

TERMENI ȘI CONDIȚII APLICABILE SERVICIULUI DE MONTAJ

SECȚIUNEA I. DISPOZIȚII GENERALE

Definiții și aplicabilitate

Prezentul document stabilește termenii și condițiile aplicabile Serviciului de montaj oferit în cadrul Magazinului Online Samsung pentru anumite Produse eligibile din categoriile TV și electrocasnice, astfel cum acestea sunt indicate în mod expres pe pagina Produsului și/sau în Coșul de Cumpărături. În înțelesul prezentului document, termenii definiți în Termenii și condițiile de utilizare a Magazinului Online Samsung au semnificația prevăzută în acel document. În măsura în care prezentul document nu prevede altfel, Termenii și condițiile de utilizare a Magazinului Online Samsung rămân pe deplin aplicabili, inclusiv în ceea ce privește încheierea Contractului la Distanță, plata, livrarea Produselor, Dreptul de Retrageră, garanțiile Produselor și limitarea răspunderii.

Natura Serviciului de montaj

Serviciul de montaj este un serviciu distinct de livrarea Produsului, care se achiziționează separat în cadrul Comenzii și este asociat unui Produs eligibil. Serviciul de montaj va fi evidențiat în sumarul Comenzii și în comunicările transmise Clientului cu privire la Comandă.

Disponibilitatea Serviciului de montaj

Serviciul de montaj este disponibil exclusiv pentru Produsele pentru care această opțiune este afișată în fluxul de achiziție din Magazinul Online. Serviciul de montaj nu este disponibil pentru Produsele marcate ca precomandă sau pentru Produsele pentru care este indicat un termen de livrare extins față de termenul standard afișat în Magazinul Online. În cazul în care o Comandă include astfel de Produse, Serviciul de montaj nu va putea fi adăugat, iar Clientul va trebui să plaseze o Comandă separată pentru Produsul eligibil și Serviciul de montaj aferent. Disponibilitatea Serviciului de montaj poate varia și în funcție de categoria Produsului și de localitatea de instalare, potrivit informațiilor afișate în Magazinul Online. Pentru adresele de instalare situate în Bârlad și Vaslui precum și oriunde în județul Vaslui, Serviciul de montaj nu este disponibil pentru Produsele din categoria TV, fiind disponibil numai pentru anumite Produse eligibile din categoria electrocasnice.

Aria geografică și regimul prețului

Regimul de preț al Serviciului de montaj se determină prin raportare la adresa la care Clientul solicită prestarea serviciului, astfel cum aceasta este indicată în formularul de programare și/sau în comunicările ulterioare adresate partenerului desemnat.

Pentru adresele de instalare situate în municipiul București, în județul Ilfov și în următoarele localități: Alba Iulia, Arad, Bacău, Baia Mare, Bârlad, Bistrița, Brăila, Buzău, Cluj-Napoca, Constanța, Craiova, Curtea de Argeș, Deva, Dorohoi, Drobeta-Turnu Severin, Galați, Iași,

Mangalia, Onești, Piatra-Neamț, Ploiești, Râmnicu Vâlcea, Satu Mare, Sfântu Gheorghe, Slatina, Slobozia, Suceava, Timișoara, Turnu Măgurele și Vaslui, prețul Serviciului de montaj afișat în Magazinul Online reprezintă prețul final de plată pentru acest serviciu.

Pentru adresele de instalare situate în alte localități decât cele menționate mai sus, cuantumul unui eventual cost suplimentar de transport nu poate fi determinat în mod rezonabil la momentul plasării Comenzii și va fi stabilit de partenerul desemnat în funcție de adresa de instalare și de numărul de kilometri necesari deplasării până la locația Clientului, în limita maximă de 1.000 lei. După completarea formularului de programare sau, după caz, după primirea solicitării de programare, partenerul desemnat va contacta Clientul pentru a comunica cuantumul acestui cost, pentru a solicita confirmarea expresă a Clientului asupra cuantumului său și pentru a stabili disponibilitatea Clientului și detaliile instalării. Costul suplimentar de transport nu este inclus în prețul Serviciului de montaj afișat în Magazinul Online, nu este încasat de Samsung și, dacă este acceptat în mod expres de Client, se achită direct partenerului desemnat, fie prin link de plată transmis de acesta, fie la momentul instalării, potrivit opțiunii comunicate de partenerul desemnat. În lipsa acceptării exprese, Serviciul de montaj nu va fi programat, iar Clientul va putea solicita anularea acestuia, cu rambursarea integrală a prețului achitat către Samsung pentru serviciul neprestat.

