

SAMSUNG

Všeobecné obchodní podmínky Služby Moje SAMSUNG domácnost – prémiová instalace / Profesionální instalace Samsung

1. Služba

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky poskytování služby instalace vybraných produktů Samsung, jak jsou definovány níže, kterou poskytuje společnost Samsung Electronics Czech and Slovak, s.r.o. se sídlem V Parku 2323/14 Chodov, 148 00 Praha 4, IČO: 289 87 322, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, sp. zn. C 158046 („Samsung“).
- 1.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky služby Moje SAMSUNG domácnost („VOP Moje SAMSUNG domácnost“) jsou určeny pro poskytování služby instalace vybraných produktů v rámci služby Moje SAMSUNG domácnost osobám, které zakoupí produkt/y zahrnuté do služby a projeví o tuto službu zájem („Zákazník“), prostřednictvím nahlášení na dedikovanou zákaznickou linku Moje SAMSUNG domácnost 800 726 786 („z.linka MSD“).
- 1.3. Služba Moje SAMSUNG domácnost je dostupná pro vybrané modelové řady praček, sušiček a lednic Samsung, prodávaných ve značkových prodejnách Samsung a v internetovém obchodě <https://www.samsung.com/cz/> („Produkt“). Konkrétní modely Produktů i seznam prodejen zahrnutých do programu Moje SAMSUNG domácnost, jsou k dispozici na z.lince MSD a na internetové stránce <https://www.samsung.com/cz/mojedomacnost>.
- 1.4. Služba Moje SAMSUNG domácnost zahrnuje dopravu/doručení Produktu/ů a jejich odbornou instalaci. Doprava a instalace Produktu/ů mohou být zpoplatněny a jsou realizovány pouze na území České republiky.

2. Služby zahrnuté ve službě Moje SAMSUNG domácnost - Prémiová instalace

- 2.1. Služba Moje SAMSUNG domácnost zahrnuje dopravu/doručení Produktu do 100 km a jeho instalaci:

Doprava – značková prodejna Samsung

- V případě zakoupení Produktu ve značkové prodejně Samsung je doprava Produktu do místa instalace realizována z místa (adresy) značkové prodejny Samsung, ve které byl Produkt zakoupen, a to do vzdálenosti 100 km (s výjimkou případů Mimořádné dopravy).
- Vzdálenost mezi místem (adresou) značkové prodejny Samsung a místem instalace je určována prostřednictvím aplikace Google Maps.

Doprava – internetový obchod

- V případě zakoupení Produktu prostřednictvím internetového obchodu <https://www.samsung.com/cz/> není doprava do místa instalace omezena maximálním počtem kilometrů.

Instalace

SAMSUNG

- Provedení instalace na vhodné místo dle volby Zákazníka, zapojení, nastavení a předvedení Produktu v souladu s těmito VOP Moje SAMSUNG domácnost („Prémiová instalace“). Služba zahrnuje pouze instalaci Produktu/ů na základě objednávky služby Moje SAMSUNG domácnost na z.lince MSD.
- Služba Moje SAMSUNG domácnost zahrnuje možnost odvozu starého spotřebiče a jeho ekologické likvidace. Starý spotřebič musí být stejné kategorie, jako je Produkt, tj. nový spotřebič. Službu ekologické likvidace nelze využít pro jiné spotřebiče v domácnosti. Službu ekologické likvidace nelze využít na větší množství spotřebičů, než jsou v rámci služby Moje SAMSUNG domácnost nainstalovány.

