

Niniejszy regulamin nr 01 z dnia 16.08.2017 określa zasady korzystania z usług oferowanych przez TACGROUP Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Pianistów 2, 02-403 Warszawa. TACGROUP Sp. z o.o. jest Administratorem, który dostarcza rozwiązana biznesowe swoim Partnerom. Administrator odpowiada za realizację usługi dla Klientów o ile Klient nabył usługę u jednego z Partnerów Administratora

## § 1

### Definicje

1. **Administrator** – TACGROUP SP. z o.o. z siedzibą: Warszawa(02-403) ul. Pianistów 2

2. **„Ochrona szkielek”** – jest usługą serwisową trwającą 12 miesięcy dostępną dla klientów, którzy dokonali zakupu Urządzenia (zegarka lub smartwatch'a) w sieci Naszych Partnerów biznesowych. Usługa obejmuje naprawę szkielek Urządzenia w przypadku jego stłuczenia, pęknięcia lub odprysku skutkujące koniecznością naprawy, niezależnie od przyczyny wystąpienia uszkodzenia(nie dotyczy zarysowań szkła i powłoki antyrefleksyjnej).

3. **Ekspertyza** – oględziny Urządzenia wykonane przez Punkt Naprawczy przed podjęciem czynności naprawczych celem stwierdzenia pełnego zakresu uszkodzenia i określenia kosztów naprawy.

4. **Dzień roboczy** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;

5. **Gwarancja** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie.

6. **Dowód zakupu** - paragon lub faktura potwierdzające dokonanie zakupu przez Klienta, zawierające m.in. dane sprzedawcy, informacje o cenie produktu oraz dacie zakupu.

7. **Numer Klienta** – unikalny trzynastocyfrowy kod, zaczynający się od cyfry 9, nadawany wraz z otrzymaniem Karty VIP, wymagany przy zgłoszeniu awarii/uszkodzenia

8. **Techniczne Wsparcie Klienta (TWK)** – centrum obsługi Klientów, udzielające instrukcji postępowania w przypadku awarii/uszkodzenia. TWK przyjmuje zgłoszenia awarii/uszkodzenia, udziela informacji na temat statusu naprawy, a także udziela wsparcia Klientom w zakresie diagnozy uszkodzenia oraz przygotowania urządzenia do odesłania do punktu naprawczego. TWK działa w ramach strony [www.vipklient.pl](http://www.vipklient.pl) lub pod numerem telefonu **+48 (22) 460 97 97** w dni robocze w godz: 9:00-17:00.

9. **Infolinia techniczna** – wchodzi w zakres usługi i polega na świadczeniu informacji o serwisach naprawczych, przykładowych cenach naprawy. W ramach infolinii technicznej Klient może uzyskiwać informacje odnośnie prawidłowej konserwacji zegarka, typowych błędach przy użytkowaniu. W ramach infolinii technicznej Klient może skorzystać z odpłatnej naprawy wykraczającej poza zakres usługi. W przypadku skorzystania z odpłatnej naprawy organizowanej przez Infolinię techniczną Klient ma zagwarantowane: transport do i z serwisu, ekspertyzę oraz w przypadku naprawy pokrycie kosztów robocizny. Dodatkowo Klient skorzysta z preferencyjnych cen części dostępnych dla Administratora - rabat Administratora.

10. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest właścicielem Urządzenia i dysponuje dokumentem potwierdzającym obowiązywanie gwarancji, wymaganym przez Producenta oraz posiada Kartę VIP;

11. **Limit ilościowy** – Limit na wykonanie usługi w okresie 12 miesięcy od daty objęcia serwisem.

12. **Limit kwotowy** – limit kwotowy oznacza maksymalny koszt jednej naprawy, który pokrywa Administrator w ramach „Ochrony szkielek”. Limit ten wynosi 500 zł i dotyczy wyłącznie kosztów części zamiennych oraz robocizny związanych z naprawą lub wymianą szkielek w Urządzeniu.

13. **Karta VIP** - indywidualnie oznaczony nośnik (karta plastikowa) przekazywana Klientowi przy zakupie Urządzenia. Karta stanowi jednocześnie potwierdzenie objęcia Usługą „Ochrony Szkielek”,

14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Administratora autoryzowany serwis producenta

15. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

16. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem, a Administratorem na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania z usług świadczonych przez Administratora zdefiniowanych w Regulaminie, umowę uważa się za zawartą w momencie zakupu Urządzenia i otrzymania Karty VIP do danego Urządzenia.

