

Regulamin Świadczenia Usług Napraw Odpłatnych obowiązuje dla Usług Napraw Odpłatnych nabytych od 01.02.2026

VDPo43.1500126

I. Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady, na jakich Samsung świadczy na rzecz Klientów Usługi Napraw Odpłatnych. Regulamin udostępniony jest przez Samsung na Platformie. Użytkownik może pozyskać, odtworzyć i utrwalić treść Regulaminu za pomocą sieci www na urządzeniu obsługującym tę sieć.
2. **Platforma** – strona internetowa pod adresem <https://www.samsung.com/pl/support/uslugi-pogwarancyjne>, za pośrednictwem której Klient - po zalogowaniu na Konto - ma możliwość złożenia Zamówienia dotyczącego Usługi Napraw Odpłatnych.
3. **Usługa Napraw Odpłatnych** lub **Usługa** – usługa świadczona przez Samsung polegająca na naprawie Produktu lub innym świadczeniu serwisowym wskazanym na Platformie oraz usługi dodatkowe, np. odbiór lub dostawa Produktu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Dostępność poszczególnych Usług może się zmieniać w czasie. Aktualny wykaz Usług świadczonych przez Samsung zamieszczony jest na Platformie. Świadczenie Usługi nie ma wpływu na uprawnienia dotyczące niezgodności Produktu z umową lub gwarancji, o ile mają zastosowanie.
4. **Samsung** - podmiot świadczący na rzecz Klienta Usługi Napraw Odpłatnych, Samsung Electronics Polska sp. z o. o., z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000128080, NIP 526-104-40-39, kapitał zakładowy 52.759.500 zł, numer telefonu kontaktowego 801-172-678. Informacja o innych możliwych formach kontaktu z Samsung dostępna jest pod adresem: <https://www.samsung.com/pl/support/contact/>
5. **Centrum Serwisowe Samsung** – autoryzowane centrum serwisowe Samsung, któremu Samsung powierza wykonanie Usług na rzecz Klienta.
6. **Klient** – osoba fizyczna, zamieszkująca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, posiadająca siedzibę lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zalogowana na Konto (Samsung Account) i zlecająca wykonanie Usługi za pośrednictwem Platformy.
7. **KSeF** – Krajowy System e-Faktur, stanowiący system teleinformatyczny udostępniony przez Ministerstwo Finansów, służący do wystawiania, przesyłania i przechowywania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych.
8. **Faktura ustrukturyzowana** – faktura wystawiona przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur wraz z przydzielonym numerem identyfikującym tę fakturę w tym systemie. Faktura ustrukturyzowana zostanie wystawiona dla każdego Klienta, który poda NIP w trakcie składania Zamówienia.
9. **Treści** – wszelkie pochodzące od Samsung informacje, dane, treści, elementy, materiały, algorytmy, schematy, utwory, oznaczenia, logotypy, nazwy, znaki, symbole, opisy i zdjęcia, niezależnie od ich charakteru, formatu i sposobu zapisu lub przedstawienia.
10. **Produkt** – rzecz ruchoma oznaczona znakiem towarowym „Samsung” i wprowadzona do obrotu przez Samsung lub inna rzecz ruchoma, względem której Samsung oferuje Usługi, w szczególności urządzenia elektryczne i elektroniczne marki Samsung i akcesoria do nich.
11. **Samsung Account** lub **Konto** – usługi świadczone na warunkach określonych w Warunkach korzystania z usługi (dostępnych pod adresem: <https://account.samsung.com/membership/terms/termscontents>), umożliwiające złożenie zamówienia na Usługi;
12. **Uszkodzenie** – uszkodzenie Produktu, którego usunięcie nie może odbyć się na podstawie i warunkach gwarancji udzielonej przez Samsung.
13. **Zamówienie** – składane przez Klienta, za pośrednictwem formularza dostępnego na Platformie, zlecenie wykonania Usługi.

II. Postanowienia ogólne i zasady wykonania Usługi

1. Zamieszczone w ramach Platformy Treści, w tym opisy Usług i ceny stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. W trybie art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych Samsung oświadcza, że ma status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu powołanej ustawy. Oświadczenie jest ważne do odwołania i obejmuje wszystkie transakcje handlowe z Samsung Electronics Polska sp. z o.o., niezależnie od ich podstawy prawnej.