Cena dopravy a instalace

- Poplatek za instalaci a dopravu Produktu je určen za 1 kus, tj. jeden samostatný Produkt, ve výši 1499 Kč včetně DPH („Fixní poplatek“). V případě zakoupení více Produktů je cena instalace a dopravy rovna součtu jednotlivých Fixních poplatků.
- V případě zakoupení Produktu ve značkové prodejně Samsung zahrnuje Fixní poplatek dopravu (vč. instalace) do vzdálenosti 100 km mezi místem (adresou) značkové prodejny Samsung, ve které byl Produkt/y zakoupen/y, a místem (adresou) instalace.
- V případě zakoupení Produktu prostřednictvím internetového obchodu <https://www.samsung.com/cz/> zahrnuje fixní poplatek dopravu do místa instalace (vč. instalace) a to bez omezení vzdálenosti.
- Fixní poplatek (resp. cena instalace a dopravy) je hrazen za každé opakované doporučení Produktu, pokud k doručení a instalaci Produktu v místě instalace nedošlo z důvodu na straně Zákazníka.

Platební podmínky

- V případě objednání služby Moje SAMSUNG domácnost Zákazníkem při zakoupení Produktu je Zákazník povinen uhradit Fixní poplatek ihned.
- V případě dodatečného samostatného objednání služby Moje SAMSUNG domácnost Zákazníkem, je Zákazník povinen uhradit osobě provádějící Prémiovou instalaci („technik“) Fixní poplatek po provedení instalace Produktu, resp. po jeho doručení do místa instalace, pokud bude provedení instalace Produktu odmítnuto z důvodu stanovených v těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost. Fixní poplatek uhradí Zákazník v místě instalace v hotovosti.

2.2. V případě zakoupení Produktu ve značkové prodejně Samsung, může Zákazník využít i možnosti mimořádné dopravy do 130 km od místa (adresy) značkové prodejny Samsung:

Mimořádná doprava – prvotní doručení

- V případě prvotního doručení Produktu/ů se mimořádnou dopravou rozumí doprava, kdy vzdálenost mezi místem (adresou) značkové prodejny Samsung a místem (adresou) instalace¹ je větší než 100 km a menší než 130 km. Pro určení ceny mimořádné dopravy se v případě prvotního doručení Produktu/ů započítává pouze vzdálenost nad 100 km.

¹ Služba Moje SAMSUNG domácnost je určena pro instalace prováděné v regionu prodeje, maximální vzdálenost mezi adresou prodeje Produktu a adresou, kde je Produkt instalován je 100km (ref.: plánovač tras po běžně dostupných komunikacích Google Maps). Při překročení uvedené vzdálenosti je účtována mimořádná doprava viz ceník dle čl. 2.2 VOP Moje SAMSUNG domácnost – Mimořádná doprava.

SAMSUNG

Mimořádná doprava – nepřevzetí Produktu

- Mimořádnou dopravou se dále rozumí zpětná doprava Produktu/ů z dohodnutého místa instalace, pokud si Zákazník Produkt/y ve sjednaném místě a čase nepřevzme, a poté každé další doručení Produktu/ů. V takovém případě je pro výši ceny mimořádné dopravy určující skutečná vzdálenost mezi místem instalace a místem (adresou) značkové prodejny Samsung.

Cena Mimořádné dopravy

- Mimořádná doprava je zpoplatněna sazbou 9,60 Kč/km. Výše ceny mimořádné dopravy se odvíjí od vzdálenosti určené prostřednictvím aplikace Google Maps. Cena mimořádné dopravy je hrazena samostatně vedle Fixního poplatku. Uhrazením ceny mimořádné dopravy nezaniká nárok společnosti Samsung na uhrazení Fixního poplatku dle čl. 2.1.

Mimořádná doprava - platební podmínky

- Cena mimořádné dopravy bude Zákazníkem uhrazena technikovi po provedení instalace Produktu, resp. po jeho doručení do místa instalace, pokud bude provedení instalace Produktu odmítnuto z důvodu stanovených v těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost. Cenu Mimořádné dopravy uhradí Zákazník v místě instalace v hotovosti.

2.3. V případě zakoupení Produktu ve značkové prodejně Samsung si společnost Samsung vyhrazuje právo odmítnout poskytnout službu Moje SAMSUNG domácnost, pokud by vzdálenost mezi místem (adresou) značkové prodejny Samsung a místem instalace překročila 130 km.