17. **Urządzenie** – zegarek (w tym smartwatch), którego zakup jest potwierdzony odpowiednim dowodem zakupu.

18. **Smartwatch** – urządzenie mobilne z ekranem dotykowym, wielkości naręcznego zegarka, spełniające wszystkie funkcje zegarka oraz posiadające niektóre funkcje smartfona.

19. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego, za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy, na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym lub katalog uprawnień przewidzianych w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

20. **Uszkodzenie szkielek** – mechaniczne uszkodzenie szkielek, polegające na jego stłuczeniu, pęknięciu lub odprysku (nie dotyczy zarysowań szkła i powłoki antyrefleksyjnej)

21. **D2D** – oznacza tryb realizacji usługi (od drzwi do drzwi), który polega na odebraniu urządzenia od Klienta ze wskazanego adresu, przekazania do Punktu naprawczego, a następnie zwrotu Urządzenia pod wskazany przez Klienta adres.

22. **Uszkodzenie mechaniczne** – uszkodzenie Urządzenia lub jego elementu skutkujące koniecznością naprawy ze względu na brak możliwości normalnego działania Urządzenia lub brak możliwości normalnego użytkowania Urządzenia.

## § 2

### „Ochrona Szkielek” Zakres Usługi

1. Usługą „Ochrona szkielek” objęte jest każde nowe Urządzenie (do którego została wydana Karta VIP) zakupione w salonie lub przez Internet u Partnera biznesowego Administratora

2. Usługa „Ochrona szkielek” obejmuje zakresem uszkodzenie, w skutek którego szkielek Urządzenia uległo: pęknięciu, stłuczeniu, odprysnięciu fragmentu szkielek,

3. Z zastrzeżeniem § 2 ust. 4, usługą objęte jest również nowe Urządzenie wydane Klientowi w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli w okresie obowiązywania usługi nastąpi jego wymiana w ramach gwarancji producenta lub rękojmi. Nowe Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest usługą w miejsce dotychczas używanego Urządzenia od dnia jego przekazania Klientowi. W ramach aktualnego limitu. Wymiana Urządzenia nie powoduje wydłużenia okresu świadczenia usługi.

4. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach gwarancji producenta lub rękojmi, Klient zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z TWK i poinformować o dokonanej wymianie podając specyfikację nowego Urządzenia i przesłać dowód wymiany Urządzenia w formie skanu na adres [kontakt@vipklient.pl](mailto:kontakt@vipklient.pl)

5. W zakresie usługi „Ochrona szkiełka”, Administrator zapewnia:

- a) obsługę naprawy szkiełka Urządzenia przez okres 12-tu miesięcy od dnia zakupu
- b) łatwy i szybki sposób zgłaszania uszkodzenia szkiełka przez stronę www lub telefonicznie
- c) gwarancję odbioru Urządzenia w ciągu dwóch dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia
- d) pokrycie kosztów naprawy w tym: robocizny, części zamiennych niezbędnych do naprawy lub wymiany szkiełka, uszczeltek, sprawdzenia wodoszczelności
- e) pokrycie kosztów transportu Urządzenia do serwisu i po naprawie do Klienta (D2D)
- f) dostęp do autoryzowanych serwisów na terenie całej Polski
- g) możliwość śledzenia statusu naprawy
- h) możliwość skorzystania w okresie trwania usługi z 1 nieodpłatnej naprawy szkiełka do wysokości Limitu kwotowego i nielimitowanych napraw odpłatnych
- i) nielimitowany dostęp do Infolinii technicznej

6. W zakresie naprawy szkiełka, Administrator zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 7 niniejszego paragrafu, organizację serwisu uszkodzonego Urządzenia w zakresie:

- 1) w ciągu dwóch dni roboczych, od chwili zarejestrowania przez TWK zgłoszenia uszkodzenia - odbiór Urządzenia z miejsca, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego
- 2) w najkrótszym możliwym terminie od chwili odebrania urządzenia od Klienta:
  - a) wykonania naprawy Urządzenia w terminie 14 dni roboczych od chwili dostarczenia do Punktu naprawczego, a następnie doręczenia urządzenia przez Kuriera w miejsce na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazane przez Klienta.
  - b) wydania Vouchera i doręczenia przez kuriera w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazane przez Klienta, w przypadkach przewidzianych w Regulaminie
  - c) w przypadku, gdy czas naprawy miałby przekroczyć termin wskazany w § 2 ust. 6 pkt.2 regulaminu, Administrator - przed upływem tego terminu skontaktuje się z Klientem telefonicznie i poinformuje o niemożności dochowania terminu naprawy, zgodnie z regulaminem, podając przyczyny wydłużenia czasu naprawy oraz prognozowany termin zakończenia, nie dłuższy niż określony w § 2 ust. 8.

