

§ 1

Podstawowe pojęcia

1. Sprzedawca – I-TERRA Sp. z o.o. z siedzibą w Łozienicy przy ul. Prostej 30, 72-100 Goleniów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, Wydział XIII Gospodarczy pod numerem KRS: 0000443125, NIP 955-234-25-88
2. Usługodawca - SellPoint Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2A zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, pod numerem KRS 000011800, Kapitał zakładowy 1 000 000 PLN, NIP 522-26-04-439,
3. Sklep – placówka handlowa należąca do Sprzedawcy,
4. Klient - osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 18 rok życia, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje lub zamierza skorzystać z usługi montażu towarów marki Samsung (w tym również Konsument).
5. Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej (umowy sprzedaży za pośrednictwem Sklepu) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Regulamin - niniejszy regulamin określający zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Sprzedawcę.
7. Towar - rzecz ruchoma, prezentowana w Sklepie, będąca przedmiotem umowy sprzedaży
8. Dzień roboczy – jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. Usługa montażu – zamontowanie towaru w miejscu wskazanym przez Klienta oraz jego podłączenie do sieci mediów
10. Usługa transportu – dostarczenie towaru do miejsca wskazanego przez klienta

§ 2

Wymagania techniczne i standard obsługi klienta

1. Klient zobowiązany jest do zapewnienia właściwych warunków technicznych montażu
2. Wykonywanie przez Usługodawcę usług montażu lub transportu i montażu będzie następowało każdorazowo na podstawie zlecenia złożonego przez klienta I-TERRA zgodnie z procedurą przyjmowania i realizacji zleceń określoną w **załączniku nr 1** do niniejszego regulaminu
3. Usługodawca zobowiązuje się także wykonywać usługi zgodnie z aktualnym stanem wiedzy technicznej i najlepszymi praktykami panującymi na rynku. Usługodawca posiada odpowiednią wiedzę i umiejętności do świadczenia usług określonych w umowie. Usługodawca dysponuje także niezbędnymi narzędziami do świadczenia usług montażu
4. Usługodawca wykonuj swoje usługi w oparciu o następujące standardy obsługi:
 - **Punktualność** – dotrzymanie terminu dostawy i montaż według uzgodnień z klientem. Jeśli z jakichkolwiek przyczyn punktualność przyjazdu do klienta jest zagrożona – klient zostanie uprzedzony telefonicznie uzyskując wyjaśnienia co do przyczyn opóźnienia.
 - **Obsługa klienta** – zapewniona jest obsługa infolinii, gdzie można potwierdzić godzinę realizacji usługi, odwołać ją lub zmienić jej termin. Można również podzielić się uwagami i spostrzeżeniami dotyczącymi wykonanego zlecenia a także zgłosić reklamacje
 - **Wygląd zewnętrzny monterów** – to czystość uniformu, estetyczny wygląd, używanie specjalnego obuwia ochronnego, profesjonalnych uniformów, rękawic ochronnych a także kompletu materiałów niezbędnych do właściwego wykonania usługi.
 - **Porządek miejsca pracy** – po rozpakowaniu towaru zabierane będą resztki opakowań (styropian, folia, karton) i posegregowane i oklejone taśmą.
 - **Wiarygodność** – przed rozpoczęciem montażu przekazany zostanie klientowi protokół wykonania usług, który po zakończeniu usługi zostanie przez strony wypełniony i podpisany.
 - **Kontakt z Klientem** – dobra komunikacja z klientem wyrażona w punktualności, solidności wykonanych usług, uprzejmości, udzielaniu odpowiedzi na zadane pytania klienta, okazywaniu pomocnych porad technicznych i kulturalnym zachowaniem podczas obsługi.
5. Sprzedawca i Usługodawca będą korzystać z wzorów dokumentów: reklamacyjnych, szkody, wydania oraz zwrotu towarów, które stanowią **załącznik nr 2** do niniejszego regulaminu
6. W przypadku powierzenia wykonania jakichkolwiek prac objętych zakresem niniejszego Regulaminu podwykonawcom, za działania i zaniechania podwykonawców Usługodawca odpowiada jak za działania i zaniechania własne

7. Usługodawca posiada aktualne ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej od wszelkich ryzyk związanych z transportem i montażem
8. W celu realizacji usług transportu i montażu Klient musi skontaktować się z infolinią Sklepu Samsung pod numerem +22 1000 4 222

§ 3 Ochrona Danych Osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem placówek handlowych jest Sprzedawca.
2. Dane osobowe Klientów zbierane przez administratora zbierane są - zgodnie z wolą Klienta - w celu realizacji Umowy Sprzedaży lub umów o świadczenie usług.
3. Składając zamówienia Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w celu realizacji i obsługi zamówienia przez Sprzedawcę, który jest jednocześnie administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
4. Dane osobowe znajdujące się w bazie danych Sprzedawcy nie są przekazywane podmiotom nie uczestniczącym w realizacji umowy sprzedaży.
5. Klient zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, możliwość ich poprawiania oraz usunięcia. Sprzedawca zapewnia każdemu Klientowi prawo kontroli przetwarzania danych zgodnie z art. 32 ustawy o ochronie danych osobowych.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak zgody na przetwarzanie danych osobowych uniemożliwia zrealizowanie zamówienia Klienta.

