

Warunki Usługi Samsung GUARD Serwis®

Niniejsze Warunki obowiązują od daty 2022-09-19 i mają zastosowanie do świadczenia Usługi Samsung GUARD Serwis® tym Klientom, którzy wykupili ją począwszy od tej daty.

1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym dokumencie zwroty mają następujące znaczenie:

Samsung	Oznacza Samsung Electronics Polska Sp. z o.o., ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa.
Produkt Samsung	Oznacza produkt marki Samsung, wprowadzony do obrotu na terenie Polski przez Samsung.
Samsung GUARD Serwis®	Oznacza dodatkową, wykupioną przez Klienta usługę serwisową Samsung, w ramach której Samsung będzie usuwał wady Produktu Samsung, które się w nim ujawnią w Okresie Samsung GUARD Serwis®. Warunkiem skorzystania z usługi Samsung GUARD Serwis® jest dokonanie jej zakupu, rejestracji i aktywacji w czasie trwania Gwarancji Standardowej.
Okres Gwarancji	Oznacza standardowy okres gwarancji (12; 24 lub 36 miesięcy), liczony od daty zakupu nowego Produktu Samsung, określony w Gwarancji Standardowej.
Okres Samsung GUARD Serwis®	Oznacza czas trwania usługi Samsung GUARD Serwis®, który rozpoczyna bieg w dniu następnym po dniu zakończenia trwania Okresu Gwarancji, chyba, że opcja usługi Samsung GUARD Serwis® przewiduje inaczej i trwa 1) przez okres, na jaki wykupiona została usługa Samsung GUARD Serwis®, lub 2) do wyczerpania świadczeń wykonanych, wypłaconych w ramach usługi GUARD Serwis®, które nie mogą przekroczyć wartości Produktu objętego usługą, w zależności od tego, które z tych zdarzeń wystąpi wcześniej.
Gwarancja Standardowa	Oznacza standardową gwarancję udzieloną na Produkt Samsung, zgodną z zasadami i warunkami zawartymi w wydany Klientowi wraz z Produktem Samsung dokumencie gwarancyjnym.
Sklep Samsung	Sklep Samsung – platforma teleinformatyczna dostępna za pośrednictwem strony internetowej www.samsung.com/pl/ administrowana przez Samsung, umożliwiającą zapoznanie się z Produktami Samsung, w tym ich ceną i dostępnością oraz złożenie zamówienia i zawarcie umowy sprzedaży Produktu Samsung, zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie internetowego Sklepu Samsung: https://www.samsung.com/pl/shop-faq/service-and-warranty/regulamin-internetowego-sklepu-samsung/ .

2. OGÓLNE

Usługa Samsung GUARD Serwis® jest usługą umożliwiającą Klientom skorzystanie z rozszerzonych usług serwisowych. Samsung GUARD Serwis® nie stanowi gwarancji w rozumieniu art. 577 kodeksu cywilnego. Podstawowe warunki realizacji zgłoszeń serwisowych określone w Gwarancji Standardowej obowiązują również dla usługi Samsung GUARD Serwis®, z zastrzeżeniem

punktów wymienionych poniżej oraz różnic wynikających z wykupionej opcji usługi Samsung GUARD Serwis®, w szczególności Okres Samsung GUARD Serwis® jest określony wyłącznie w warunkach wykupionej usługi. Okres Samsung GUARD Serwis® rozpoczyna się w dniu następnym po dniu zakończenia trwania Okresu Gwarancji, chyba, że wykupiona opcja usługi Samsung GUARD Serwis® przewiduje inaczej.

2.1. Zakup Usługi Samsung GUARD Serwis® w Sklepie Samsung.

Usługę Samsung GUARD Serwis® w Sklepie Samsung można kupić dla Produktów Samsung, które w karcie produktu mają odpowiednią informację o takiej możliwości. Celem dokupienia Usługi Samsung GUARD Serwis® do Produktu Samsung należy dodać także do koszyka odpowiednią pasującą do Produktu Samsung Usługę Samsung GUARD Serwis® zgodnie z informacjami na karcie produktu. W razie zakupu Usługi Samsung GUARD Serwis®, która nie jest dedykowana do zakupionego Produktu Samsung, należy dokonać zwrotu zakupionej Usługi Samsung GUARD Serwis® zgodnie z Regulaminem Sklepu Samsung oraz dokonać ponownego zakupu odpowiedniej pasującej Usługi Samsung GUARD Serwis®, co może wiązać się z wyższymi kosztami takiej usługi, gdyż cena Usługi Samsung GUARD Serwis® zależy od zakupionego modelu Produktu Samsung. W razie problemów z identyfikacją właściwej Usługi Samsung GUARD Serwis® pasującej do wybranego Produktu Samsung w Sklepie Samsung, należy skontaktować się z Call Center.

