

Ogólne Warunki Świadczenia Usługi Sezam Care+

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usługi (dalej: „OWŚU”) określają zasady i warunki korzystania z usługi **Sezam Care+** (dalej: „Usługa”), oferowanej przez **Sklep Jubilerski SEZAM Bogdan Buczek sp. z o.o.** z siedzibą w Starym Sączu, ul. Rynek 10, 33-340 Stary Sącz, wpisaną do krajowego rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0001175746, NIP: 7343658033, REGON: 542104412, o kapitale zakładowym 1 000 000 złotych (dalej: „Sprzedawca”).
2. Usługa Sezam Care+ stanowi odpłatny program serwisowy, rozszerzający standardowe świadczenia Sprzedawcy o dodatkową, kompleksową opiekę nad zakupioną biżuterią.
3. Niniejsze OWŚU określa zasady nabywania oraz warunki korzystania z Usługi Sezam Care+.
4. OWŚU jest dostępny w salonach Sprzedawcy oraz na stronie internetowej: www.jubilersezam.pl/care
5. Dokonując zakupu Usługi, kupujący potwierdza, że zapoznał się z OWŚU, zrozumiał i zaakceptował jego treść.

§2. Nabycie i korzystanie z Usługi

1. Cena usługi jest określona w załączniku nr 1 do OWŚU
2. Usługa może zostać wykupiona:
 - a) w chwili dokonywania zamówienia na biżuterię,
 - b) w chwili zakupu / odbioru biżuterii.
3. Usługa może zostać wykupiona do wybranych produktów, a informację, czy dany produkt może zostać objęty Usługą udziela pracownik sklepu jubilerskiego SEZAM, przy czym usługą nie mogą zostać objęte:
 - a) produkty z działu „Marki” przedstawione na stronie internetowej.
 - b) produkty z działu „Zegarki” przedstawione na stronie internetowej.
4. Prawo do korzystania z Usługi przysługuje wyłącznie posiadaczowi biżuterii (dalej: „Klientowi”), dla której została wykupiona Usługa zgodnie z obowiązującym w momencie zakupu cennikiem, stanowiącym Załącznik nr 1 do OWŚU.
5. Po wykupieniu Usługi Klient otrzymuje **kartę Sezam Care+** (dalej: „Karta”), zawierającą indywidualny numer identyfikacyjny (ID), przypisany do konkretnego produktu.
6. Aby skorzystać z Usługi, Klient zobowiązany jest:
 - a) dostarczyć biżuterię osobiście do jednego z salonów Jubiler SEZAM lub wystać ją na adres wskazany przez Sprzedawcę,
 - b) poinformować o chęci skorzystania z usługi w ramach Usługi,

- c) okazać Kartę lub umożliwić weryfikację danych w systemie Sprzedawcy,
 - d) w przypadku wysyłki produktu do realizacji usługi należy uzupełnić formularz na stronie www.jubilersezam.pl/care.
7. Czas realizacji poszczególnych usług serwisowych ustalany jest indywidualnie przez pracownika sklepu jubilerskiego SEZAM, po konsultacji z pracownią jubilerską Sprzedawcy.
8. Usługa wykupiona przez Klienta nie może być zbywana na rzecz osób trzecich i tylko osoba wskazana na formularzu może korzystać z zakresu Usługi.

§3. Zakres i czas trwania Usługi

1. W ramach Usługi, z zastrzeżeniem § 4, przysługuje:

1) Serwis pielęgnacyjny (bez limitu, dożywotnio):

- o profesjonalne czyszczenie biżuterii w salonach Jubiler SEZAM,
- o mycie ultradźwiękowe,

2) Serwis konserwacyjny i naprawczy (raz w roku, dożywotnio):

- o polerowanie i usuwanie zarysowań,
- o renowacja powłok galwanicznych (np. rodowanie, złocenie),
- o rekonstrukcja matowań i grawerunków,
- o korekta rozmiaru biżuterii,
- o oprawa i lutowanie kamieni,
- o naprawa elementów konstrukcyjnych (zapięcia, ogniwa, zawiasy).

2. Usługi konserwacyjno-naprawcze określone w ust. 1 pkt 2 świadczone są **bezpłatnie przez okres 5 lat** od daty zakupu biżuterii.
3. Po upływie okresu wskazanego w ust. 2, Klientowi przysługuje prawo do korzystania z tych usług z **50% rabatem** od obowiązującego cennika Sprzedawcy.
4. W przypadku kradzieży lub zgubienia produktu objętego klient otrzymuje 25% rabatu na nowy produkt z oferty Sprzedawcy, z zastrzeżeniem, że nowy produkt nie jest objęty Usługą i konieczny jest zwrot Karty.

§4. Wyłączenia i ograniczenia

1. Usługa Sezam Care+ nie obejmuje, w szczególności:
- 1. zakupu brakujących elementów konstrukcyjnych (np. zapięć, ogniw),
 - 2. zakupu kamieni szlachetnych, brylantów, diamentów syntetycznych i innych kamieni,
 - 3. utraty biżuterii na skutek zgubienia, kradzieży (z zastrzeżeniem §3 pkt 4 OŚWU).