Beneficiarii Serviciului de montaj

Serviciul de montaj este disponibil exclusiv Consumatorilor. Samsung își rezervă dreptul de a restricționa sau de a anula Serviciul de montaj în cazul în care constată, pe baza informațiilor furnizate de Client, că achiziția este efectuată în scop profesional sau comercial ori de către o persoană juridică, în condițiile legii.

SECȚIUNEA II. ACHIZIȚIONAREA SERVICIULUI DE MONTAJ

Adăugarea în Coșul de Cumpărături

Serviciul de montaj poate fi adăugat în Coșul de Cumpărături numai după afișarea prezentului document și acceptarea expresă a acestuia de către Client, prin bifarea căsuței corespunzătoare. În lipsa acceptării exprese, Serviciul de montaj nu va putea fi adăugat în Coșul de Cumpărături și nu va face parte din Comandă.

Reguli privind asocierea Serviciului de montaj

Pentru fiecare Comandă poate fi achiziționat un singur Serviciu de montaj. Serviciul de montaj se achiziționează cu cantitate 1 și este asociat Produsului pentru care a fost selectat. Serviciul de montaj nu poate fi transferat către un alt Produs din aceeași Comandă sau dintr-o altă Comandă.

Prețul și promoțiile

Prețul Serviciului de montaj este cel afișat în momentul plasării Comenzii, este exprimat în lei românești (RON) și include TVA, conform legislației aplicabile. Regimul de preț aplicabil în funcție de localitatea de instalare este cel prevăzut în secțiunea „Aria geografică și regimul prețului”. În măsura în care interfața Magazinului Online permite acest lucru, codurile promoționale, voucherele, reducerile și alte beneficii pot fi aplicate Serviciului de montaj, exclusiv în condițiile campaniilor aplicabile și ale termenilor programelor respective. Samsung își rezervă dreptul de a restricționa aplicarea anumitor beneficii pentru Serviciul de montaj, în cazul în care termenii programului respectiv nu permit utilizarea acestora pentru servicii. Eventualul cost suplimentar de transport comunicat de partenerul desemnat pentru localitățile din afara ariei cu preț final afișat, în limita maximă de 1.000 lei, este distinct de prețul Serviciului de montaj, nu face obiectul promoțiilor Samsung și devine datorat numai în urma acceptării exprese a Clientului.

Metode de plată

Serviciul de montaj poate fi achiziționat numai prin metodele de plată afișate ca disponibile în pagina de finalizare a Comenzii. Plata la livrare (ramburs) nu este disponibilă pentru Comenzile care includ Serviciul de montaj. Dacă, potrivit prezentului document, pentru localitatea de instalare este comunicat un cost suplimentar de transport și Clientul îl acceptă, acesta se achită separat, direct partenerului desemnat, fie prin link de plată transmis de acesta, fie la momentul instalării, potrivit opțiunii comunicate de partenerul desemnat.

SECȚIUNEA III. PROGRAMAREA ȘI PRESTAREA SERVICIULUI DE MONTAJ

Relația dintre livrare și montaj

Serviciul de montaj nu face parte din serviciul de livrare a Produsului. Produsul este livrat separat, iar montajul se programează ulterior confirmării livrării. După ce livrarea Produsului este marcată ca finalizată, Clientul va primi o comunicare separată cu informațiile necesare pentru programarea instalării, inclusiv, după caz, un link către formularul de programare pus la dispoziție de partenerul desemnat pentru prestarea Serviciului de montaj. Pentru adresele situate în afara ariei cu preț final afișat, după completarea formularului de programare sau, după caz, după primirea solicitării de programare, partenerul desemnat va contacta Clientul pentru a comunica un eventual cost suplimentar de transport, în limita maximă de 1.000 lei, calculat în funcție de adresa de instalare și de numărul de kilometri aferenți deplasării, pentru a solicita confirmarea expresă a Clientului asupra cuantumului acestuia și pentru a stabili disponibilitatea Clientului și detaliile instalării.