Klient może odstąpić od umowy sprzedaży Usługi Samsung GUARD Serwis® w terminie analogicznym do terminu odstąpienia od umowy sprzedaży Produktu Samsung, do którego zakupiona została Usługa Samsung GUARD Serwis®, zgodnie z regulaminem internetowego Sklepu Samsung.

W zakresie nieuregulowanym niniejszymi Warunkami Usługi Samsung GUARD Serwis® do zakupu Usługi Samsung GUARD Serwis® stosuje się zapisy Regulaminu Sklepu Samsung dostępnego na stronie: <https://www.samsung.com/pl/shop-faq/service-and-warranty/regulamin-internetowego-sklepu-samsung/>.

2.2 Zakup Usługi Samsung GUARD Serwis® poza Sklepem Samsung.

W razie zakupu Usługi Samsung GUARD Serwis® poza Sklepem Samsung, warunkiem skorzystania z usługi Samsung GUARD Serwis® jest dokonanie - po zakupie Produktu Samsung i usługi Samsung GUARD Serwis® – jej poprawnej aktywacji w określonych poniżej terminach. Aktywacja usługi Samsung GUARD Serwis® odbywa się poprzez stronę internetową www.cyberserwis.samsung.pl. Instrukcja rejestracji i aktywacji usługi Samsung GUARD Serwis® wraz z kodem aktywacyjnym przekazywana jest Klientowi po zakupie wybranej usługi Samsung GUARD Serwis®. Kod aktywacyjny ma określony termin ważności, który jest podany w informacji przekazywanej Klientowi wraz z kodem aktywacyjnym.

2.3. Postanowienia wspólne dla Usługi Samsung GUARD Serwis® zakupionej zarówno w Sklepie Samsung jak i poza nim.

Czas obowiązywania Okresu Samsung GUARD Serwis® i jej warunki są zależne od wykupionej opcji usługi Samsung GUARD Serwis®.

Zakup, a w razie zakupu poza Sklepem Samsung - także rejestracja i aktywacja usługi Samsung GUARD Serwis®, muszą być dokonane w Okresie Gwarancji i w terminie ważności kodu aktywacyjnego. W przypadku zakupu poza Sklepem Samsung dokonanie pierwszego zgłoszenia z tytułu Samsung GUARD Serwis® może nastąpić po uprzedniej rejestracji i aktywacji usługi Samsung GUARD Serwis® podczas gdy przy zakupie w Sklepie Samsung nie trzeba wykonywać tych kroków a Usługa Samsung GUARD Serwis® jest aktywowana automatycznie. Zasady i warunki gwarancji udzielanej na Produkty Samsung oraz wszelkie dodatkowe informacje dotyczące usługi Samsung GUARD Serwis® są dostępne na stronie internetowej www.guardserwis.samsung.pl. W celu uniknięcia wątpliwości wskazujemy, że uprawnienia określone w niniejszych warunkach nie uchybiają uprawnieniom konsumentów wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub z postanowień gwarancji jakości.

3. SERWIS

W przypadku ujawnienia wady Produktu Samsung w czasie trwania Okresu Samsung GUARD Serwis®, Samsung zobowiązuje się do dokonania naprawy bez dodatkowych kosztów (tj. w ramach opłaty uiszczzonej w związku z wykupieniem danej opcji usługi Samsung GUARD Serwis®) zgodnie z warunkami Samsung GUARD Serwis®, zależnie od wykupionej, zarejestrowanej i aktywowanej opcji usługi Samsung GUARD Serwis® oraz z uwzględnieniem odpowiednich zasad i warunków realizacji usługi serwisowej określonej w Gwarancji Standardowej.

Do realizacji naprawy w ramach usługi Samsung GUARD Serwis® użyte będą części oryginalne nowe lub części odnowione o tych samych parametrach. Części wymienione przechodzą na własność Samsung, zaś nowe lub naprawione części stają się własnością Klienta.

