

# Ogólne warunki świadczenia usług przez NEO24.PL

Niniejszy dokument obowiązuje od 19.04.2010

## I. DEFINICJE

- 1.1 NEO24.PL - oznacza spółkę NEO24.PL Sp. z o.o., z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nyskiej 48a, oraz jej przedstawicielstwa terenowe.
- 1.2 PWO - Punkt Wydań Osobistych, przedstawicielstwo terenowe NEO24.PL.
- 1.3 KLIENT- osoba, firma lub instytucja dokonująca zakupu towaru bądź usługi w NEO24.PL.
- 1.4 ZLECENIE- umowa wiążąca KLIENTA oraz NEO24.PL. Określa ona zakres usługi, dane teleadresowe oraz pokwitowanie przyjęcia, realizacji oraz wykonania usługi.
- 1.5 CENNIK - Zestawienie cen usług świadczonych przez NEO24.PL
- 1.6 AUTORYZOWANY PODWYKONAWCA/KURIER - Firma zewnętrzna wykonująca usługi dla NEO24.PL na ZLECENIE KLIENTA.

## II. USŁUGI TRANSPORTOWE I DODATKOWE

- 2.1 NEO24.PL, za pośrednictwem AUTORYZOWANEGO PODWYKONAWCY, podejmuje się dostawy sprzętu zamówionego w NEO24.PL, oraz innych prac dodatkowych określonych w CENNIKU
- 2.2 Cena za usługę dostawy oraz usług dodatkowych pobierana jest z góry i wyliczana jest wg CENNIKA do wglądu. W koszt usługi transportowej wlicza się koszt przechowywania towaru do dwóch dni roboczych licząc od daty przyjęcia ZLECENIA.
- 2.3 AUTORYZOWANY PODWYKONAWCA przyjmuje do przewozu sprzęty zakupione w NEO24.PL, w oryginalnym opakowaniu sklepowym, nadające się do transportu. Jeżeli stan zewnętrzny przesyłki lub jej opakowanie/zabezpieczenie nie jest odpowiednie do przewozu KLIENT potwierdza jej stan bieżący adnotacją i czytelnym podpisem na ZLECENIU.
- 2.4 Towary do przewozu przyjmowane są od KLIENTA w dniu zakupu, na podstawie dowodu zakupu.
- 2.5 Dostawa następuje na warunkach i w uzgodnionym w ZLECENIU terminie. W szczególnych przypadkach PWO może zmienić termin dostawy, niezwłocznie informując o tym KLIENTA.
- 2.6 Usługa odbioru zużytego sprzętu nie obejmuje jego zdemontowania, odłączenia od instalacji elektrycznej i wodnej, oraz opróżniania wnętrza urządzeń AGD.
- 2.7 KLIENT może rozwiązać ZLECENIE na usługi transportowe, przed ich wykonaniem. W przypadku odstąpienia przez KLIENTA od ZLECENIA usługi na jeden dzień roboczy przed realizacją ZLECENIA, naliczona zostanie opłata manipulacyjna w wysokości 30% wartości ZLECENIA. W przypadku odstąpienia przez KLIENTA od ZLECENIA usługi w planowanym dniu realizacji ZLECENIA, naliczona zostanie opłata manipulacyjna w wysokości 50% wartości ZLECENIA.
- 2.8 KURIER rozpoczyna rozładunek w miejscu nieutrudniającym komunikacji lokalnej, oraz niestanowiącym zagrożenia. W przypadku trudności ze zlokalizowaniem odpowiedniego

