

SAMSUNG

Všeobecné obchodní podmínky Služby Moje QLED – 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 QLED („VOP Moje QLED“) jsou určeny pro poskytování služby instalace vybraných produktů v rámci služby Moje QLED – Prémiová instalace osobám, které zakoupí produkt/y zahrnuté do služby a projeví o tuto službu zájem („Zákazník“), prostřednictvím nahlášení na dedikovanou zákaznickou linku Moje QLED – Prémiová instalace 800 726 786 („z.linka MQ“).
- 1.3. Služba Moje QLED – Prémiová instalace je dostupná pro vybrané modely televizí a soundbarů 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 QLED – Prémiová instalace, jsou k dispozici na z.lince MQ a na internetové stránce <https://www.samsung.com/cz/mojeqled/>.
- 1.4. Služba Moje QLED – Prémiová instalace 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 QLED-Prémiová instalace

- 2.1. Služba Moje QLED - Prémiová instalace zahrnuje dopravu/doručení Produktu 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 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

- Provedení instalace na vhodné místo dle volby Zákazníka, zapojení, nastavení a předvedení Produktu v souladu s těmito VOP Moje QLED („Prémiová instalace“). Služba

SAMSUNG

zahrnuje pouze instalaci Produktu/ů na základě objednávky služby Moje QLED na z.lince MQ.

- Služba Moje QLED – Prémiová instalace zahrnuje možnost odvozu staré televize a její ekologické likvidace. Službu ekologické likvidace nelze využít pro jiné spotřebiče v domácnosti. Službu ekologické likvidace nelze využít na větší množství televizí, než jsou s rámci služby Moje QLED – Prémiová instalace 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 Fixní poplatek zahrnuje 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/> Fixní poplatek zahrnuje 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 QLED – Prémiová instalace Zákazníkem při zakoupení Produktu je Zákazník povinen uhradit Fixní poplatek ihned.
- V případě dodatečného samostatného objednání služby Moje QLED – Prémiová instalace 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 QLED. 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.

Mimořádná doprava – nepřevzetí Produktu

¹ Služba Moje QLED 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 QLED – Mimořádná doprava.

SAMSUNG

- Mimořádnou dopravou se dále rozumí zpětná doprava Produktu/ů z dohodnutého místa instalace, pokud si Zákazník Produkt/y ve sjednaném místě a čase nepřeveze, 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 QLED. 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 QLED – Prémiová instalace, pokud by vzdálenost mezi místem (adresou) značkové prodejny Samsung a místem instalace překročila 130 km.

2.4. Bližší informace o podmínkách instalace Produktu jsou obsaženy v Příloze č. 1 těchto VOP Moje QLED.

3. Služby nezahrnuté ve službě Moje QLED -Prémiová instalace

3.1. Služba Moje QLED - Prémiová instalace nezahrnuje následující služby:

Služby nad rámec Prémiové instalace

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

Skladování Produktu/ů

- Služba Moje QLED - Prémiová instalace 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 QLED – Prémiová instalace opětovně neposkytnout. Případné uskladnění Produktu/ů se řídí separátním ujednáním mezi Zákazníkem a prodávajícím Produktu/ů, resp. příslušným ceníkem prodejce.

SAMSUNG

Stavební úpravy

- Prémiová instalace nezahrnuje žádné stavební úpravy v domácnosti Zákazníka a demontáž, případně jiné technické úpravy zakoupeného Produktu.

Řazení televizních kanálů

- Prémiová instalace nezahrnuje nastavení řazení jednotlivých televizních kanálů.

4. Proces Moje QLED – prémiová instalace

4.1. Žádost o Moji QLED - Prémiovou instalaci Produktu musí Zákazník nahlásit osobně nebo prostřednictvím pověřené osoby v značkové prodejně Samsung a to v obou případech telefonicky na z.lince MQ. Volání na telefonní číslo z.linky MQ není zpoplatněno.

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

- jméno a příjmení Zákazníka;
- adresa, kde proběhne instalace (tj. místo 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 Produkt již na místě, kde bude instalován, není tato dodatečná identifikace potřebná;
- popis místa instalace Produktu/ů, resp. poskytování služby Moje QLED – Prémiová instalace (zejména průchodnost (rozměry) schodišť a místa instalace, výšku instalace a další informace nezbytné pro ověření možností poskytnutí služby Moje QLED – Prémiová instalace dle Přílohy č. 1 těchto VOP Moje Galaxy).