2.4. Bližší informace o podmínkách instalace Produktu/ů jsou obsaženy v Příloze č. 1 těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost.

3. Služby nezahrnuté ve službě Moje SAMSUNG domácnost-Prémiová instalace

3.1. Služba Moje SAMSUNG domácnost nezahrnuje následující služby:

Služby nad rámec Prémiové instalace

- V případě zájmu Zákazníka zajišťuje technik také mimořádné služby nad rámec Prémiové instalace na základě objednávky Zákazníka provedené v místě instalace. Tyto služby budou zpoplatněny dle ceníku konkrétního technika, resp. ceníku konkrétní společnosti zastoupené v místě instalace technikem. Technik vystaví Zákazníkovi daňový doklad na služby provedené nad rámec Prémiové instalace na základě Zákazníkovi objednávky těchto služeb.

Skladování Produktu/ů

- Služba Moje SAMSUNG domácnost nezahrnuje skladování Produktu/ů. V případě, že se Zákazník nebude vyskytovat v místě instalace v souladu s předchozí domluvou s dispečerem, Produkt bude dopraven zpět do značkové prodejny Samsung. V takovém případě si společnost Samsung vyhrazuje právo instalaci nezajistit, resp. službu Moje SAMSUNG domácnost opětovně neposkytnout. Případné uskladnění Produktu/ů se řídí

SAMSUNG

separátním ujednáním mezi Zákazníkem a prodejce Produktu/ů, resp. příslušným ceníkem prodejce.

Stavební úpravy

- Prémiová instalace nezahrnuje žádné stavební či technické úpravy v domácnosti Zákazníka a demontáž, případně jiné technické úpravy zakoupeného Produktu, s výjimkou změny směru otevírání dveří a dvířek bílé techniky (např. pračka, sušička, lednice) v případě, že tato dvířka nejsou elektronicky propojena se zbytkem Produktu.

4. Proces Moje SAMSUNG domácnost – prémiová instalace

4.1. Žádost o službu Moje SAMSUNG domácnost musí Zákazník nahlásit osobně nebo prostřednictvím pověřené osoby v značkové prodejně Samsung a to v obou případech telefonicky na z.lince MSD. Volání na telefonní číslo z.linky MSD není zpoplatněno.

4.2. Objednávkou se, pro účely těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost, rozumí sdělení následujících údajů:

- jméno a příjmení Zákazníka;
- adresa místa, kde proběhne instalace (tj. místa instalace);
- kontaktní telefonní číslo Zákazníka;
- e-mail Zákazníka;
- typ (model) Produktu (pokud bylo zakoupeno příslušenství, tak i jeho specifikace);
- informace o tom, kde byl Produkt zakoupen, případně kde se Produkt nachází, např. značková prodejna Samsung, adresa Zákazníka, sběrný bod, internetový obchod <https://www.samsung.com/cz/>;
- identifikaci konkrétního Produktu/ů ve formě čísla prodejního dokladu pro umožnění vyzvednutí Produktu/ů technikem (instalačním týmem) v příslušné prodejně Samsung, pokud je/ jsou Produkt/y již v místě instalace, není tato dodatečná identifikace potřebná;
- popis místa instalace Produktu/ů, resp. poskytování služby Moje SAMSUNG domácnost (zejména průchodnost (rozměry) schodišť a místa instalace, technické zázemí v místě instalace a další informace nezbytné pro ověření možností poskytnutí služby Moje SAMSUNG domácnost dle Přílohy č. 1 těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost).

4.3. Údaje nahlášené Zákazníkem (pověřenou osobou) při objednávce, budou předány dispečerovi služby Moje SAMSUNG domácnost, který se se Zákazníkem spojí pro sjednání konkrétního termínu a případných dalších detailů Prémiové instalace. Po skončení hovoru s dispečerem obdrží Zákazník e-mailem, na jím uvedenou e-mailovou adresu, shrnutí jednotlivých kroků pro využití služby Moje SAMSUNG domácnost. Přílohou tohoto e-mailového potvrzení je rovněž aktuální znění VOP Moje SAMSUNG domácnost a Přehled cen instalace a dopravy produktů.