3. Do złożenia Zamówienia konieczne jest posiadanie Konta (Samsung Account). Rejestracja Samsung Account wiąże się z akceptacją Warunków korzystania z usługi, o których mowa w części I ust. 11 Regulaminu i koniecznością potwierdzenia zapoznania się z Polityką Prywatności Samsung.
4. Dążąc do zapewnienia wysokiej jakości usług na Platformie Samsung ma prawo do dokonywania przerw technicznych. Klient zostanie uprzednio poinformowany o terminie i przewidywanej długości trwania przerwy ze stosownym wyprzedzeniem, za pośrednictwem Platformy. W razie jakichkolwiek problemów Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, o czym mowa w pkt VI Regulaminu.
5. Świadczenie Usługi może wiązać się z koniecznością usunięcia danych na Urządzeniu. Klient zobowiązany jest do wykonania kopii danych które znajdują się na Urządzeniu przed przekazaniem Urządzenia do Centrum Serwisowego Samsung.
6. Usługi wykonywane są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Produkty będą odbierane i dostarczane do Klienta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej za pośrednictwem jednego z dostępnych na Platformie dostawców wybranych przez Klienta podczas składania Zamówienia.
8. Produkty będą odbierane i dostarczane na adres wskazany przez Klienta w chwili składania Zamówienia.
9. Nieodebranie przez Klienta Produktu w uzgodnionej dacie będzie skutkowało zwrotem Produktu do Centrum Serwisowego Samsung.
10. Samsung udziela gwarancji na części zamienne użyte do świadczenia Usługi na okres 12 miesięcy. Bieg okresu gwarancji rozpoczyna się z chwilą wydania Produktu Klientowi. Przedmiotowa gwarancja udzielona jest na zasadach gwarancji Produktu, w którym zamontowano części zamienne i podlega określonym w niej wyłączeniom.
11. Samsung utylizuje uszkodzone części Produktu pozostałe po wykonaniu Usługi w imieniu Klienta. Na prośbę Klienta Samsung odeśle Klientowi uszkodzone części produktu. Koszty przesyłki przedmiotowych części ponosi Klient po uprzednim poinformowaniu o ich wysokości przez Samsung.
12. Klient może sprawdzić status Usługi na Platformie.
13. Komunikacja w ramach Usług odbywa się drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Samsung Account.

III. Procedura składania Zamówień

1. Klient, po zalogowaniu na swoje Konto, składa Zamówienie wypełniając formularz dostępny na Platformie i podając wskazane w tym formularzu dane.
2. W formularzu Zamówienia Klient powinien określić w szczególności:
 - a. model Produktu, jaki ma być przedmiotem Usługi,
 - b. datę zakupu Produktu,
 - c. rodzaj usterki, jakiej uległ Produkt,
 - d. Usługę, której wykonanie zleca Samsung,
 - e. adres, na jaki Samsung ma odesłać Produkt po wykonaniu Usługi.
3. W trakcie składania Zamówienia Klient: (i) dokonuje wyboru sposobu nadania Produktu do Centrum Serwisowego Samsung, spośród metod oferowanych przez Samsung; (ii) akceptuje Regulamin, (iii) składa dalsze oświadczenia oznaczone w formularzu jako obowiązkowe.
4. Na podstawie informacji, o których mowa w ust. 2 Samsung dokona wyceny Usługi oraz poda Klientowi cenę Usługi.
5. Po przesłaniu do Samsung prawidłowo wypełnionego formularza Zamówienia, Samsung wysyła na adres e-mail Klienta podany w formularzu Zamówienia informację o potwierdzeniu złożenia Zamówienia oraz o konieczności opłacenia Zamówienia.
6. Klient powinien opłacić Zamówienie w terminie 24 godzin od otrzymania informacji o potwierdzeniu złożenia Zamówienia, o której mowa w ustępie powyżej, za pośrednictwem dostępnych na Platformie metod płatności. W celu opłacenia Zamówienia z użyciem karty płatniczej, Samsung dokona blokady środków na przypisanym do karty rachunku bankowym w kwocie odpowiadającej cenie za Usługę. **Z tą chwilą między Klientem a Samsung zostaje zawarta umowa o świadczenie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie i Zamówieniu.**
7. Jeśli Klient nie dokona płatności w terminie wskazanym w ustępie powyżej, zlecenie Usługi zostanie anulowane, o czym Samsung powiadomi Klienta wysyłając informację na adres e-mail Klienta podany w formularzu Zamówienia.
8. Po opłaceniu Zamówienia Klient powinien nadać Produkt do Samsung w terminie 7 dni od opłacenia Zamówienia, w sposób wybrany w formularzu Zamówienia. Jeśli w tym terminie Klient nie nada Produktu, Umowa, o której mowa w ust. 6 ulega rozwiązaniu, a zapłacona cena zostaje Klientowi niezwłocznie zwrócona.