Samsung GUARD Serwis® nie obejmuje wymiany Produktu Samsung na wolny od wad, chyba, że naprawa Produktu Samsung w ramach usługi Samsung GUARD Serwis® nie będzie możliwa. W razie niemożliwości naprawy, w przypadku wymiany Produktu Samsung po upływie Okresu Gwarancji, Klient otrzyma Produkt Samsung wolny od wad (i) taki sam (z zastrzeżeniem, że może być to produkt używany, przy czym będzie on posiadał nie gorsze cechy jakościowe, funkcjonalne oraz wartość nie mniejszą niż Produkt Samsung oddany do naprawy) lub (ii) za zgodą Klienta - inny podobny Produkt Samsung posiadający nie gorsze cechy jakościowe, funkcjonalne oraz nie mniejszej wartości niż Produkt Samsung oddany do naprawy, według oceny z chwili zgłoszenia Produktu Samsung do naprawy (przy ocenie nie zostanie uwzględniony spadek wartości Produktu Samsung wynikający z wystąpienia usterki podlegającej usłudze Samsung GUARD Serwis®). W razie braku możliwości naprawy lub wymiany Produktu Samsung na powyższych warunkach, Klient będzie uprawniony do uzyskania zwrotu wartości wadliwego Produktu Samsung, według wyceny z chwili zgłoszenia Produktu Samsung do naprawy (przy wycenie nie zostanie uwzględniony spadek wartości Produktu Samsung wynikający z wystąpienia usterki podlegającej usłudze Samsung GUARD Serwis®).

Wartość wszystkich świadczeń wykonanych, wypłaconych w ramach usługi GUARD Serwis® nie może przekroczyć wartości Produktu, dla którego została aktywowana usługa Samsung GUARD Serwis®. Przekroczenie tej wartości powoduje automatyczne zakończenie okresu obowiązywania usługi GUARD Serwis®. Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o zakończeniu usługi.

W razie dokonania wymiany części Produktu Samsung w ramach usługi Samsung GUARD Serwis®, na wymienione części udzielona zostaje 3-miesięczna gwarancja, jakości.

W razie dokonania wymiany Produktu Samsung przez Samsung w ramach usługi Samsung GUARD Serwis®, wymieniony Produkt Samsung objęty jest tylko Gwarancją Standardową.

W razie dokonania wymiany Produktu Samsung przez Samsung w ramach Standardowej Gwarancji, wymiana taka nie wpływa na długość okresu obowiązywania usługi Samsung GUARD Serwis®, tzn. wymieniony Produkt Samsung objęty jest usługą Samsung GUARD Serwis® przez okres pozostały do zakończenia pierwotnego Okresu Samsung GUARD Serwis® i okres ten nie ulega odnowieniu lub przedłużeniu. Niezależnie od powyższego, wymieniony Produkt Samsung objęty również jest Gwarancją Standardową. Użytkownik zobowiązany jest powiadomić Samsung w przeciągu 30 dni od dnia otrzymania wymienionego Produktu Samsung, w celu przepisania usługi Samsung GUARD Serwis® na nowy Produkt Samsung.

Wymienione poniżej warunki usługi Samsung GUARD Serwis® regulują odmiennie odpowiednie warunki realizacji usług serwisowych od Gwarancji Standardowej i w przypadku rozbieżności zastosowanie mają poniższe zapisy:

- a. Samsung GUARD Serwis® dotyczy jedynie Produktów Samsung zakupionych w Polsce.
- b. Zakres terytorialny usługi Samsung GUARD Serwis® obejmuje wyłącznie teren Polski.
- c. Akcesoria, ładowarki, przewody, materiały eksploatacyjne, oraz części naturalnie zużywające się podczas eksploatacji, nie podlegają usłudze Samsung GUARD Serwis® chyba, że wykupiona opcja usługi Samsung GUARD Serwis® przewiduje inaczej.
- d. Koszty czynności serwisowych dotyczących usterek nieobjętych Gwarancją Standardową oraz nieobjętych usługą Samsung GUARD Serwis® będą pokrywane przez Klienta, pod warunkiem uprzedniego poinformowania Klienta o tych kosztach

i uzyskaniu jego akceptacji.