4.4. Dispečink služby Moje Samsung domácnost následně zajistí doručení a instalaci Produktu/ů.

4.5. Zákazník bere na vědomí zpracování osobních údajů pro účely Prémiové instalace. Bližší informace o zpracování osobních údajů jsou dostupné na <https://www.samsung.com/cz/info/privacy/>.

SAMSUNG

- 4.6. Produkt bude společností Samsung, resp. technikem, doručen v čase a na místo, které Zákazník sdělil dispečerovi v rámci telefonátu dle čl. 4. 3. těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost. Zákazník je povinen ve sjednaném místě a čase Produkt/y převzít a zajistit potřebnou součinnost s předáním a instalací Produktu/ů a dalšími souvisejícími úkony. O předání Produktu/ů Zákazníkovi bude se Zákazníkem sepsán písemný předávací protokol (smlouva o poskytnutí služby Moje SAMSUNG domácnost), kdy Zákazník obdrží jedno vyhotovení předávacího protokolu.
- 4.7. Následně společnost Samsung, resp. technik, provede Prémiovou instalaci Produktu na místě určeném Zákazníkem, které splňuje podmínky pro umístění Produktu v souladu s návodem a technickou specifikací Produktu. Zákazník zajistí řádné prostory pro instalaci Produktu v souladu s pokyny v návodu k Produktu. Za výběr vhodného místa k instalaci odpovídá Zákazník, přičemž technik upozorní Zákazníka na případnou nevhodnou povahu místa instalace, které Zákazník určil. Trvá-li Zákazník na místě instalace i přes upozornění technika, má technik právo požadovat, aby tak Zákazník učinil v písemné formě, tj. podpisem prohlášení Zákazníka o upozornění na nevhodnost místa instalace (Příloha č. 2). V takovém případě nese odpovědnost za vady Produktu vzniklé v důsledku nevhodného místa instalace výlučně Zákazník.
- 4.8. Po provedení Prémiové instalace Zákazník podepíše Protokol o provedení instalace ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Zákazník.
- 4.9. Proces služby Moje SAMSUNG domácnost je Zákazníkům k dispozici také na internetové adrese <https://www.samsung.com/cz/mojedomacnost/>.
- 4.10. Službu Moje SAMSUNG domácnost je možno využít pouze jednou pro totožný (identický) Produkt, tj. službu nelze využít opakovaně pro stejný Produkt. Totožnost Produktu je určována zejména dle identifikátoru modelového kódu a/nebo S/N kódu.
- 4.11. Podpisem protokolu o provedení instalace Zákazník prohlašuje, že instalace Produktu v místě určeném Zákazníkem proběhla řádně a nemá k ní žádné výhrady.

5. Odpovědnosti/Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1. Společnost Samsung není odpovědná za porušení těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost v případě nesplnění svých závazků, pokud je toto neplnění způsobeno (přímo či nepřímo) mimořádnou nebo nepředvídatelnou situací, kterou nemůže přiměřeně ovlivnit, a pokud by následky takové situace byly nevyhnutelné navzdory veškerému úsilí, které lze rozumně požadovat. Mezi tyto příčiny a situace patří zejména stávky, selhání systému, softwaru nebo telekomunikačního spojení, zásahy vyšší moci nebo veřejného nepřítele, vládní intervence podle suverénní nebo smluvní pravomoci, požáry, povodně, epidemie, omezení karanténou, nedostatek pracovní síly nebo materiálu, neobvykle nepříznivé počasí, výpadky elektrického proudu, výpadky komunikace, nevyhnutelná prodlení, chyby nebo selhání systémů třetích stran nebo jiné podobné příčiny, které tato smluvní strana nemůže ovlivnit. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů („občanský zákoník“) a v případě, že je Zákazník spotřebitelem rovněž ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů („zákon o ochraně spotřebitele“).