- miejsca KLIENT powinien wskazać/zapewnić miejsce umożliwiające rozładunek. W przypadku braku usługi wniesienia rozładunek następuje przy jednostce transportowej KURIERA.
- 2.9 Usługę wniesienia KURIER wykonuje wyłącznie w miejscu niezagrażającym zdrowiu i życiu, a wniesiony sprzęt składa w miejscu wskazanym przez KLIENTA.
  - 2.10 W przypadku, gdy gabaryt przesyłki, lub jej opakowanie nie pozwala na dostarczenie jej do miejsca składowania, KURIER ma prawo odmówić wykonania usługi.
  - 2.11 KURIER może na specjalne życzenie KLIENTA, potwierdzone adnotacją i czytelnym podpisem na ZLECENIU, usunąć opakowanie i wnieść towar na odpowiedzialność KLIENTA. Za wszelkie uszkodzenia powstałe w wyniku wykonania takiej usługi odpowiedzialność ponosi KLIENT.
  - 2.12 Wykonanie usługi KLIENT potwierdza na kopii ZLECENIA przy odbiorze sprzętu, kwitując jednocześnie, ilość paczek, oraz prawidłowość wykonania usługi.
  - 2.13 NEO24.PL nie bierze odpowiedzialności za ewentualne przeszkody w realizacji usługi dostawy i wniesienia wynikające z przekazanych przez KLIENTA informacji niezbędnych do realizacji usługi. KURIER ma prawo odmówić wykonania usługi. Istnieje wówczas możliwość zwrotu towaru do PWO, gdzie KLIENT może go odebrać osobiście.
  - 2.14 W przypadku, gdy skuteczne dostarczenie przesyłki nie jest możliwe, KURIER pozostawia pod adresem odbiorcy wiadomość o podjętej próbie doręczenia. KLIENT wyraża zgodę na poniesienie kosztu drugiej oraz kolejnych prób dostarczenia w wysokości 100% pierwotnie naliczonej ceny usługi. Jeżeli NEO24.PL nie otrzyma w odpowiednim czasie wykonalnych wskazówek do usunięcia przeszkody w przewozie lub dostarczeniu przesyłki, podejmie działania związane z jej likwidacją (zgodnie z art. 58 U. z dn. 15 listopad 1984r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 1984r Nr 53 poz. 272 ze zm.)).
  - 2.15 Usługa transportu świadczona jest w dni robocze w uzgodnionym terminie od 10:00 do 20:00, podzielonym na 3 przedziały godzinowe : 10:00 – 14:00; 12:00 – 16:00; 16:00 – 22:00.

### **III. USŁUGI MONTAŻU**

- 3.1 TML LORENC podejmuje się montażu i podłączeń sprzętu AGD i RTV zgodnie z warunkami określonymi w Cenniku umieszczonym na stronie internetowej firmy NEO24.PL Sp. z o.o. NEO24.PL Sp. z o.o.. czyli:
  - podłączenie pralki, suszarki (w skład usługi wchodzi: rozpakowanie, zdjęcie fabrycznych zabezpieczeń, ustawienie we wskazanym miejscu, wypoziomowanie, podłączenie do istniejącej instalacji elektrycznej i wodnej)
  - podłączenie zmywarki (w skład usługi wchodzi: rozpakowanie, ustawienie we wskazanym miejscu, wypoziomowanie, podłączenie do istniejącej instalacji elektrycznej, wodnej)
  - podłączenie TV (w skład usługi wchodzi: rozpakowanie, zamocowanie podstawy i ustawienie we wskazanym miejscu, wypoziomowanie, podłączenie do istniejącej instalacji elektrycznej, instalacji antenowej)
  - montaż TV na ścianie (w skład usługi wchodzi zamocowanie ramienia we wskazanym i odpowiednio przygotowanym miejscu, wypoziomowanie, osadzenie sprzętu)