Termenul de programare

Clientul are obligația de a iniția programarea Serviciului de montaj în termenul indicat în pagina dedicată Serviciului de montaj și/sau în comunicarea transmisă după livrare. În lipsa unei mențiuni exprese contrare, termenul maxim pentru inițierea programării este de 30 de zile calendaristice de la data confirmării livrării Produsului. După expirarea acestui termen, Samsung poate considera Serviciul de montaj ca neutilizat din culpa Clientului și poate refuza prestarea ulterioară a acestuia, fără a afecta drepturile legale ale Consumatorului în legătură cu Produsul.

Prestarea efectivă a Serviciului de montaj

Serviciul de montaj poate fi prestat de Samsung prin intermediul unui partener terț desemnat. Programarea vizitei, alocarea tehnicianului și efectuarea instalării depind de disponibilitatea tehnică și operațională a partenerului desemnat, precum și de condițiile existente la locul instalării. Samsung și/sau partenerul desemnat pot contacta Clientul pentru confirmarea programării și pentru obținerea informațiilor necesare prestării Serviciului de montaj.

Obligațiile Clientului

Pentru efectuarea Serviciului de montaj, Clientul are obligația de a asigura, în mod cumulativ și concomitent, (i) accesul neîngrădit și în condiții de siguranță al tehnicianului la spațiul în care urmează să fie realizată montarea, (ii) existența și funcționarea corespunzătoare a utilităților și instalațiilor necesare, inclusiv, după caz, alimentare electrică, prize conforme, împământare, racorduri și spațiu adecvat, (iii) pregătirea locului instalării în conformitate cu cerințele Produsului și cu instrucțiunile producătorului, precum și (iv) furnizarea unor informații complete și corecte în cadrul formularului de programare și al comunicărilor ulterioare.

În cazul în care condițiile existente la locul instalării nu permit efectuarea Serviciului de montaj în condiții de siguranță sau în conformitate cu cerințele tehnice ale Produsului, partenerul desemnat, prin tehnicianul desemnat, este îndreptățit să refuze efectuarea instalării sau să reprogrameze intervenția, după remedierea condițiilor respective, cu informarea prealabilă a Clientului asupra motivelor refuzului.

În considerarea obligației legale de a asigura securitatea și sănătatea în muncă, precum și integritatea personalului, tehnicianul poate suspenda sau refuza efectuarea Serviciului de montaj în situații obiective care generează un risc real și imediat, inclusiv, dar fără a se limita la: (i) condiții de igienă sau sănătate care pot afecta siguranța intervenției, (ii) existența unui risc epidemiologic justificat, (iii) spațiu neconform din punct de vedere tehnic sau al securității muncii, (iv) acces restricționat sau imposibil, ori (v) comportament inadecvat al Clientului sau al unor terți (inclusiv hărțuire, amenințări sau limbaj ofensator). În toate cazurile, refuzul va fi justificat și consemnat, iar Serviciul de montaj va putea fi reprogramat după înlăturarea cauzelor care au determinat refuzul.

Limitări și excluderi

Cu excepția situațiilor în care pagina Serviciului de montaj prevede în mod expres contrariul, Serviciul de montaj nu include, după caz, (i) montarea plitelor pe gaz, (ii) pregătirea, modificarea sau ajustarea mobilierului pentru încorporarea Produselor built-in, (iii) lucrări de construcții sau amenajări, inclusiv modificări ale instalațiilor electrice, de gaz sau de apă, respectiv lucrări de găurire structurală sau intervenții asupra unor elemente constructive speciale ori cu risc (inclusiv, cu titlu exemplificativ, suprafețe din sticlă, piatră, beton armat sau alte materiale similare), ori (iv) furnizarea de materiale sau consumabile suplimentare care nu sunt incluse în pachetul de instalare al Produsului așa cum acesta a fost livrat de către Samsung.

