sama usługa Visual Support jest jednak bezpłatna.

Korzystanie z USŁUG SAMSUNG

Korzystanie z serwisu wymaga:

Posiadania telefonu komórkowego wraz z dostępem do Internetu, oraz kamerką internetową/aparatem fotograficznym lub dysponowania urządzeniem mobilnym spełniającym wskazane wymagania techniczne:

System operacyjny		Przełęczarka internetowa	Wersja (minimalna lub wyższa – Usługa Visual Support nie działa na wersjach starszych)
Android	OS		8
	Browser	Chrome	67
iOS	OS		11
	Browser	Safari	11

ZASTRZEŻENIE / ODPOWIEDZIALNOŚĆ

W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRZEPISY PRAWA USŁUGI SAMSUNG VISUAL SUPPORT ŚWIADCZONE SĄ W CZASIE RZECZYWISTYM I W ZALEŻNOŚCI OD DOSTĘPNOŚCI INTERNETU/ZASIĘGU URZĄDZENIA MOBILNEGO.

PRAWO WŁAŚCIWE / ROZSTRZYGANIE SPORÓW | Niniejszy Regulamin oraz relacja pomiędzy Użytkownikiem a Samsung wynikająca z niniejszego Regulaminu podlegają prawu właściwemu miejsca zamieszkania/siedziby Użytkownika na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Niniejszy Regulamin nie podlegają Konwencji ONZ o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów, której zastosowanie zostaje wyraźnie wyłączone.

Jeżeli Użytkownik korzysta z Usług do celów prywatnych, wszelkie kwestie prawne powstałe w związku z niniejszym Regulaminem, które nie zostaną rozstrzygnięte polubownie, będą podlegać jurysdykcji sądów jurysdykcji miejsca zamieszkania/siedziby Użytkownika.

Jeżeli – na podstawie wyraźnej zgody Samsung – Użytkownik korzysta z Usług w ramach swojej działalności gospodarczej, wszelkie kwestie prawne powstałe w związku z niniejszym Regulaminem rozstrzygane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Niniejszy Regulamin, [Polityka Prywatności Samsung](#), wszelkie warunki dodatkowe dotyczące Usług Samsung, wszelkie zmiany i dodatkowe umowy, jakie Użytkownik może zawrzeć z Samsung, stanowią całość porozumienia pomiędzy Użytkownikiem a Samsung w odniesieniu do Usług Visual Support i zastępują wszelkie wcześniejsze lub równoczesne ustne lub pisemne wiadomości, propozycje i oświadczenia dotyczące Usług Visual Support Samsung lub dowolnej kwestii uwzględnionej w niniejszym Regulaminie. W razie uznania dowolnego postanowienia niniejszego

Regulaminu za nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne (w całości lub w części) takie postanowienie będzie nieobowiązujące, a pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu zachowają pełną moc i skuteczność. Użytkownik może również podlegać dodatkowym warunkom i postanowieniom dotyczącym korzystania przez Użytkownika z usług, treści lub oprogramowania osób trzecich.

BRAK ZRZECZENIA SIĘ PRAW | Jeżeli Samsung nie wykona lub nie wyegzekwuje dowolnego prawa lub środka zaradczego określonego w niniejszym Regulaminie albo przysługującego Samsung z mocy obowiązujących przepisów prawa, takie niewykonanie lub niewyegzekwowanie nie będzie uznawane za formalne zrzeczenie się przez Samsung praw lub środków zaradczych, a takie prawa lub środki zaradcze będą wciąż dostępne Samsung zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

NOTA PRAWNA | Żadne postanowienia niniejszego Regulaminu nie udzielają Użytkownikowi prawa do korzystania z nazwy Samsung ani dowolnych znaków towarowych, logotypów, nazw domen i innych oznaczeń marki Samsung. Wszelkie prawa, tytuły i udziały w Usługach Samsung lub ich dotyczące (z wyłączeniem treści dostarczonej przez osoby trzecie) są i pozostaną wyłączną własnością Samsung i licencjodawców Samsung. Jeżeli Użytkownik podejmie decyzję o udostępnieniu dowolnych uwag, pomysłów, informacji zwrotnych lub sugestii, Samsung może swobodnie korzystać z takich uwag, pomysłów, informacji zwrotnych lub sugestii według swojego uznania i bez żadnego zobowiązania wobec Użytkownika; jeżeli nie są one objęte ochroną wynikająca z przepisów prawa autorskiego lub tajemnicą przedsiębiorstwa. .

Pytania

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących Usług Visual Support Samsung prosimy o [kontakt](#).

Reklamacje

Reklamacje związane z usługą Visual Support należy składać poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej pod linkiem: [Kontakt z Działem Reklamacji](#).

Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta jak również dokładny opis zdarzenia uzasadniającego złożenie reklamacji i wszelkie okoliczności na poparcie zasadności żądania Klienta.

Samsung będzie rozpatrywał reklamacje w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Samsung. Klient składający reklamację zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji w formie odpowiadającej formie, w jakiej została złożona reklamacja, niezwłocznie po jej rozpatrzeniu.

Samsung nie ponosi odpowiedzialności za nieodebranie przez Użytkownika wiadomości email przesyłanych do niego w związku z reklamacją wynikające z podania przez Uczestnika błędnych danych osobowych lub ze stosowania przez Uczestnika narzędzi i ustawień antyspamowych.

Dane osobowe i Wizerunek

Samsung oświadcza i gwarantuje, że podczas Usługi Samsung Visual Support, nie dochodzi do nagrywania nagrań obrazu z kamery Użytkownika, a dostęp do nagrania odbywa się w czasie rzeczywistym (i dostęp w tym czasie ma jedynie konsultant Samsung). Podczas Usługi Visual Support, konsultant Samsung może zrobić zdjęcie sprzętu. Zdjęcie nie będzie jednak obejmowało wizerunku Użytkownika ani osób trzecich.

Samsung prosi by w czasie korzystania z Usługi Visual Support nie dochodziło do nagrywania wizerunku Użytkownika ani osób trzecich, pod rygorem natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług Visual Support (tj. rozłączenia się przez konsultanta podczas rozmowy z Użytkownikiem).

Ponieważ Samsung nagrywa rozmowy z Użytkownikiem (bez utrwalania nagrań video z możliwością robienia zdjęć sprzętu), dochodzi do przetwarzania danych osobowych Użytkowników, zgodnie z poniższymi zasadami. Rozmowy z Użytkownikami usuwane są maksymalnie po okresie wskazanym przez przepisy prawa (tj. okresie przedawnienia roszczeń).

Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Samsung Electronics Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa („Samsung”).

Samsung przetwarza dane osobowe w celu obsługi zapytań i odpowiedzi na zadane pytania, a także w celach realizacji konsultacji (zgłaszanych telefonicznie) w zakresie obsługi napraw gwarancyjnych produktów Samsung.

Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny. Przysługuje prawo do: dostępu do danych, prawo do sprostowania danych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych a także prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych.

Zdjęcia sprzętu robione przez konsultanta Samsung, usuwane są po trzech latach od zarejestrowania zgłoszenia.

Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Samsung znajdują się pod adresem <https://www.samsung.com/pl/info/privacy>.