- 3.2 Cena za usługę podana jest w cenniku umieszczonym w Cenniku na stronie internetowej firmy NEO24.PL Sp. z o.o. Opłata za usługę montażu i podłączeń AGD i RTV dokonywana jest w gotówce w Punkcie Wydań Osobistych.
- 3.3 Przyjęcie Zlecenia na usługi następuje na podstawie zlecenia stworzonego w Punkcie Wydań Osobistych.
- 3.4 Maksymalny czas oczekiwania na realizację usługi wynosi 5 dni robocze od chwili złożenia zamówienia przez Klienta.
- 3.5 Termin realizacji ustalany jest w Punkcie Wydań Osobistych.
- 3.6 Potwierdzenie wykonania usługi następuje w momencie złożenia podpisu w protokole odbioru usługi/Zleceniu wraz z wpisem oświadczającym odbiór usługi przez KLIENTA bez uwag.
- 3.7 Usługi świadczone są przez TML Lorenc od poniedziałku do piątku w godz. 08:00 do 21.00.
- 3.8 Obowiązkiem KLIENTA jest udostępnienie Podwykonawcy wszystkich niezbędnych artykułów, elementów oraz części do realizacji usługi w ustalonym terminie oraz niezbędnych informacji mogących mieć wpływ na realizację usługi.
- 3.9 Przewidywany czas wykonania usługi ustalany z KLIENTEM może ulec zmianie w przypadku zaistnienia okoliczności, za które TML Lorenc nie ponosi odpowiedzialności albo takich, których nie można było przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności ze strony TML Lorenc. Wszelkie zmiany w zakresie usługi oraz terminie jej realizacji ustalane są z TML Lorenc (lub z PWO)
- 3.10 Podłączenie urządzenia do instalacji uznaje się za zrealizowane z chwilą przyłączenia jej do sprawnych i zgodnych z PN przyłączy wodnych, gazowych i elektrycznych. Niezbędne do podłączenia akcesoria, takie jak przewody, wtyczki, kostki, przedłużki, złączki, zawory węże, itp. powinien zapewnić KLIENT w miejscu podczas realizacji usługi.
- 3.11 W przypadku rezygnacji z usługi przez KLIENTA w dniu jej realizacji lub w uzgodnionym terminie, KLIENT zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia w wysokości tej usługi na rzecz TML Lorenc.
- 3.12 TML Lorenc nie bierze odpowiedzialności z tytułu niepodjęcia się wykonania usługi z przyczyn leżących po stronie KLIENTA.
- 3.13 W przypadku braku możliwości wykonania usługi przez TML Lorenc z winy Klienta lub innych niezależnych okoliczności, TML Lorenc ma prawo odstąpić od jej wykonania. W takim przypadku Klient ma prawo umówić się z TML Lorenc na następny termin dogodny dla obu stron.
- 3.14 Ponowne podjęcie się wykonania usługi wynikającej z winy klienta, wiąże się z dodatkową opłatą w wysokości 45zł, którą pobiera od Klienta Podwykonawca po wykonaniu usługi.
- 3.15 Usługi instalacyjne i montażowe realizowane przez TML Lorenc objęte są 12 miesięczną gwarancją.
- 3.16 W skład usługi montażowej, na życzenie Klienta, wliczone jest pierwsze uruchomienie oraz prezentacja produktu.

#### **IV. UBEZPIECZENIE**

- 4.1 NEO24.PL nie ponosi odpowiedzialności za szkody o charakterze pośrednim, następczym, będące następstwem siły wyższej oraz powstałe z winy KLIENTA.

- 4.2 NEO24.PL, za pośrednictwem AUTORYZOWANEGO PODWYKONAWCY, podejmuje się dowozu. AUTORYZOWANY PODWYKONAWCA posiada aktualne ubezpieczenia.
- 4.3 W przypadku uszkodzenia sprzętu podczas transportu, KLIENT otrzyma w możliwym najkrótszym terminie nowy, nieuszkodzony sprzęt, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

## **V. REKLAMACJE**

- 5.1 Do zgłoszenia reklamacji i dochodzenia roszczeń z tytułu odszkodowania uprawniony jest wyłącznie KLIENT.
- 5.2 Reklamacje dotyczące jakości i wyceny usługi oraz ilości i jakości dostarczonego asortymentu mogą być zgłaszane w terminie 72 godzin od daty zrealizowania usługi.
- 5.3 Rejestracja reklamacji jest realizowana osobiście, telefonicznie lub w formie elektronicznej w Dziale Reklamacji NEO24.PL.
- 5.4 NEO24.PL ma prawo na każdym etapie realizacji do dokonania oględzin w miejscu wykonania usługi, w celu weryfikacji ewentualnych szkód.
- 5.5 NEO24.PL zobowiązuje się do powiadomienia reklamującego o sposobie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia.
- 5.6 Roszczenia KLIENTA w stosunku do NEO24.PL przedawniają się z upływem 6 miesięcy od dnia wymagalności roszczenia.
- 5.7 Bieg przedawnienia roszczenia ulega zawieszeniu na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia udzielenia odpowiedzi.

## **VI. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- 6.1 Niniejsze Ogólne Warunki dostępne są na stronie internetowej WWW.NEO24.PL, oraz jako załącznik do każdego ZLECENIA, stanowiąc tym samym integralną część zawartej umowy.
- 6.2 Wszelkie zapytania i wątpliwości związane z realizacją usługi, w tym wnioski reklamacyjne, KLIENTA kieruje bezpośrednio do NEO24.PL
- 6.3 sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.