

TERMOS DE SERVIÇO – Instalação de TVs

Para efeito deste termo, é considerado "Cliente" conforme orientações do Manual de Instruções do Contratante descrito neste documento como cliente e fabricante do Produto;

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 inicial do Produto:

1.2.1 Suporte de parede fixo, padrão VESA compatível com a polegada do Produto adquirido, se necessário na instalação a ser realizada;

1.2.2 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.

1.2.3 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;

1.2.4 Realização de um pré-teste no Produto antes de iniciar a instalação;

1.2.5 Perfuração da parede;

1.2.6 Fixação do suporte de parede;

1.2.7 Pendurar o Produto na parede ou instalá-lo no móvel designado pelo Cliente, conforme os padrões indicados no Manual de Instruções do fabricante do Produto;

1.2.8 Montagem e instalação do Produto;

1.2.9 Conectar o Produto ao sistema de som Home Theater ou Soundbar (apenas se estes sistemas forem da Samsung e se o Cliente já os tiver instalados em casa, com todos os cabos disponíveis no momento e local da instalação do Produto). Caso os sistemas de som descritos neste item sejam de marca diversa da Samsung e/ou ainda não estejam instalados, a conexão do Produto a estes sistemas ficará a cargo exclusivo do Cliente;

1.2.10 Configurar e realizar uma demonstração básica do produto;

1.2.11 Caso o Produto adquirido pelo Cliente venha acompanhado de suporte de parede tipo No-GAP, e caso o Cliente prefira a fixação do Produto neste suporte ao invés de utilizar o suporte VESA, os técnicos poderão instalar o suporte tipo No-GAP para o Cliente;

1.2.12 É responsabilidade da Empresa estar munida de todas as ferramentas que serão utilizadas para realização dos serviços, isentando o Cliente o fornecimento das mesmas.

1.3 Não estão inclusos na instalação do Produto adquirido:

1.3.1 Parafusos especiais e estrutura de reforço que podem ser necessários para instalação segura do Produto em qualquer outra superfície que não seja uma parede, como por exemplo *dry wall*, mármore, painéis e móveis,

1.3.2 Qualquer tipo de cabo não essencial para o funcionamento do Produto, como os utilizados para conectividade com outros dispositivos, que não venha junto com o Produto adquirido;

1.3.3 O suporte VESA faz parte do serviço de instalação e não será fornecido caso o cliente deseje apenas o suporte. O suporte só será fornecido se o Centro de Serviços realizar o serviço de instalação inicial.

1.3.4 Obras ou reparos civis, tais quais carpintaria, pintura ou similar;

1.3.5 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.

1.3.6 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).

DISPOSIÇÕES GERAIS

1.4 Nos casos de instalações em que o suporte VESA simples não for necessário ou não seja utilizado pelo Cliente, o cliente não terá direito ao suporte, fazendo jus somente à instalação.

Desta forma, o suporte VESA simples não será cedido quando não utilizado.

1.5 Caso o Produto adquirido pelo Cliente não acompanhe o suporte do tipo No-Gap, mas seja compatível com este tipo de suporte, e caso o cliente deseje que a instalação Inicial seja feita utilizando o suporte No-Gap, fica a cargo do cliente a aquisição do suporte, que deverá estar disponível no local de Instalação inicial antes de a equipe chegar para realizar o serviço de Instalação Inicial. A mesma regra vale para outros tipos de padrão de suporte que o cliente deseje e seja compatível com o televisor;

1.6 A Instalação Inicial do Produto será realizada somente em racks, estantes e parede, sempre em posições verticais conforme no Manual de Instruções do fabricante do Produto;

1.7 A definição do local de instalação é responsabilidade do Cliente, assim como a análise prévia de possíveis danos a estrutura e tubulações preexistentes.

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

1.9 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 novo agendamento pelo Cliente e mediante o pagamento de nova taxa de visita no valor de R\$ 120,00 (cento e vinte reais) diretamente ao Centro de Serviço referente à nova visita para instalação do produto.

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

1.11 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.

1.12 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.

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

1.14 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.

1.15 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.

1.16 Serviços adicionais podem ser contratados diretamente com o Centro de Serviço autorizado, (ou outro fornecedor de preferência do Cliente), que fará a instalação desde que não interfira nos termos deste contrato.

1.17 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.

1.18 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.

1.19 Não serão realizadas instalações nos casos em desacordo com a legislação e/ou normas de segurança vigentes tais como NR 33 (Trabalho em Espaço Confinado) e NR 35 (Trabalho em Altura).

2 – GARANTIA

2.1. Este serviço de Instalação Inicial do Produto realizada pela Empresa tem garantia legal de 90 dias do serviço de instalação contada a partir da data de execução. É obrigatório a apresentação da Ordem de Serviço assinada com a data de execução do serviço no caso do serviço realizado apresentar algum outro vício durante o período de 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 do Cliente da compra realizada (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 que não agendar/reagendar em 15 dias após a data da compra terá seu pedido cancelado.

4 – AUTORIZAÇÃO

4.1 O Cliente autoriza a Empresa a utilizar os dados pessoais para contato 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.