§ 4 Postanowienia ogólne

1. Warunkiem korzystania z usług Sklepu jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja. Składając zamówienie Klient akceptuje treść Regulaminu.
2. Zamówienia od Klientów są przyjmowane 7 dni w tygodniu, w godzinach pracy Sklepu. Klient po złożeniu zamówienia dostaje potwierdzenie złożonego zamówienia za pośrednictwem korespondencji e-mail lub poprzez podpisanie i złożenie zamówienia.

§ 5 Postanowienia końcowe

1. Regulamin określa zasady zawarcia i wykonania usług transportu i montażu do sprzedanych towarów w Sklepie.
2. Umowa sprzedaży zawierana jest między Klientem a Sprzedawcą. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień zawieranej umowy następuje przez wydrukowanie i przekazanie Klientowi wraz z przesyłką dokumentów potwierdzających zakup towaru.
3. Regulamin dostępny jest dla wszystkich Klientów w wersji elektronicznej na stronie Sklepu www.sklepsamsung.pl
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
5. Regulamin nie wyłącza oraz nie ogranicza żadnych uprawnień Klienta będącego konsumentem, które przysługują mu na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, przyznającymi konsumentom uprawnienia, pierwszeństwo mają te przepisy.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.03.2017

Zakres usług RTV

TELEWIZOR LCD / PLASMA / INNE

Wniesienie produktu

Demontaż starego urządzenia

Rozpakowanie nowego produktu

Zdjęcie fabrycznych zabezpieczeń

Ustawienie we wskazanym miejscu

Podłączenie do istniejącej instalacji elektrycznej / TV

Strojenie kanałów

Wpis do karty gwarancyjnej

Ewentualne uruchomienie

Wyniesienie starego urządzenia oraz zbędnych opakowań

Koszt usługi nie zawiera wtyczek elektrycznych, dodatkowego okablowania, przerabiania instalacji elektrycznej / TV, montażu TV na stelażu

2. Modele telewizorów objęte promocją

UE32K4100AWXXH
UE32K5100AWXXH
UE32K5500AWXXH
UE40J5100AWXXH
UE40K5100AWXXH
UE40K5500AWXXH
UE40K5510AWXXH
UE40K6300AWXXH
UE40KU6000WXXH
UE40KU6100WXXH
UE40KU6400SXXH
UE43KS7500SXXH
UE43KU6000WXXH
UE43KU6400SXXH
UE43KU6500SXXH
UE49K5100AWXXH
UE49K5500AWXXH
UE49K5510AWXXH
UE49K6300AWXXH
UE49KS7000SXXH
UE49KS7500SXXH
UE49KS8000LXXH
UE49KS9000LXXH
UE49KU6100WXXH
UE49KU6400SXXH
UE49KU6500SXXH
UE50KU6000WXXH
UE55K5100AWXXH
UE55K5500AWXXH
UE55K5510AWXXH
UE55K6300AWXXH
UE55KS7000SXXH
UE55KS7500SXXH
UE55KS8000LXXH
UE55KS9000LXXH
UE55KU6000WXXH
UE55KU6100WXXH
UE55KU6400SXXH
UE55KU6500SXXH
UE60KS7000SXXH
UE60KU6000WXXH

UE65KS7000SXXH
UE65KS7500SXXH
UE65KS8000LXXH
UE65KS9000LXXH
UE65KS9500LXXH
UE65KU6000WXXH
UE65KU6100WXXH
UE65KU6400SXXH
UE65KU6500SXXH
UE70KU6000WXXH
UE75KS8000LXXH
UE78KS9000LXXH
UE78KS9500LXXH
UE78KU6500SXXH
UE88KS9800LXXH

Protokół szkody

Data:

Imię i nazwisko Klienta:

Numer zamówienia:

E-mail:

Telefon:

Opis sytuacji/uszkodzeń:

.....
.....
.....
.....
.....

Podpis Klienta:

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Data:

Imię i nazwisko Klienta:

Numer zamówienia:

E-mail:

Telefon:

Treść reklamacji:

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis Klienta:

Wydanie towaru

Data:.....

Lp	Numer Zlecenia	Marka	Model	Ilość /szt/	Uwagi
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

.....

Wydający

.....

Przyjmujący

Zwrot towaru

Data:.....

Lp	Numer Zlecenia	Marka	Model	Ilość /szt/	Uwagi
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

.....

Wydający

.....

Przyjmujący