7. Administrator nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu, w przypadku gdy:

- 1) Klient nie podał podczas zgłoszenia awarii adresu odbioru i zwrotu Urządzenia po naprawie lub podany w trakcie zgłoszenia adres jest nieprawidłowy;
  - 2) Pod wskazanym adresem i w ustalonej godzinie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier nie zastał Klienta;
  - 3) Klient nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia uszkodzenia, opisanych w § 4 ust. 1 regulaminu.
8. W przypadku, gdy czas naprawy, od dnia dokonania zgłoszenia uszkodzenia, zgodnie z § 2 punkt 6 regulaminu, przekroczy 3 miesiące, Klientowi zostanie zwrócone uszkodzone Urządzenie w takim samym stanie, w jakim zostało wysłane do Serwisu oraz wydany zostanie Voucher na kwotę 500 zł do realizacji w sieci sklepów wskazanych przez Administratora.

### § 3

#### Obowiązki Klienta

- 1. Klient zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym, zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz zachować środki ostrożności, w celu uniknięcia uszkodzenia.
- 2. Klient powinien zgłaszać uszkodzenia zgodnie z postanowieniami § 4 ust. 1 regulaminu.
- 3. W przypadku, niewynikającego z warunków usługi, zgłoszenia awarii do Administratora i ujawnienia tego faktu w Punkcie naprawczym, Klient zostanie obciążony kosztami administracyjnymi w wysokości 69 złotych. W przypadku uszkodzenia nie objętego usługą Administrator może zaproponować naprawę odpłatną na preferencyjnych warunkach – rabat Administratora.

### § 4

#### Postępowanie w przypadku wystąpienia awarii/uszkodzenia w Usłudze „Ochrona Szkiełka”

- 1. W przypadku wystąpienia awarii/uszkodzenia Urządzenia objętego usługą Klient zobowiązany jest skontaktować się z TWK i podać następujące informacje:
  - a. nr Karty Vip;
  - b. imię i nazwisko;
  - c. adres email;
  - d. nr telefonu;
  - e. opis wady jaka wystąpiła;

- f. adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
- g. adres zwrotu Urządzenia po naprawie;
- h. opis stanu Urządzenia
- i. inne informacje, o jakie poprosi doradca Administratora, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi;

2. W przypadku dokonania wymiany Urządzenia w ramach gwarancji producenta lub rękojmi określonej w § 2 ust.3 regulaminu i braku poinformowania Administratora w sposób określony w § 2 ust.4 regulaminu Klient ma obowiązek przesłać dowód wymiany Urządzenia w ramach gwarancji producenta lub rękojmi w formie skanu na adres kontakt@vipklient.pl

3. Po zgłoszeniu awarii/uszkodzenia w sposób określony w § 4 ust. 1, Klient zobowiązany jest do:

- a) przekazania kurierowi uszkodzonego Urządzenia we wskazanym terminie i miejscu, w celu transportu do Punktu naprawczego;
- b) prawidłowego zabezpieczenia Urządzenia, aby nie uległo uszkodzeniu w czasie transportu. Nie jest wymagane ani zalecane opakowanie oryginalne, Urządzenie powinno zostać tak zapakowane aby wstrząsy podczas transportu nie spowodowały dalszych uszkodzeń.

4. Realizacja usługi jest możliwa po dokonaniu zgłoszenia w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu i dopełnieniu obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu. W przypadku kiedy Klient dokona zgłoszenia nie objętego usługą i nie zdecyduje się na naprawę odpłatną Administrator przed zwrotem Urządzenia Klientowi pobierze opłatę administracyjną w wysokości 69 zł. Klient będzie zobowiązany uiścić opłatę na nr konta bankowego lub przekazać ją kurierowi (przesyłka za pobraniem).

5. Klient ma możliwość śledzenia statusu naprawy poprzez Infolinię techniczną, pod numerem: **+48 (22) 460 97 97**

### § 5

#### Naprawa urządzenia w usłudze „Ochrona Szkiełka”

- 1. Odbiór przez kuriera uszkodzonego Urządzenia następuje w przeciągu dwóch dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia, chyba że zostanie z Klientem ustalony inny termin.
- 2. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia, od momentu odebrania do momentu zwrotu go Klientowi

spoczywa na Administratorze chyba, że do uszkodzenia Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Klienta – niewłaściwe zapakowanie i zabezpieczenie Urządzenia.