De asemenea, Serviciul de montaj nu include și nu va fi prestat în situațiile în care condițiile de instalare sau utilizare contravin instrucțiunilor producătorului, specificațiilor tehnice ori condițiilor prevăzute în certificatul de garanție al Produsului, inclusiv, cu titlu exemplificativ, instalarea în spații improprie sau neconforme (precum expunere directă la intemperii sau radiații solare excesive, zone deschise de tip terasă sau bar exterior, proximitatea piscinelor ori alte medii cu umiditate ridicată sau factori de risc similari).

În astfel de situații, prestatorul este îndreptățit să refuze efectuarea serviciului sau să solicite adaptarea condițiilor de instalare, în vederea asigurării conformității cu cerințele tehnice și de garanție aplicabile.

Conformitatea instalării

Serviciul de montaj se efectuează cu respectarea instrucțiunilor de montaj și utilizare ale producătorului și a condițiilor aplicabile garanției Produsului. Orice intervenție ulterioară efectuată cu nerespectarea instrucțiunilor producătorului, de persoane neautorizate ori prin utilizarea unor accesorii sau materiale neconforme poate afecta drepturile de garanție ale Produsului, în condițiile prevăzute de documentația de garanție și de lege.

SECȚIUNEA IV. ANULAREA, RETRAGEREA, RETURUL ȘI RAMBURSAREA

Anularea Comenzii înainte de prestarea Serviciului

În cazul anulării Produsului principal din Comandă înainte de prestarea Serviciului de montaj, Serviciul de montaj asociat va fi considerat anulat. În această situație, rambursarea se va efectua potrivit regulilor generale aplicabile Comenzii, incluzând, după caz, și prețul Serviciului de montaj.

Returul Produsului înainte de prestarea Serviciului

În cazul returului Produsului principal din Comandă înainte de prestarea Serviciului de montaj, Serviciul de montaj asociat va fi considerat returnat de asemenea. În această situație, rambursarea se va efectua potrivit regulilor generale aplicabile Comenzii, incluzând, după caz, și prețul Serviciului de montaj.

Neacceptarea costului suplimentar de transport

În cazul în care, pentru o adresă de instalare situată în afara localităților pentru care prețul afișat în Magazinul Online reprezintă prețul final, partenerul desemnat comunică Clientului un cost suplimentar de transport, iar Clientul nu îl acceptă în mod expres, Serviciul de montaj nu va fi programat și va fi considerat neprestat. În această situație, Clientul poate solicita anularea Serviciului de montaj, iar Samsung va rambursa integral prețul achitat pentru acest serviciu, fără a afecta drepturile și obligațiile părților în legătură cu Produsul comandat.

Dreptul de retragere și începerea prestării Serviciului de montaj

În măsura în care Serviciul de montaj este achiziționat la distanță de către un Consumator, dreptul de retragere aferent Serviciului de montaj se exercită în condițiile prevăzute de lege și de Termenii și condițiile de utilizare a Magazinului Online Samsung. În cazul în care Clientul solicită programarea și prestarea Serviciului de montaj înainte de expirarea perioadei de retragere aplicabile acestui serviciu, Clientul solicită în mod expres începerea prestării Serviciului înainte de expirarea acestei perioade și confirmă că, după prestarea integrală a Serviciului de montaj, își pierde dreptul de retragere cu privire la acest serviciu, în condițiile legii. Dacă Produsul este returnat înainte de efectuarea instalării, contravaloarea Serviciului de montaj se rambursează integral, ca serviciu neprestat. Dacă Serviciul de montaj a fost prestat integral, acesta nu mai poate fi anulat, iar contravaloarea sa nu se rambursează, fără a aduce atingere drepturilor legale ale Consumatorului în cazul neexecutării, executării necorespunzătoare a Serviciului sau în orice alte situații prevăzute de lege.

