Termeni și condiții pentru serviciul de preluare și reparare a telefoanelor mobile Samsung

Acești termeni și condiții („**Termenii**”) reprezintă un acord între dumneavoastră și Samsung Electronics Romania SRL, societate cu sediul în Șos. București-Ploiești 172-176, clădirea A, etaj 5, sector 1, 015016, București, România, număr de înregistrare la Registrul Comerțului J2012007668400, CUI RO22694272 („**Samsung**”), cu privire la utilizarea serviciului de preluare / colectare a telefoanelor mobile Samsung, în vederea repararării acestora prin intermediul service-urilor autorizate Samsung și de restituire a telefoanelor Samsung ulterior reparării.

Vă rugăm să citiți cu atenție Termenii înainte de a utiliza acest Program.

1. Descrierea serviciului de preluare și reparare a telefoanelor mobile Samsung (”**Programul / Serviciul**”)

1.1. Programul este organizat de Samsung care va colabora cu Electronics Suport Division SRL, cu sediul în B-dul Decebal, nr. 14, sector 3, București, România, număr de ordine la Registrul Comerțului J40/1227/2009, CUI 25042583 („**ESD**”), acesta din urmă având responsabiliatea de a îl implementa în mod efectiv.

1.2. Samsung oferă un serviciu de preluare și livrare a telefoanelor mobile care prezintă defecte, atât în perioada de garanție, cât și după expirarea acesteia. Programul este destinat utilizatorilor telefoanelor mobile Samsung din România.

1.3. Programul este disponibil exclusiv pentru produsele eligibile care necesită reparații. Produsele eligibile („**Dispozitive**”) în cadrul Programului sunt doar telefoanele mobile Samsung originale achiziționate prin intermediul site-ului www.samsung.com/ro sau prin intermediul partenerilor autorizați Samsung, indiferent de data la care au fost achiziționate. Termenii și condițiile referitoare la serviciile de garanție și post garanție rămân aplicabile https://esdrom.ro/termeni-si-conditii/.

1.4. Prin intermediul acestui serviciu, clienții pot rezerva online o solicitare de preluare pe site-ul ESD https://esdrom.ro/pickup/ urmând ca un reprezentant al ESD să îi contacteze, să stabilească detaliile preluării Dispozitivului și să se deplaseze în consecință adresa indicată de client pentru a ridica produsul în vederea reparației. După finalizarea lucrărilor, un reprezentant al ESD va livra Dispozitivul reparat la adresa specificată de client.

1.5. Preluarea Dispozitivelor și aducerea acestora ulterior reparării se va face cu un autorurism 100% electric, dedicat exclusiv acestui Program.

2. Beneficiarii Programului și costurile implicate

2.1. Programul este destinat utilizatorilor de telefoane mobile Samsung din România („Beneficiari”). Programul este disponibil pentru persoane juridice și persoane fizice care dețin în proprietate un telefon mobil marca Samsung.

2.2. Prin participarea în Program declarați că sunteți deținătorul unui telefon mobil original marca Samsung, achiziționat în mod legal, prin intermediul site-ului www.samsung.com/ro sau prin intermediul partenerilor autorizați Samsung.

2.3. În cazul în care declarația de mai sus este nereală, iar Dispozitivul este contrafăcut sau obținut prin mijloace ilegale, atunci, pe lângă orice alte mijloace disponibile prevăzute de lege, Samsung își rezervă dreptul de a vă refuza repararea Dispozitivului.

2.4. Programul este conceput ca un serviciu premium dedicat Beneficiarilor proprietari ai Dispozitivelor Samsung Flip, Samsung Fold și Samsung Galaxy S. Astfel:
- Pentru clienții care dețin telefoane Samsung Flip, Samsung Fold și Samsung Galaxy S aflate în termenul de garanție, serviciul de transport (preluare și livrare) este complet gratuit, indiferent de distanță, în limita județului Ilfov și a municipiului București;

- Pentru clienții care dețin telefoane Samsung Flip, Samsung Fold și Samsung Galaxy S în afara termenului de garanție, serviciul de transport (preluare și livrare), indiferent de distanță, în limita județului Ilfov și a municipiului București, va fi percepută o taxă de transport în valoare de 80lei (TVA inclus).

2.5. Taxa de transport, dacă este aplicabilă, se poate achita online (la plasarea comenzii) sau la ridicarea Dispozitivului (numerar/card), în funcție de opțiunile oferite pe site-ul ESD.

2.6. ESD își rezervă dreptul de a verifica eligibilitatea Dispozitivului pentru gratuitate în baza informațiilor furnizate de Beneficiar (model, serie, documente de achiziție). În cazul în care se constată că Dispozitivul nu se încadrează în categoria Samsung Flip, Samsung Fold și Samsung Galaxy S aflate în termenul de garanție, se va aplica tariful standard.