SAMSUNG

Poskytování služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení

- 5.2. Služby Moje SAMSUNG domácnost jsou dle těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost Zákazníkovi poskytovány na základě jeho výslovné žádosti před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1829 občanského zákoníku. Pokud Zákazník odstoupí od těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost poté, co bylo započato plnění služeb Moje SAMSUNG domácnost, uhradí Zákazník společnosti Samsung poměrnou část ceny obvyklé za plnění poskytnutá do okamžiku odstoupení. Zákazník v takovém případě vždy uhradí plnou cenu mimořádné dopravy dle čl. 2.2 těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. VOP Moje SAMSUNG domácnost, včetně všech a součástí, jsou platné na jejich příloh dobu neurčitou a nabývají účinnosti od 19. 5. 2021.

Kontaktní údaje společnosti Samsung:

- z.linka Moje SAMSUNG domácnost na tel. čísle: 800 726 786
- Adresa pro doručování: V Parku 2323/14 Chodov, 148 00 Praha 4, Česká republika

- 6.2. V případě, že dojde mezi společnostmi Samsung a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

- 6.3. Tyto VOP Moje SAMSUNG domácnost se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 6.4. V případě, že by některé ustanovení těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné nebo neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost nebo neúčinnost ostatních částí obchodních podmínek.
- 6.5. V případě, že vzniknou při výkladu VOP Moje SAMSUNG domácnost nejasnosti, platí jejich výklad stanovený společností Samsung.
- 6.6. Společnost Samsung je oprávněna měnit rozsah služby, zejména typy Produktů, a zařízení Samsung zahrnutých do služby Moje SAMSUNG domácnost, také seznam partnerů, prostřednictvím kterých je služba Moje SAMSUNG domácnost nabízena. Zároveň si společnost Samsung vyhrazuje právo doplňovat, měnit či rušit jednotlivá ustanovení těchto VOP Moje SAMSUNG domácnost bez předchozího oznámení. Společnost Samsung vždy uveřejní informace o těchto změnách, včetně aktuálního znění VOP Moje SAMSUNG domácnost, na internetové stránce <https://www.samsung.com/cz/mojedomacnost>. Změny VOP Moje SAMSUNG domácnost nebudou mít vliv na služby objednané před počátkem účinnosti nových VOP.

SAMSUNG

Příloha č. 1 – Podmínky instalace lednice Samsung (Moje SAMSUNG domácnost – prémiová instalace)

Zákazník je povinen zajistit průchodnost Produktu, tj. aby bylo možné příslušným technikem (instalačním týmem) vnést Produkt do místa instalace zabalený v originálním obalovém materiálu.

Zákazník je povinen vyklidit cestu přenesení Produktu až do místa instalace.

Společnost Samsung nenese odpovědnost za případné poškození předmětů stojících nebo se nacházejících na této cestě.

Průchodnost

Zákazník je povinen zajistit bezproblémovou průchodnost Produktu od vchodu do domu/objektu/domácnosti, ve které se nachází místo instalace Produktu až do určeného místa instalace.

Nejužší místo průchodu musí být minimálně o 30 cm širší, než samotný Produkt v originálním balení, a to v šíři i ve výšce originálně zabaleného Produktu.

Výjimku tvoří průchodnost dveřmi (zárubně), Zákazník bere na vědomí, že je pro pronesení Produktu zapotřebí minimálně 5 cm prostor mezi originálně zabaleným Produktem a hranou zárubní.

Schodiště

V případě vynášení Produktu po schodišti do místa instalace, platí, že nejužší místo průchodu musí být minimálně o 30 cm širší, než samotný Produkt v originálním balení, a to v šíři i ve výšce, a to i v případě spirálových schodišťmezipater atd.