2. Klient zobowiązany jest pokryć koszt brakującego kruszcu, kamieni lub elementów, zgodnie z indywidualną wyceną przygotowaną przez Sprzedawcę. Sprzedawca może przyznać Klientowi dodatkowe rabaty.
3. Sprzedawca informuje, że:
 - a) polerowanie i czyszczenie mogą powodować nieznaczną utratę masy produktu, co stanowi naturalne następstwo procesu i nie jest wadą Usługi,
 - b) korekta rozmiaru może być niewykonalna w przypadku niektórych konstrukcji (np. konstrukcji przestrzennych),
 - c) naprawy wykonane poza autoryzowanym serwisem Sprzedawcy powodują wygaśnięcie uprawnień z tytułu Usługi.

§5. Wymiana biżuterii

1. W przypadku stwierdzenia, że biżuteria objęta Usługą nie nadaje się do naprawy, Klient może zwrócić uszkodzony produkt i wymienić go na nowy w tej samej cenie lub droższy za odpowiednią dopłatą.
2. Decyzję o zakwalifikowaniu biżuterii do wymiany w ramach Usługi podejmuje pracownik sklepu jubilerskiego SEZAM po konsultacji z pracownią jubilerską.
3. W przypadku zwrotu niekompletnego produktu i chęci wymiany na nowy, wartość produktu jest korygowana o brakujące elementy (brakujący materiał czy kamienie lub inne elementy).
4. Usługa nie przechodzi na nowy produkt, pozyskany w wyniku wymiany określonej w ust. 1.

§6. Karta Sezam Care+

1. Karta Sezam Care+ jest przypisana do konkretnego produktu, potwierdza zakup i możliwość korzystania z Usługi przez Klienta.
2. Okazanie Karty jest wymagane przy każdym korzystaniu z Usługi.
3. W przypadku zgubienia lub zniszczenia Karty, informacje o Usłudze pozostają przypisane do konta Klienta. Na wniosek Klienta Sprzedawca może wydać duplikat Karty, który może wiązać się z opłatą manipulacyjną.

§7. Reklamacje

1. Klient niezadowolony z jakości wykonanej usługi serwisowej w ramach Usługi ma prawo złożyć reklamację:
 1. pisemnie – na adres Sprzedawcy: ul. Rynek 10, 33-340 Stary Sącz,
 2. drogą elektroniczną – na adres: kontakt@jubilersezam.pl
2. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia.

§8. Ochrona danych osobowych (RODO)

1. Administrator danych: Administratorem danych osobowych Klientów przekazywanych w związku z korzystaniem ze Sklepu jest Sprzedawca, tj. SKLEP JUBILERSKI SEZAM Bogdan

Buczek sp. z o.o. z siedzibą w Starym Sączu (adres pełny w nagłówku Regulaminu). W sprawach dotyczących danych osobowych można kontaktować się ze Sprzedawcą pod adresem e-mail: sklep@jubilersezam.pl.

2. Cele i podstawy przetwarzania: Dane osobowe Klienta są przetwarzane w następujących celach:
 - a) Realizacja zamówienia (umowy sprzedaży): w celu zawarcia i wykonania Usługi (przetwarzanie niezbędne do wykonania umowy i usług – podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO); obejmuje to m.in. przetwarzanie danych w celu weryfikacji dostępności Usługi zgodnie z OŚWU, danych adresowych w celu wysyłki towaru, przekazanie danych firmie kurierskiej, obsługę płatności itp.
 - b) Prowadzenie Konta Klienta: w celu utworzenia i utrzymania Konta Klienta w systemie wykorzystywanym do realizacji Usługi oraz zapewnienia funkcjonalności z nim związanych (podstawa: wykonanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną – art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - c) Rozpatrywanie zgłoszenia w ramach Usługi, reklamacji, zwrotów: w celu obsługi zgłoszeń reklamacyjnych lub realizacji prawa odstąpienia od umowy (podstawa: obowiązek prawny Sprzedawcy wynikający z przepisów konsumenckich – art. 6 ust. 1 lit. c RODO, oraz ewentualnie uzasadniony interes – art. 6 ust. 1 lit. f RODO – polegający na udokumentowaniu przebiegu procesu reklamacji).
 - d) Marketing bezpośredni (Newsletter): w celu wysyłki informacji marketingowych (Newsletter) drogą elektroniczną – na podstawie zgody Klienta (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) lub w ramach prawnie uzasadnionego interesu Sprzedawcy w zakresie dozwolonym przez prawo (np. marketing do istniejących klientów, art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Klient ma prawo w każdym momencie wycofać zgodę lub zgłosić sprzeciw wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
 - e) Cele księgowe i podatkowe: w celu wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Sprzedawcy związanych z rachunkowością i rozliczeniami podatkowymi (np. przechowywanie dowodów sprzedaży) – podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami krajowymi.
 - f) Obrona lub dochodzenie roszczeń: w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń prawnych związanych z umową ze Sprzedawcą lub korzystaniem ze Sklepu internetowego Sprzedawcy lub Usługi – podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Sprzedawcy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Zakres zbieranych danych: Sprzedawca zbiera tylko te dane, które są niezbędne do realizacji powyższych celów. W przypadku składania zamówienia Klient podaje przede wszystkim dane takie jak: imię, nazwisko, adres dostawy, adres e-mail, numer telefonu oraz (opcjonalnie) dane do faktury. Przy rejestracji Konta wymagany jest adres e-mail oraz hasło; pozostałe dane (imię, nazwisko, adres) Klient uzupełnia przy pierwszym zamówieniu lub w ustawieniach Konta.
4. Dobrowolność podania danych: Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże konieczne do realizacji powyższych celów. Brak podania wymaganych danych (oznaczonych jako obowiązkowe np. w formularzu rejestracyjnym

