

Regulamin świadczenia usług serwisowych przez bolttech Repairs Poland Sp. z o.o. (dalej: Regulamin)

§ 1. Definicje

W Regulaminie używamy poniższych pojęć:

- 1) **Serwis** – bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. (dalej: bolttech Repairs Poland) z siedzibą w Warszawie, adres: ul. 1 Sierpnia 6a, Warszawa (02-134), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000766290, NIP: 701-09-02-386 z kapitałem zakładowym w wysokości 50 000 zł;
- 2) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usługi serwisowej;
- 3) **Cennik** – opłaty za wykonanie usługi serwisowej;
- 4) **Gwarancja Serwisu** – gwarancja na wykonaną odpłatną naprawę urządzenia, udzielona przez bolttech Repairs Poland.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Serwis usług serwisowych.
2. Usługi serwisowe są świadczone na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługi serwisowe świadczone przez Serwis w ramach gwarancji udzielonej przez producenta urządzenia lub z tytułu niezgodności towaru z umową (sprzedawcy urządzenia), wykonywane są bezpłatnie.
4. Usługi serwisowe świadczone przez Serwis po zakończeniu gwarancji udzielonej przez producenta urządzenia, uszkodzeń lub wad wyłączonych z odpowiedzialności producenta na zasadach określonych w oświadczeniu gwarancyjnym lub po wygaśnięciu uprawnień Klienta z tytułu niezgodności towaru z umową, wykonywane są odpłatnie.
5. Odpowiedzialność Serwisu z tytułu niezgodności towaru z umową jest wyłączona dla Klientów, którzy nie są konsumentami lub osobami fizycznymi będącymi przedsiębiorcami.
6. Usługi serwisowe obejmują: transport urządzenia od Klienta do Serwisu, transport z Serwisu do Klienta, ekspertyzę urządzenia, naprawę urządzenia.
7. Opłaty za usługi serwisowe świadczone przez Serwis wskazane są w Załączniku nr 1 do Regulaminu („Cennik”).

§ 3. Zlecenie wykonania usługi

1. Klient składa zamówienie na wykonanie usługi na stronie internetowej Serwisu: www.bolttechrepairs.pl.
2. Wypełniając formularz Klient określa rodzaj uszkodzenia oraz uzupełnia wymagane dane do przyjęcia zgłoszenia na wykonanie usługi.
3. Po prawidłowym wykonaniu zgłoszenia, Klient otrzyma na podany w zgłoszeniu adres mailowy potwierdzenie złożenia zamówienia.

§ 4. Przygotowanie urządzenia do obsługi serwisowej

1. Przed zgłoszeniem wykonania usługi, Klient powinien zweryfikować, czy urządzenie danego producenta jest obsługiwane przez Serwis.
2. Informacje o obsługiwanych urządzeniach są dostępne na stronie internetowej Serwisu: www.bolttechrepairs.pl. Klient może też skontaktować się z Serwisem mailowo na adres: serwis@bolttech.pl.
3. Po złożeniu zamówienia na stronie internetowej Serwisu, zgodnie z § 3. ust. 1 Regulaminu, Klient powinien:
 - a) wykonać kopię zapasową danych zapisanych w pamięci urządzenia (np. zgrać je na

zewewnętrzny nośnik lub zapisać je w chmurze). Dane zapisane w pamięci urządzenia, ze względu na konieczność przywrócenia ustawień fabrycznych zostaną skasowane;

- b) wyjąć kartę SIM, karty pamięci, naklejki do płatności zbliżeniowych;
- c) usunąć szkło ochronne i inne akcesoria (np. etui ochronne); wyłączyć blokady i zabezpieczenia (aktywne blokady i zabezpieczenia uniemożliwiają wykonanie naprawy);
- d) zapakować urządzenie w sposób zabezpieczający urządzenie przed powstaniem dodatkowych uszkodzeń w transporcie;
- e) przekazać urządzenie do transportu zgodnie z wytycznymi otrzymanymi od Serwisu.

§ 5. Realizacja usług serwisowych

1. Po otrzymaniu urządzenia Serwis wykona ekspertyzę urządzenia i przedstawi kosztorys naprawy.
2. Informacja z wynikiem ekspertyzy oraz kosztach naprawy urządzenia zostanie wysłana do Klienta drogą elektroniczną na podany przez Klienta adres mailowy.
3. Wycena naprawy wyrażona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek od towarów i usług (VAT) według stawek aktualnie obowiązujących.
4. Serwis przystąpi do naprawy po otrzymaniu płatności od Klienta.
5. Brak płatności we wskazanym terminie w wiadomości z wyceną (kosztorysem naprawy) będzie traktowany jako brak zgody Klienta na wykonanie naprawy.
6. W przypadku płatności za pobraniem, zgody na naprawę Klient udziela poprzez wysłanie wiadomości na adres serwis@bolttech.pl. W wiadomości Klient powinien wskazać numer naprawy, numer IMEI, swoje imię i nazwisko oraz kwotę.
7. Oferta ważna jest przez okres 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania przez Klienta.
8. W przypadku zaistnienia sytuacji opisanej w §5 ust. 5, nienaprawione urządzenie zostanie odesłane z naliczoną opłatą za odesłanie urządzenia i ekspertyzę, zgodnie z Cennikiem.
9. Jeżeli po przeprowadzonej ekspertyzie urządzenia, Serwis nie będzie mógł wykonać naprawy, Klient nie udzieli nie wyrazi zgody na naprawę, przywrócenie urządzenia do stanu przed wykonaniem ekspertyzy może być niemożliwe. W takim przypadku Serwis pomimo dołożenia należytej staranności może zwrócić urządzenie w stanie pogorszonym lub z innymi usterkami.
10. Serwis zastrzega sobie prawo do zmiany kosztorysu naprawy, jeżeli podczas wykonywania usługi stwierdzi dodatkowe uszkodzenia lub usterki urządzenia. O nowej wycenie Klient zostanie poinformowany w sposób opisany w §5 ust. 2. W przypadku gdy Klient nie wyrazi zgody na nową wycenę, a wykonanie naprawy zgodnie z poprzednią wyceną będzie nieskuteczne lub niemożliwe technicznie do realizacji, Serwis może odmówić wykonania naprawy. Nie zwalnia to Klienta z poniesienia opłaty związanej z odesłaniem urządzenia oraz opłaty za wykonanie ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku.
11. Części wymontowane z naprawianego urządzenia zostaną zutylizowane zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym.
12. Serwis dołoży starań by naprawa została wykonana w terminie 14 dni roboczych od daty zatwierdzenia przez Klienta kosztorysu naprawy, z zastrzeżeniem §5 ust. 13 niżej.
13. Termin naprawy może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Serwisu, a w szczególności niedostępności części niezbędnych do wykonania naprawy oraz innych okoliczności o charakterze siły wyższej, jak klęski żywiołowe, niepokoje społeczne, wojna, epidemia, strajk, zamieszki, stany nadzwyczajne, a także okoliczności o charakterze zbliżonym.

