TERMOS DE SERVIÇO – Instalação de lavadoras, secadoras e lava & seca

Para efeito deste termo, é considerado "Cliente" o Contratante descrito neste documento como cliente, e, é considerada "Empresa" a Contratada, e tem como objetos o "Produto" e "Instalação Inicial" (vendida nos canais online da Samsung) identificado em detalhes a seguir.

1 – DO SERVIÇO

1.1 "Instalação Inicial" representa 1 (um) único evento de instalação, logo após a aquisição do produto.

1.2 São itens e serviços inclusos na instalação do Produto:

1.2.1 Retirada do produto da embalagem, que deverá estar armazenada no espaço físico/ambiente onde a Instalação Inicial será realizada e que deverá ser no mesmo endereço de entrega do produto, informado no momento da compra.

1.2.2 Remoção dos parafusos de segurança e adição dos tampões.

1.2.3 Instalação da mangueira de água.

1.2.4 Instalação da mangueira de drenagem.

1.2.5 Posicionamento e nivelamento do Produto.

1.2.6 Conectar o produto na tomada.

1.2.7 Configurar e realizar uma demonstração do Produto.

1.2.8 Instalação do kit de empilhamento, previamente adquirido pelo Cliente.

1.2.9 Verificação e medição das tomadas onde o produto será instalado, a fim de evitar problemas de flutuação da rede elétrica e mau contato das tomadas;

1.3 Não estão inclusos na instalação do Produto adquirido:

1.3.1 Içamento, transporte e movimentação do produto, que deverá estar próximo ao local em que será instalado, conforme item 1.2.1.

1.3.2 Obras ou reparos civis, tais quais carpintaria, pintura ou similar, como remoção de batente, portal, porta ou qualquer outro para acesso a área de instalação.

1.3.3 Instalação, suporte ou reparo a qualquer outro equipamento diverso do Produto para o qual a Instalação Inicial foi contratada, ainda que seja um produto Samsung.

1.3.4 Obras hidráulicas ou elétricas, pontos de água e luz, como registro e/ou torneira, e tomada no padrão e voltagem necessários, devem estar previamente instalados prontos para receber o produto de acordo com as orientações do manual de instruções. Adaptadores de cano poderão ser fornecidos mediante disponibilidade no momento da instalação, e pagamento direto ao Centro de Serviço.

1.3.5 Desinstalação de equipamentos existentes no local da instalação inicial. Bem como o descarte destes equipamentos existentes (será informado o contato para que o cliente faça esse descarte).

1.3.6 Conversão para gás GLP ou atividades relacionadas ao mesmo.

DISPOSIÇÕES GERAIS

1.4 Caberá a Empresa, a disponibilização de todas as ferramentas necessárias para realização do item 1.2 deste contrato;

1.5 Será possível reagendar a Instalação Inicial sem custo desde que o Cliente o faça com 24 horas úteis de antecedência da data originalmente agendada, mediante contato com um dos canais disponibilizados pelo Centro de Serviço no momento do agendamento.

1.6 Caso o Cliente ou um representante não esteja disponível na data agendada para execução da Instalação Inicial e não tenha sido realizado o reagendamento prévio, uma nova visita para Instalação Inicial poderá ser realizada mediante o pagamento de taxa de visita no valor de R$ 120,00 (cento e vinte reais) diretamente ao Centro de Serviço que realizará a nova visita para instalação do produto.

1.7 Caso o cliente esteja ausente, a instalação poderá ser acompanhada por um representante, desde que este seja maior de idade.

1.8 O Cliente fica ciente de que a instalação é feita por um dos Centros de Serviço autorizados e credenciados Samsung, com mão de obra especializada e treinada para atender e instalar os produtos da marca.

1.9 Não serão realizadas instalações nos casos em desacordo com a legislação e/ou normas de segurança vigentes tais como NR10 (Segurança em Instalações e Serviços de Eletricidade) e outras pertinentes, ficando proibido, por exemplo, o uso de adaptadores de tomada ou ligação em tomada inadequada.

1.10 Em até 2 (dois) dias úteis da aprovação do pagamento da instalação, o Centro de Serviço entrará em contato com o Cliente para agendar a execução do serviço.