Refuzul instalării și imposibilitatea prestării

În cazul în care, la momentul vizitei, Clientul refuză efectuarea instalării ori montajul nu poate fi realizat din motive imputabile Clientului, inclusiv din cauza lipsei accesului, a lipsei utilităților necesare, a condițiilor locale necorespunzătoare sau a furnizării unor informații eronate, Samsung poate refuza rambursarea contravalorii Serviciului de montaj, în măsura permisă de lege și ținând seama de stadiul efectiv al prestării ori de costurile deja angajate pentru efectuarea vizitei. Orice solicitare de rambursare în aceste situații va fi analizată în funcție de circumstanțele concrete ale cazului. Prezenta clauză nu se aplică situației în care Clientul nu acceptă costul suplimentar de transport comunicat anterior programării, în condițiile prezentului document.

Returul Produsului după prestarea Serviciului de montaj

Exercitarea de către Consumator a drepturilor sale legale sau contractuale în legătură cu Produsul nu atrage automat rambursarea contravalorii Serviciului de montaj, atunci când acesta a fost prestat integral. Prezenta prevedere nu limitează și nu exclude drepturile legale ale Consumatorului izvorâte din executarea necorespunzătoare a Serviciului de montaj.

SECȚIUNEA V. RECLAMAȚII, RĂSPUNDERE ȘI DATE CU CARACTER PERSONAL

Reclamații privind Serviciul de montaj

În măsura în care Samsung sau partenerul desemnat nu acordă o garanție comercială distinctă pentru manoperă, Serviciul de montaj nu beneficiază de o garanție comercială separată. Aceasta nu aduce atingere drepturilor legale ale Consumatorului privind executarea conformă a Serviciului de montaj. Orice reclamație privind programarea, prestarea sau calitatea Serviciului de montaj poate fi transmisă prin canalele de suport Samsung, urmând a fi analizată și soluționată împreună cu partenerul desemnat, după caz.

Limitarea răspunderii

Samsung nu răspunde pentru întârzieri sau pentru imposibilitatea prestării Serviciului de montaj atunci când acestea sunt cauzate de informații incorecte furnizate de Client, de indisponibilitatea Clientului la adresa indicată, de neîndeplinirea obligațiilor prevăzute în prezentul document, de condițiile existente la locul instalării sau de un eveniment de forță majoră. În măsura permisă de lege, răspunderea totală a Samsung în legătură cu Serviciul de montaj este limitată la valoarea efectiv plătită de Client pentru acest serviciu. Prezenta clauză nu afectează drepturile imperative ale Consumatorului.

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Datele furnizate de Client în legătură cu programarea și executarea Serviciului de montaj sunt prelucrate pentru organizarea, prestarea și gestionarea acestui serviciu, inclusiv pentru comunicarea cu partenerul desemnat și cu echipa de suport Samsung. Prelucrarea acestor date se realizează în conformitate cu Politica de Protecție a Datelor cu Caracter Personal aplicabilă Magazinului Online, precum și, după caz, cu politicile partenerului desemnat, în măsura în care Clientul interacționează direct cu acesta în cadrul procesului de programare sau de prestare a Serviciului de montaj.

SECȚIUNEA VI. DISPOZIȚII FINALE

Modificarea prezentului document

Prezentul document se aplică exclusiv Comenzilor plasate după data publicării sale și după acceptarea sa expresă de către Client. Samsung își rezervă dreptul de a modifica prezentul document pentru viitor, cu respectarea obligațiilor legale de informare și fără a afecta Comenzile deja plasate.

Legea aplicabilă și soluționarea litigiilor

Prezentul document este guvernat de legea română. Orice litigiu rezultat din sau în legătură cu Serviciul de montaj va fi soluționat conform regulilor prevăzute în Termenii și condițiile de utilizare a Magazinului Online Samsung și dispozițiilor legale aplicabile.