3. Cum puteți folosi Serviciul

3.1. Prin intermediul acestui serviciu, Beneficiarii pot rezerva online o solicitare de preluare pe site-ul ESD https://esdrom.ro/pickup/, urmând ca un reprezentant al ESD să îi contacteze în maximum 24 de ore și să stabilească de comun acord
- Data;
- Locul (domiciliul sau sediul clientului ori o altă adresă indicată de acesta);
- Ora preluării;

3.2. Ulterior, un reprezentant al ESD se va deplasa pentru a ridica produsul în vederea reparației.

3.3. După finalizarea lucrărilor, un reprezentant al ESD va livra Dispozitivul reparat la adresa specificată de Beneficiar.

3.4. Serviciul este disponibil de luni până vineri, între orele 10:00-17:00

4. Indicații cu privire la utilizarea Serviciului

4.1. Pentru a beneficia de acest Serviciu, este necesar ca:

- ✓ Clientul să aibă reședința sau sediul în România, în zona acoperită de ESD (verificabilă pe site-ul ESD);
- ✓ Solicitarea să fie înregistrată prin platforma oficială de servicii a ESD https://esdrom.ro/pickup/
- ✓ Clientul să furnizeze date corecte și complete referitoare la adresa de preluare și livrare.

4.2. Beneficiarii sunt rugați să aibă în vedere următoarele măsuri:

- ✓ Să furnizeze informații corecte și documente relevante privind Dispozitivul la efectuarea programării.
- ✓ Să predea Dispozitivul în ambalajul original sau, alternativ, utilizând indicațiile de ambalare primite in emailul de confirmare. Beneficiarul este răspunzător pentru asigurarea ambalării adecvate a Dispozitivului;
- ✓ Să se asigure că adresa de preluare/livrare este accesibilă pentru un autoturism și să permită accesul reprezentantului ESD în incintă sau, dacă nu este posibil, să iasă în întâmpinarea reprezentantului ESD;
- ✓ Să verifice Dispozitivul la livrare și să semnaleze imediat eventuale daune apărute pe durata transportului sau neconformitate la numărul: 021 326 60 63 sau prin email la reclamatie@esd-rom.ro

6. Limitări ale răspunderii

6.1. Samsung și ESD depun toate eforturile rezonabile pentru a furniza serviciul de preluare și livrare în condiții de siguranță, promptitudine și profesionalism. Cu toate acestea, Samsung și ESD își rezervă dreptul de a decala ora programată, de a reprograma sau anula preluarea/livrarea în situații neprevăzute, fără a fi obligată la despăgubiri suplimentare. În astfel de cazuri, Beneficiarul va fi notificat în timp util și i se va oferi o alternativă rezonabilă.

6.2. Samsung și ESD nu răspund pentru întârzieri cauzate de factori externi, precum condiții meteo extreme, trafic, situații de forță majoră sau alte circumstanțe care nu pot fi controlate direct.

6.3. Samsung și ESD nu răspund pentru pierderi indirecte sau colaterale, inclusiv dar fără a se limita la: pierderi de venituri, pierderi de utilizare, pierderi de date, prejudicii morale sau neplăceri cauzate de imposibilitatea temporară de utilizare a Dispozitivului.

6.4. Samsung și ESD nu își asumă vreo răspundere în cazul incidenței situațiilor următoare:

- ✓ Dispozitivul este deteriorat în timpul transportului ca urmare a unei ambalări necorespunzătoare a Beneficiarului;
- ✓ ESD va reseta telefonul, dacă reparația va impune, cu anunțarea în prealabil a clientului. Clientul va fi anunțat de la preluarea produsului să îl seteze în Modul de întreținere;
- ✓ Beneficiarul predă alte telefoane decât cele indicate prin intermediul rezervării efectuate prin intermediul site-ului ESD sau chiar alte obiecte de dimensiuni similare.

- ✓ Întârzieri rezultate din furnizarea de informații incorecte sau incomplete de către client (adresă greșită, date de contact eronate, etc.).

7. Alte prevederi

7.1. Prin participarea în Program, înțelegeți și sunteți de acord că poate fi necesar ca ESD și Samsung, afiliații, partenerii și agenții lor să colecteze, proceseze, transmită, păstreze și utilizeze anumite informații personale, cum ar fi numele, adresa și informațiile legate de metoda dumneavoastră de plată, pentru a îndeplini obligațiile de contractuale și a vă putea oferi asistență în cadrul Programului. În orice moment, Samsung va trata informațiile dumneavoastră în conformitate cu Politica de confidențialitate Samsung, disponibilă la www.samsung.com/ro/info/privacy/.

7.2. Dacă orice prevedere din acești Termeni este considerată ilegală, invalidă sau inaplicabilă, în tot sau în parte, în conformitate cu orice lege aplicabilă, respectiva prevedere va fi considerată nescrisă și nu va afecta în niciun fel legalitatea, validitatea sau aplicabilitatea Termenilor rămași.

7.3. Samsung își rezervă dreptul de a înlocui, modifica, anula sau adăuga informații cu privire la Termeni, în orice moment, inclusiv de a înceta Programul, aplicabil de la data actualizării pe site-ul Samsung.com