- e. Baterie telefonów, tabletek objęte są usługą Samsung GUARD Serwis® z wykluczeniem zmniejszonej pojemności baterii wynikającej z jej naturalnego zużycia.

Samsung GUARD Serwis® nie obejmuje usterek, ani wad:

- a. Powstałych z winy umyślnej użytkownika Produktu Samsung lub osoby trzeciej.
- b. Polegających na uszkodzeniu dodatkowych akcesoriów: materiałów eksploatacyjnych, przewodów, okularów 3D, baterii, karty SIM, karty pamięci, ładowarki, zestawu słuchawkowego, oraz pozostałych niebędących standardowym wyposażeniem Produktu Samsung.
- c. Powstałych w wyniku naturalnego zużycia Produktu Samsung, w tym m.in. obniżenia jasności ekranu, wypalenia ekranu, utrwalenia fragmentów obrazu na ekranie, zabrudzenia, zakurzenia.
- d. Będących różnego rodzaju uszkodzeniami estetycznymi powstałymi z przyczyn zewnętrznych, np. mechanicznych, w wyniku zjawisk atmosferycznych m.in. wgniecenia, zadrapania, wytarcia, odbarwienia, które nie mają wpływu na funkcjonowanie Produktu Samsung.
- e. Powstałych w wyniku ingerencji nieautoryzowanych podmiotów, w tym nieautoryzowanego punktu naprawczego.
- f. Powstałych w wyniku instalacji, eksploatacji, użytkowania Produktu Samsung w sposób niezgodny ze specyfikacją Produktu Samsung, niezgodnie z instrukcją obsługi.
- g. Oprogramowania innych producentów, dostarczonego wraz z Produktem Samsung. Warunki licencyjne na oprogramowanie zostały określone przez producentów.
- h. Będących skutkiem wadliwego lub częściowego działania Produktu Samsung, spowodowanego konfliktem lub niezgodnością pomiędzy współpracującymi z Produktem Samsung urządzeniami, zainstalowanymi aplikacjami a środowiskiem pracy pochodzących lub zainstalowanych przez osoby trzecie inne niż Samsung oraz wpływem wirusów komputerowych.
- i. Pozostałych usterek wykluczonych w Gwarancji Standardowej na dany Produkt Samsung.

4. SIŁA WYŻSZA

Samsung nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie przeszkody, opóźnienia bądź niedopełnienia zobowiązań, wynikających z usługi Samsung GUARD Serwis®, jeśli zostały one spowodowane wystąpieniem siły wyższej, to jest zdarzeniem zewnętrznym, którego nie można przewidzieć, ani mu zapobiec środkami zwykłymi lub zabezpieczyć się przed nim.

5. DANE

Realizacja przez Samsung warunków Usługi Samsung GUARD Serwis® wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w danym Produkcie Samsung. W związku z tym, Klient jest zobowiązany do sporządzenia kopii zapasowej, bądź zabezpieczenia swoich danych w inny sposób. Samsung nie odpowiada za ewentualną utratę danych Klienta zawartych w Produkcie Samsung podczas realizacji warunków usługi Samsung GUARD Serwis®.

6. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZGŁASZANIA REKLAMACJI

Zgłoszenia Klienta dotyczące wypełnienia warunków usługi Samsung GUARD Serwis[®] muszą być zgodne z następującymi wymaganiami:

- a. Klient jest zobowiązany do skontaktowania się z telefonicznym Centrum Obsługi Klienta firmy Samsung dostępnym pod numerem 801 172 678, w celu ustalenia szczegółów przeprowadzenia czynności serwisowych, maksymalnie w okresie 14 dni kalendarzowych od daty powstania usterki i nie później niż przed upływem terminu obowiązywania usługi GUARD Serwis[®]. Niezachowanie tego terminu przez Klienta może powodować odmowę naprawy lub zmniejszenia jej zakresu, o ile przyczyniło się to zwiększenia szkody.
- b. Klient jest zobowiązany do dostarczenia modelu, numeru seryjnego / IMEI Produktu Samsung, dowodu zakupu na Produkt Samsung oraz dowodu rejestracji / aktywacji usługi Samsung GUARD Serwis[®].
- c. Klient jest zobowiązany do przedstawienia szczegółowego opisu, daty i okoliczności powstania usterki.
- d. Klient jest zobowiązany do dostarczenia Produktu Samsung do Autoryzowanego Centrum Serwisowego w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia usterki zgodnie z pkt. a powyżej.
- e. Klient jest zobowiązany stosować się do instrukcji Autoryzowanego Centrum Serwisowego. Powyższy dokument nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

7. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Klientów przetwarzanych w ramach świadczenia Usługi Samsung GUARD Serwis[®] jest Samsung Electronics Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa).