1.11 O prazo máximo para agendamento da execução do serviço de instalação é de 15 dias corridos a partir da entrega do produto. Após este prazo a Samsung se reserva o direito de cancelar a ordem de serviço devolvendo os valores pagos pelo serviço ao cliente. Nos casos de instalação cortesia, o cliente não possui direito ao recebimento de nenhum valor como compensação.

1.12 Para instalações fornecidas em cortesia, o cliente não terá direito a nenhum tipo de compensação, mesmo em caso de desistência, incompatibilidade de agenda ou qualquer outro motivo que impossibilite a realização do serviço.
1.13 Serviços adicionais podem ser contratados diretamente com o Centro de Serviço autorizado que fará a instalação (ou outro fornecedor de preferência do Cliente) desde que não interfira nos termos deste contrato.
1.14 A Samsung se reserva o direito de cancelar a ordem de serviço em situações que o local seja considerado "área de risco" ou "fora da área de cobertura", devolvendo os valores pagos pelo serviço ao cliente. Nos casos de instalação cortesia, o cliente não possui direito ao recebimento de nenhum valor como compensação.
1.15 A instalação deverá ocorrer no mesmo CEP de entrega do produto, não sendo permitido alterar para outro CEP após a entrega do produto. Caso o cliente deseje a instalação em outro endereço, deverá solicitar o cancelamento do serviço e negociar diretamente com o centro de serviço o valor da instalação. Nos casos de instalação cortesia, o cliente não possui direito ao recebimento de nenhum valor.

2 – GARANTIA

2.1 O serviço de Instalação Inicial do Produto realizada pela Empresa tem garantia legal de 90 dias contados a partir da data de instalação. É obrigatório a apresentação da Ordem de Serviço assinada com a data de execução do serviço no caso de necessidade de acionar assistência no prazo da garantia legal.
2.2 A garantia perderá sua validade: se houver realização de obras civis que alterem a infraestrutura da instalação; se for utilizado em rede elétrica diversa da instalada e incompatível ou sujeita a flutuações; caso sofra danos causados por acidentes ou agentes da natureza ou se for manuseado por técnicos ou pessoas não autorizadas pela Empresa, ou qualquer outro uso em desacordo com o manual de instruções e termo de garantia do produto.

3 – DA DESISTÊNCIA DE COMPRA

3.1. Nas hipóteses em que for aplicável o direito de arrependimento art. 49, Código de Defesa do Consumidor), a desistência com relação ao serviço de Instalação Inicial ocorrerá da seguinte forma:
3.1.1 Caso o Cliente venha a desistir da compra de seu Produto e a instalação contratada para o Produto ainda não tiver ocorrido, o valor da Instalação Inicial será devolvido tal como o reembolso do produto.
3.1.2 Caso o Cliente venha a desistir da compra de seu Produto e a instalação contratada para o Produto já tiver ocorrido, o valor da Instalação Inicial não será devolvido. Ficará a cargo do Cliente a desinstalação do Produto para a devolução à Empresa, podendo optar por negociação direta com o Centro de Serviço que realizou a instalação, sem participação da Samsung.
3.1.3 O Cliente poderá desistir do serviço de Instalação Inicial, caso a instalação ainda não tenha sido executada.
3.1.4 O Cliente que não for localizado para agendamento da instalação, ou não agendar/reagendar a visita em 15 (quinze) dias após a data da compra terá seu serviço de instalação cancelado.

4 – AUTORIZAÇÃO

4.1 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados para contato com o Cliente sobre o status da Instalação Inicial, data de atendimento e outras informações do produto e serviço, inclusive relativas à satisfação do serviço prestado.

5 – DA RESPONSABILIDADE SOBRE DADOS

5.1 O Cliente está ciente que para a realização da instalação inicial é necessário o processamento de determinados dados pessoais, incluindo informações para sua identificação, com o número de CPF, e dados cadastrais essenciais à realização do serviço, como endereço e informações de contato.
5.2 Os dados não serão utilizados para qualquer outra finalidade que não as expressamente previstas nesse termo e nenhum procedimento efetuado pela Empresa contempla o acesso a informações confidenciais como senhas bancárias, senhas de e-mails etc.

Declara o Cliente que está ciente e de acordo com as cláusulas contratuais e condições descritas acima.