Překážky

V případě vynášení (přenášení) Produktu přes překážky různého typu, platí, že nejužší místo průchodu musí být minimálně o 30 cm širší, než samotný Produkt, zabalený v originálním obalovém materiálu, a to v šíři i ve výšce, a že maximální výška překážky, přes kterou se musí Produkt přenést, nesmí činit víc než 50 cm (výška horní hrany překážky od podlahového základu).

Změna směru otevírání dveří chladničky Samsung

Prémiová instalace Produktu zahrnuje instalační úkon změny směru otevírání dveří Produktu v případě, že se jedná o Produkty s elektrickým propojením dveří a dvířek, i o produkty bez elektrického propojení, a změnu je možné provést v souladu s technickou specifikací Produktu.

Místo instalace

Zákazník je dále povinen zajistit místo instalace dle bodů níže:

- Elektrický přívod, který musí být v dostatečné vzdálenosti dle rozměrů k Produktu přibaleného přívodního kabelu.

SAMSUNG

- Přívod vody, který musí být v dostatečné vzdálenosti dle rozměrů k Produktu přibalené hadice. Zákazník odpovídá za technickou způsobilost přívodu vody a jeho připojení s ohledem na technickou specifikaci Produktu. Zákazník bere na vědomí, že Prémiová instalace nezahrnuje úpravu přívodu vody nebo instalaci příslušné redukce. Úprava přívodu vody může být sjednána výlučně jako mimořádná služba (mimo rámec Prémiové instalace). Služba bude zpoplatněna dle ceníku technika/společnosti zajišťující instalaci.
- V případě instalace pračky a sušičky na sebe je Zákazník povinen dodat originální mezikus. V případě neoriginálního dílu, či neoriginálního Produktu si společnost Samsung vyhrazuje právo instalaci Produktů odmítnout a neprovést.

Nesplnění podmínek (uhrazení dopravného)

V případě, že Zákazníkem nebudou splněny podmínky výše uvedené v této příloze či po odborném prohlášení technika (v případě, že místo není vhodné pro instalaci, ohrožuje kvalitu instalace, kvalitu a funkčnost Produktu samotného) si společnost Samsung vyhrazuje právo instalaci odmítnout a neprovést. Technik v takovém místě předá Zákazníkovi Produkt v místě instalace bez provedení instalace.

Uplatní-li se na dopravu Produktu ustanovení o mimořádné dopravě dle čl. 2.2 VOP Moje SAMSUNG domácnost, je Zákazník technikovi povinen uhradit cenu za mimořádnou dopravu, bez ohledu na to, zda byla či nebyla odmítnuta Prémiová instalace pro nesplnění podmínek instalace.

SAMSUNG

Příloha č. 2 - Prohlášení Zákazníka o upozornění na nevhodnost místa instalace

Prohlášení Zákazníka o upozornění na nevhodnost místa instalace

Zákazník:

Jméno a příjmení:

Rodné číslo:

Adresa:

Tel. číslo:

Technik

Společnost:

Adresa sídla společnosti:

IČO:

Jméno a příjmení technika:

Místo instalace

Datum Prémiové instalace

Adresa:

Datum:

Já, níže podepsaný/á pan/í, tímto potvrzuji a prohlašuji, že jsem byl/a ze strany technika zajišťujícího poskytování služeb Moje SAMSUNG domácnost poučen/a tom, že mnou vybrané místo instalace není vzhledem ke své povaze k instalaci a umístění zařízení značky Samsung vhodné.

Byl/a jsem poučen/a a jsem si vědom/a, že v důsledku nevhodného místa instalace může dojít k poškození zařízení značky Samsung, případně že zařízení může vykazovat z tohoto důvodu jiné vady a/nebo že může dojít k poškození místa instalace jako takového a jeho blízkého okolí.

Vědom/a si výše uvedených rizik požaduji, aby instalace zařízení Samsung byla technikem provedena na mnou určeném místě.

Dne..... v

Dne..... v

Zákazník

Technik