9. Klient zobowiązany jest do spakowania i zabezpieczenia Produktu do wysyłki tak, aby zapobiec jego uszkodzeniom w transporcie. Samsung ani podmiot realizujący przesyłkę nie dostarcza Klientowi w tym celu opakowania.
10. Po doręczeniu Produktu do Centrum Serwisowego Samsung, Samsung przeprowadzi diagnostykę Produktu, obejmującą ocenę Produktu oraz Uszkodzenia Produktu, a także weryfikację, czy wykonanie Usługi wybranej przez Klienta jest możliwe oraz czy występują inne uszkodzenia Produktu niż wskazane w Zamówieniu. **Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że na potrzeby diagnostyki konieczne może być rozłożenie Produktu na części, a przywrócenie Produktu do stanu sprzed diagnostyki - w przypadku określonym w ustępie poniżej - może być niemożliwe bez wykonania Usługi wskazanej przez Samsung zgodnie ust. 12 poniżej.**
11. W przypadku gdy w wyniku diagnostyki Samsung wykryje uszkodzenie Produktu inne niż zgłoszone przez Klienta w formularzu Zamówienia lub gdy w wyniku diagnostyki Samsung uzna wykonanie Usługi wskazanej w formularzu Zamówienia za niemożliwe albo niezasadne, Samsung poinformuje o tym Klienta wysyłając e-mail na adres podany w formularzu Zamówienia lub wiadomość możliwą do odczytania przy pomocy Samsung Account.
12. W przypadku gdy w wyniku diagnostyki Samsung wykryje uszkodzenie Produktu inne niż zgłoszone przez Klienta w formularzu Zamówienia, w wiadomości, o której mowa w ustępie powyżej Samsung przedstawi Klientowi nowy zakres Usługi oraz jej wycenę.
13. W terminie 7 dni od otrzymania wiadomości, o której mowa w ust. 11 powyżej Klient może:
 - i) zaakceptować nową wycenę i uiścić cenę Usługi określoną w nowej wycenie, co będzie równoznaczne ze zleceniem Samsung wykonania tej nowej Usługi;
 - ii) anulować zlecenie Usługi.
14. Jeśli Klient zaakceptuje nową wycenę i uiści cenę nowej Usługi:
 - i) Umowa, o której mowa w ust. 6 ulega rozwiązaniu, a Samsung niezwłocznie zwróci zapłaconą pierwotnie cenę (w szczególności zwolni blokadę środków na rachunku bankowym Klienta przypisanym do użytej karty płatniczej);
 - ii) **między Klientem a Samsung zostaje zawarta nowa umowa o świadczenie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie i na warunkach określonych w wiadomości, o której mowa w ust. 11.** Ust. 6 powyżej stosuje się odpowiednio.
15. Jeśli Klient nie podejmie żadnego z działań wskazanych w ust. 13 w terminie tam określonym Samsung anuluje zlecenie Usługi i odeśle Produkt Klientowi.
16. Konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy z Samsung odstąpić od umowy dotyczącej danej usługi bez podania przyczyny, składając oświadczenie w tym zakresie za pomocą formularza kontaktowego lub pisemnie na adres Samsung. Wzór formularza o odstąpieniu od umowy stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.
17. Składając Zamówienie na Platformie Klient odrębnym oświadczeniem wyraża zgodę na wykonanie Usługi przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy, a także oświadcza, że jest świadomy, że po pełnym wykonaniu Usługi utraci prawo do odstąpienia od umowy. Ponadto Klient oświadcza, że ma świadomość ciężącego na nim obowiązku zapłaty za świadczenia wykonane do momentu odstąpienia od umowy.

IV. Ceny i sposoby płatności

1. Wszystkie ceny na Platformie podawane są w złotych polskich i zawierają wszelkie składniki, takie jak cła i podatki, w tym podatek VAT.
2. Samsung dokumentuje transakcję sprzedaży Usług w sposób zgodny z aktualnymi przepisami podatkowymi. W przypadku, gdy Klient dokonuje zakupu Usług w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, w celu otrzymania poprawnej faktury VAT, Klient powinien zadeklarować, że nabywa Usługę jako przedsiębiorca (podatnik). Zgłoszenie powyższej deklaracji następuje poprzez uzupełnienie pola z numerem NIP w formularzu Zamówienia oraz podanie odpowiednich danych do faktury, przed wysłaniem Zamówienia do Samsung. Zmiana statusu Klienta (tj. z Konsumenta na Przedsiębiorcę lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta), po wysłaniu Zamówienia do Samsung, nie jest możliwa.
3. W przypadku zadeklarowania przez Klienta, że nabywa Usługę jako przedsiębiorca (podatnik VAT) tj. podania przy składaniu Zamówienia numeru NIP, Faktura VAT zostanie przesłana do Klienta za pośrednictwem KSeF, w formie Faktury ustrukturyzowanej. Samsung nie będzie przysyłał do Klienta wizualizacji faktury wysłanej do KseF.