lub zamówienia) uniemożliwi odpowiednio: rejestrację Konta lub złożenie zamówienia i jego realizację.

5. Odbiorcy danych: Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane podmiotom trzecim wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji umowy lub innych celów przetwarzania zgodnych z Regulaminem. Do odbiorców tych należą w szczególności:

- firmy kurierskie lub pocztowe – w celu dostarczenia zamówienia,
- operatorzy płatności elektronicznych (np. PayU, banki) – w celu obsługi płatności,
- podmioty obsługujące systemy informatyczne Sprzedawcy (hosting strony, system sklepu internetowego, system mailingowy) – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych,
- biuro rachunkowe obsługujące Sprzedawcę – w zakresie dokumentów księgowych zawierających dane klientów,
- kancelarie prawne, firmy windykacyjne – w razie dochodzenia roszczeń, jeśli zaistnieje taka konieczność.

Wszystkie podmioty, którym powierzane są dane, zapewniają odpowiednie środki ochrony i bezpieczeństwa danych na mocy zawartych ze Sprzedawcą umów.

6. Okres przechowywania danych: Dane osobowe będą przechowywane:

- w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody – do czasu wycofania przez Klienta zgody (np. wypisania się z Newslettera),
- w przypadku danych niezbędnych do wykonania umowy – przez okres realizacji umowy, a następnie do upływu okresu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy (co do zasady 6 lat, a dla roszczeń konsumenckich 10 lat, o ile szczególne przepisy nie stanowią inaczej),
- w zakresie danych przetwarzanych dla celów księgowych/podatkowych – przez okres wymagany przepisami (np. dokumenty księgowe 5 lat od zakończenia roku obrachunkowego, w którym powstał obowiązek podatkowy),
- dla celów marketingowych opartych o uzasadniony interes – do czasu zgłoszenia sprzeciwu przez Klienta,
- dla celów obrony roszczeń – do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń, o którym mowa powyżej, lub uwzględnienia skutecznego sprzeciwu Klienta względem takiego przetwarzania.

7. Prawa osób, których dane dotyczą: Klientowi, którego dane dotyczą, przysługuje prawo: dostępu do treści swoich danych, sprostowania (poprawienia) danych, żądania usunięcia danych (tzw. "prawo do bycia zapomnianym") w przypadkach przewidzianych prawem, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych (w zakresie przewidzianym art. 20 RODO, tj. danych przetwarzanych na podstawie zgody lub umowy), a także prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes administratora.

8. Prawo wycofania zgody: W zakresie, w jakim przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody (np. zgoda na newsletter), Klient ma prawo w dowolnym momencie wycofać udzieloną zgodę, co pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
9. Prawo wniesienia skargi: Klient ma prawo wniesienia skargi na przetwarzanie jego danych osobowych przez Sprzedawcę do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).
10. Bezpieczeństwo danych: Sprzedawca zapewnia, że stosuje odpowiednie środki organizacyjne i techniczne w celu ochrony przetwarzanych danych osobowych zgodnie z wymogami prawa (RODO). Dane są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych, a dostęp do nich mają wyłącznie uprawnieni pracownicy lub współpracownicy Sprzedawcy oraz uprawnieni odbiorcy (jak wskazano w pkt 5), w zakresie niezbędnym do wykonania swoich zadań.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz polityki prywatności Sprzedawcy, w tym dotyczące plików cookies, profilowania itp., zawarte są w dokumencie Polityka Prywatności dostępnym na stronie internetowej Sklepu internetowego Sprzedawcy www.jubilersezam.pl.

§9. Postanowienia końcowe

1. OWŚU obowiązuje z dniem ogłoszenia w salonach Jubiler SEZAM oraz na stronie internetowej: www.jubilersezam.pl/care
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym OWŚU zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Regulamin sklepu internetowego Jubiler Sezam.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany OWŚU z zachowaniem praw nabytych przez Klientów.

Załącznik nr 1 – Cennik Usługi Sezam Care+

Wartość biżuterii (po rabatach)	Cena pakietu Care+ (brutto)
do 2000 zł	349 zł
2001 – 4000 zł	549 zł
4001 – 6000 zł	749 zł
6001 – 10 000 zł	999 zł
powyżej 10 000 zł	1399 zł