3. Do naprawy będą stosowane części oryginalne lub w przypadku ich braku części kompatybilne z Urządzeniem, rekomendowane przez Producenta, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z gwarancji.

## § 6

### Limit na usługi serwisu „Ochrona Szkiełka”

1. Limit na wykonanie naprawy w okresie trwania usługi, liczony od daty zakupu usługi wynosi - jeden.

2. Uszkodzenia można zgłaszać do Administratora począwszy od dnia zakupu

3. Limitem nie są objęte usługi napraw odpłatnych zleconych przez Klienta Administratorowi.

4. Naprawy odpłatne organizowane przez Administratora nie mają wpływu na realizację usług nieodpłatnych.

## § 7

### Aktywacja i dezaktywacja usługi „Ochrona Szkiełka”

1. Aktywacja usługi „Ochrona Szkiełka” następuje automatycznie w momencie zakupu Urządzenia i wydania Karty VIP.

2. Usługa serwisu, dla danego Urządzenia, wygasa z dniem upływu 12 miesięcznego okresu trwania usługi serwisu od momentu aktywacji.

## § 8

### Zakup kolejnego urządzenia z „Ochrona Szkiełka”

Podczas zakupu kolejnego Urządzenia z usługą „Ochrona Szkiełka” w sieci Naszych Partnerów biznesowych wystarczy mieć ze sobą aktywną Kartę VIP, usługa dla nowego Urządzenia zostanie przypisana do dotychczasowej aktywnej karty

## § 9

### Zgłaszanie uszkodzeń nie objętych Usługą

1. W przypadku wystąpienia awarii/uszkodzenia nie objętego gwarancją producenta Klient ma możliwość naprawy odpłatnej Urządzenia. W tym celu należy skontaktować się telefonicznie z TWK i podać następujące informacje:

- nr Karty ViP;
- imię i nazwisko;
- adres email;
- nr telefonu;
- opis wady jaka wystąpiła;
- adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
- adres zwrotu Urządzenia po naprawie;
- inne informacje, o jakie poprosi konsultant Administratora, jeżeli będą niezbędne do realizacji naprawy;

2. Administrator za zorganizowanie naprawy odpłatnej pobierze od Klienta opłatę w wysokości 69 zł, niezależnie od kosztów naprawy przedstawionych przez Punkt naprawczy, które Klient będzie musiał pokryć za pośrednictwem Administratora. W przypadku kiedy, Klient nie zgodzi się na pokrycie kosztów naprawy wynikających z ekspertyzy Punktu naprawczego, Urządzenie zostanie zwrócone Klientowi bez naprawy, po wpłacie Administratorowi w/w opłaty na konto Administratora lub Kurierowi (przesyłka za pobraniem)

## § 10

### Zwrot Urządzenia lub zamiana na inny model

1. W przypadku dokonania wymiany Urządzenia na inny model Klient powinien postąpić zgodnie z § 2 pkt 3 i 4

## § 11

### Utrata, zgubienie, zniszczenie Karty ViP

1. W przypadku utraty, zagubienia lub zniszczenia karty należy powiadomić Administratora poprzez TWK o zaistniałej sytuacji. Wystawienie duplikatu karty wiąże się z dodatkową opłatą w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych). Klient może dokonać wpłaty na konto Administratora lub kurierowi (przesyłka za pobraniem)

## § 12

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest TACGROUP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-403) ul. Pianistów 2

2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji usługi serwisu.

3. Podanie danych, w trakcie zgłaszania wystąpienia awarii/uszkodzenia, jest dobrowolne, ale konieczne do przyjęcia zgłoszenia i realizacji usługi.

4. Osobie, której dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści jej danych osobowych i prawo do ich poprawienia.

5. Dane osobowe zostały powierzone Administratorowi dla celów świadczenia usług wynikających z niniejszego regulaminu.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Reklamacje związane ze świadczeniem usługi serwisu należy kierować listownie na adres Administratora lub mailem na adres [kontakt@tacgroup.pl](mailto:kontakt@tacgroup.pl)

2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.vipklient.pl](http://www.vipklient.pl) oraz w siedzibie Administratora - TACGROUP Sp. z o.o. Warszawa (02-403) Pianistów 2