4. W przypadku konieczności dokonania korekty Faktury ustrukturyzowanej, ustrukturyzowana faktura korygująca zostanie przesłana do Klienta za pośrednictwem KSeF.
5. Faktury ustrukturyzowane będą wystawiane i przesyłane do Klienta z uwzględnieniem terminów wynikających z ustawy o VAT.
6. W trakcie trwania awarii KSeF, o której mowa w art. 106ne ust. 1 ustawy o VAT, faktury będą wystawiane w formie zgodnej z aktualnie obowiązującymi przepisami i będą przesyłane na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta przy składaniu Zamówienia (adres e-mail służący do komunikacji z Klientem dla celów realizacji Zamówienia).
7. Klient będący osobą fizyczną (nieprowadzącą działalności gospodarczej) akceptując niniejszy Regulamin:
 - i) wyraża zgodę na otrzymanie faktury, w tym faktury korygującej, w postaci elektronicznej na adres poczty elektronicznej (adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia),
 - ii) przyjmuje do wiadomości, iż faktury dla osób fizycznych nie będą przesyłane przez Samsung do KSeF, chyba że obowiązek taki wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - iii) przyjmuje do wiadomości, iż dla celów podatkowych nie jest możliwa zmiana statusu Klienta z osoby fizycznej na Przedsiębiorcę i/lub Przedsiębiorcę z uprawnieniami Konsumenta po złożeniu Zamówienia w zw. z art. 106b ust. 5 oraz art. 109a Ustawy o VAT.
8. Na wszystkie zakupione Usługi Samsung działając jako sprzedawca wystawia faktury VAT. Faktura wystawiona zostanie przy wykorzystaniu danych Klienta podanych podczas składania Zamówienia.

V. Naruszenia

1. Użytkownika na Platformie obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
2. Zabronione jest: (a) dokonywanie czynności, które destabilizowałyby pracę Platformy, utrudniałyby dostęp do Platformy lub Treści lub korzystanie z nich; (b) publikowanie spamu i niezamówionej informacji handlowej; (c) korzystanie z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików lub programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi); (d) podejmowanie działań na szkodę Samsung, Centrum Serwisowego Samsung, Użytkowników, Klientów lub zagrażających ich prawom lub interesom.

VI. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące świadczenia Usług można przysyłać pisemnie na adres siedziby Samsung lub poprzez inne dostępne formy kontaktu z Samsung dostępne na stronie <https://www.samsung.com/pl/support/contact/>
2. Reklamacje, o których mowa w ustępie 1, rozpatrywane będą w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Samsung.
3. Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami strony internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php

<http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5.pl.html>

VII. Dane osobowe

Przetwarzanie danych osobowych Klientów odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem <https://www.samsung.com/pl/info/privacy/>

VIII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje dla Usług nabytych od 01.02.2026 roku.
2. Samsung jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a) dodanie nowych funkcjonalności,

- b) uruchomienie nowej wersji Platformy wymagającej aktualizacji Regulaminu,
c) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, która ma bezpośredni wpływ na treść Regulaminu. Klienci zostaną poinformowani o zmianie drogą elektroniczną na adres e-mail przyporządkowany do Konta co najmniej 14 dni przed datą wejścia nowej treści Regulaminu w życie.
3. Klient ma prawo w każdym czasie wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną związaną z Platformą. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług w ramach Samsung Account odbywa się na zasadach opisanych w Warunkach korzystania z usługi, o których mowa w części I ust. 11 .
4. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów związanych z Regulaminem jest prawo polskie. Spory te będą rozstrzygane przez właściwy miejscowo sąd powszechny. Niniejsze postanowienie nie narusza praw konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa stałego ich zamieszkania.

Załącznik do Regulaminu

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Samsung Electronics Polska sp. z o. o.

ul. Postępu 14,

02-676 Warszawa

email: uslugi.pl@samsung.com

Ja _____ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi _____ . Data zawarcia umowy to _____ .

– Imię i nazwisko konsumenta:

– Adres konsumenta:

– Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

– Data