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

4.4. Dispečink služby Moje QLED – Prémiová instalace 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 doručen v čase a na místo, které Zákazník sdělil dispečerovi v rámci telefonátu dle čl. 4. 3. těchto VOP Moje QLED. Zákazník je povinen ve sjednaném místě a čase Produkt/y převzít a zajistit potřebnou součinnost s předáním a Prémiovou instalací Produktu/ů a dalšími souvisejícími úkony. O předání Produktu/ů Zákazníkovi bude se Zákazníkem sepsán písemný předávací protokol (smlouva o poskytnutí Služby Moje QLED), kdy Zákazník obdrží jedno vyhotovení předávacího protokolu.
- 4.7. Následně společnost Samsung provede Prémiovou instalaci Produktu na místě určeném Zákazníkem, které splňuje podmínky pro umístění Produktu v souladu s návodem k 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 QLED - Prémiová instalace je Zákazníkům k dispozici také na internetové adrese <https://www.samsung.com/cz/mojeqled/>.
- 4.10. Službu Moje QLED – Prémiová instalace 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 QLED 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 nepřítel, 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“).

Poskytování služeb před uplynutím lhůty pro odstoupení

SAMSUNG

- 5.2. Služby Moje QLED – Prémiová instalace jsou dle těchto VOP Moje QLED 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 QLED poté, co bylo započato plnění služeb Moje QLED – Prémiová instalace, 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 QLED.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. VOP Moje QLED, včetně všech jejich příloh a součástí, jsou platné na dobu neurčitou a nabývají účinnosti od 17.12.2020.

Kontaktní údaje společnosti Samsung:

- Infolinka Moje QLED 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 QLED se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.
- 6.4. V případě, že by některé ustanovení těchto VOP Moje QLED 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 QLED 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 QLED – Prémiová instalace, také seznam partnerů, prostřednictvím kterých je služba Moje QLED – Prémiová instalace nabízena. Zároveň si společnost Samsung vyhrazuje právo doplňovat, měnit či rušit jednotlivá ustanovení těchto VOP Moje QLED bez předchozího oznámení. Společnost Samsung vždy uveřejní informace o těchto změnách, včetně aktuálního znění VOP Moje QLED, na internetové stránce <https://www.samsung.com/cz/mojeqled>. Změny VOP Moje QLED nebudou mít vliv na služby objednané před počátkem účinnosti nových VOP.

SAMSUNG

Příloha č. 1 - Podmínky instalace Moje QLED – Prémiová instalace

Průchodnost

Zákazník je povinen zajistit dostatečnou průchodnost v místě instalace, 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.

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 schodišť, mezipater atd.

Výška instalace

Maximální výška, do které může být Produkt instalován, je 180 cm (počítáno od podlahového základu (podlahy) k horní hraně televize).

Stěna (závěsná příčka)

Produkt bude nainstalován na základní stavební materiály. Produkt nemůže být instalován na sádkartonové stěny a stěny se speciálními povrchovými úpravami.

Povrch stěny, na kterou bude Produkt instalován, musí být rovný. Zákazník bere na vědomí, že tento předpoklad je nezbytný pro montáž bez mezerového držáku.

Držáky

Zákazník je povinen poskytnout pouze kompatibilní držák značky Samsung, na který bude Produkt pověšen.

AV Periferie (příslušenství)

Veškeré příslušenství, které si Zákazník přeje zapojit do Produktu, musí být kompatibilní s Produktem Samsung. Odpovědnost za případnou nekompatibilitu příslušenství a újmu způsobenou v souvislosti s ní nese výhradně Zákazník.

Instalace příslušenství je omezena max. na 3 kusy, přičemž jejich instalace společně nesmí překročit 30 minut. Instalací příslušenství se rozumí jeho prosté zapojení do Produktu bez bližšího softwarového nastavení nebo individualizace nastavení příslušenství pro Zákazníka.

V případě, že Zákazník bude mít zájem o dodatečné služby instalace příslušenství, může se na tom dohodnout jako dodatečné službě s technikem ve smyslu čl. 3.1. bodu 2 (Služby nad rámec Prémiové instalace) VOP Moje QLED. Zákazník bere na vědomí, že dodatečné služby jsou zpoplatněny dle příslušného ceníku technika/smluvního partnera.

Zákazník je povinen zajistit místo instalace dle bodů níže:

- Elektrický přívod, který musí být v dostatečné vzdálenosti dle rozměrů k Produktu přibaleného přívodního kabelu.
- Rovný a čistý povrch stěny z vhodného materiálu specifikovaného výše v této Příloze č. 1 - Stěna.

SAMSUNG

Nesplnění podmínek (uhrazení dopravného)

Pokud 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 Prémiovou instalaci odmítnout a neprovést. Technik v takovém místě předá Zákazníkovi Produkt v místě instalace bez provedení Prémiové instalace.

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

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 QLED – Prémiová instalace 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