Dane osobowe Klientów przetwarzane są w celu:

- a. świadczenia Usługi Samsung GUARD Serwis[®] (podstawą przetwarzania jest świadczenia usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- b. rozpatrzenia reklamacji (podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora – art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- c. do celów związanych z wywiązaniem się przez Samsung z obowiązków prawnych, w tym podatkowych i księgowych (podstawą przetwarzania jest niezbędność danych do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- d. w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń (podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora – art. 6 ust. 1 lit f) RODO).

W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientów w celach wskazanych powyżej, dane osobowe mogą być udostępniane następującym odbiorcom bądź kategoriom odbiorców:

- a. podmiotom z grupy kapitałowej Samsung;
- b. podmiotom wspierającym Samsung w jego procesach biznesowych, w tym podmiot przetwarzając dane osobowe na rzecz Samsung takich jak autoryzowane serwisy napraw (tzw. procesorzy danych) oraz partnerom biznesowym Samsung;
- c. organom administracji publicznej oraz podmiotom wykonującym zadania publiczne lub działającym na zlecenie organów

administracji publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów prawa.

Samsung będzie przechowywał dane osobowe Klientów przez okres świadczenia Usługi Samsung GUARD Serwis[®] i przez okres niezbędny do wywiązania się z obowiązków prawnych ciążących na Samsung. Okres przechowywania danych osobowych Klientów może być każdorazowo przedłużony o czas przedawnienia roszczeń.

Klienci mają prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania i do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, oraz prawo do przenoszenia danych. Samsung zapewnia realizację powyższych praw w zakresie wynikającym z art. 15-22 RODO. Klient ma możliwość zgłoszenia żądania realizacji praw, o których mowa powyżej, poprzez wypełnienie formularza dostępnego na <https://www.europe-samsung.com/gdpr/webform/pl>, zgodnie z dostępną na stronie instrukcją.

W przypadkach uzasadnionych wymogami korporacyjnymi grupy Samsung możemy przekazywać dane osobowe Klientów poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). W takich przypadkach gwarantujemy, że podobny poziom ochrony danych w państwie trzecim jest zapewniony poprzez wprowadzenie jednego z poniższych zabezpieczeń:

- a. przekazanie danych osobowych odbywa się do państw, które Komisja Europejska uznała za zapewniające odpowiedni poziom ochrony danych osobowych;
- b. wykorzystujemy odpowiednie umowy zatwierdzone przez Komisję Europejską lub opieramy się na wiążących regułach korporacyjnych, które gwarantują bezpieczeństwo danych.

W ramach realizacji praw Klientów Samsung zapewnia również możliwość uzyskania kopii odpowiednich środków zabezpieczających dane osobowe w przypadku transferu do Państw trzecich.

Klient ma prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dane osobowe podawane są przez Klientów dobrowolnie, ale podanie danych jest warunkiem koniecznym do świadczenia Usługi Samsung GUARD Serwis[®].

Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Samsung zostały zamieszczone w polityce prywatności Samsung, z którą można zapoznać się pod adresem: <https://www.samsung.com/pl/info/privacy/>.

8. ZASTRZEŻENIE MOŻLIWOŚCI ZMIANY WARUNKÓW

Samsung zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszych Warunków Usługi Samsung GUARD Serwis[®] w toku świadczenia Usługi. Wszelkie ww. zmiany będą miały zastosowanie do zgłoszeń wad Produktów dokonywanych po danej zmianie. Do zgłoszeń wad Produktów dokonanych przed daną zmianą, będą miały zastosowanie obowiązujące do jej momentu Warunki Usługi Samsung GUARD Serwis[®].

**Masz pytania,
chcesz zgłosić naprawę –
zapraszamy do kontaktu**

Infolinia Samsung:
801 172 678 / 22 607 93 33*
* koszt połączenia wg taryfy operatora

Godziny pracy Infolinii:
poniedziałek - piątek: 8:00-22:00
sobota: 8:00-18:00