§ 6. Przypadki nieobjęte zakresem usług serwisowych

1. Serwis nie odpowiada za:

bolttech Repairs Poland Sp. z o.o. | ul. 1 Sierpnia 6A, 02-134 Warszawa | W.bolttechrepairs.pl

NIP: 701-090-23-86, Numer rejestrowy BDO: 000259855, KRS: 0000766290, EORI: PL701090238600000,
Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
Kapitał zakładowy: 50 000 zł

- a) zachowanie lub dostępność kopii zapasowych danych znajdujących się w urządzeniu lub nośnikach pamięci;
- b) za utratę danych na urządzeniu w wyniku świadczenia usługi;
- c) uszkodzenie akcesoriów (np. szkło ochronne, etui ochronne, folia ochronna), które powstały w trakcie obsługi serwisowej;
- d) uszkodzenie oryginalnych opakowań i pudełek;
- e) za szkody lub straty poniesione przez Klienta, wynikające z utraty danych, przychodów, zysków, nawet jeśli do szkody lub straty doszło na skutek wady części zamiennych, użytych do naprawy urządzenia.

§ 7. Odstąpienie od umowy

1. Jeśli konsument lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną zawarł umowę na odległość, nie może od niej odstąpić, gdy:
 - a) przedsiębiorca (Serwis):
 - wykonał w pełni usługę oraz
 - zrobił to za wyraźną zgodą konsumenta lub przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną oraz
 - poinformował konsumenta lub przedsiębiorcę będącego osobą fizyczną przez rozpoczęciem świadczenia, że po jego całkowitym spełnieniu konsument lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną utraci prawo do odstąpienia od umowy;
 - a) po wykonaniu usługi, określone w umowie przedmioty zostały już nierozłącznie połączone z innymi przedmiotami;
 - b) w których konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca (Serwis) przyjechał do niego w celu wykonania pilnej naprawy lub konserwacji;
 - c) konsument lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną wyraźnie żądał od przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu wykonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta lub przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną.
2. Konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą może odstąpić od umowy zawartej na odległość do momentu poprzedzającego wykonanie usługi przez Serwis.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy przekazać:
 - a) elektronicznie na adres: serwis@bolttech.pl.
 - b) pisemnie na adres: bolttech Repairs Poland Sp. z o. o., ul. 1 Sierpnia 6A, 02- 134 Warszawa, z dopiskiem „Odstąpienie od umowy”.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Klient może posłużyć się wzorem formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do "Ustawy o prawach konsumenta".
5. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa uważana jest za niezawartą. Serwis zwróci konsumentowi lub przedsiębiorcy będącym osobą fizyczną otrzymane płatności niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym Serwis został poinformowany przez Klienta o odstąpieniu od umowy. Serwis zwróci płatność przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.

§ 8. Gwarancja Serwisu

1. Gwarancja Serwisu na wykonanie usługi wynosi 3 (słownie: trzy) miesiące. Termin ten rozpoczyna swój bieg w dniu odebrania przez Klienta urządzenia po wykonaniu odpłatnej usługi serwisowej.
2. Gwarancja Serwisu obowiązuje na terytorium całego świata, ale świadczenie gwarancyjne spełniamy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. W okresie obowiązywania gwarancji Serwisu, w przypadku stwierdzenia wad, bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. dokona (według własnego uznania) bezpłatnej naprawy lub wymiany części użytych do naprawy urządzenia.
4. Termin realizacji świadczenia gwarancyjnego wynosi 21 dni. Termin ten rozpoczyna swój bieg w dniu przekazania bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. przez Klienta urządzenia, w stosunku, do którego bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. wykonała odpłatną usługę serwisową. Za dzień przekazania do bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. urządzenia przez Klienta przyjmuje się dzień nadania przesyłki z urządzeniem na koszt bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. lub przekazanie urządzenia w punkcie obsługi wskazanym przez bolttech Repairs Poland Sp. z o. o.
5. Roszczenia z tytułu Gwarancji Serwisu Klient może zgłaszać:
 - a) poprzez formularz na stronie www.bolttechrepairs.pl lub
 - b) mailowo na adres: serwis@bolttech.pl
6. Gwarancja Serwisu nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego z tytułu wady lub niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, w rozumieniu art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego lub w rozumieniu art. 43a i następnych ustawy o prawach konsumenta.
7. W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową, kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy. Gwarancja Serwisu nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.
8. Gwarancja Serwisu nie obejmuje uszkodzeń, które powstały wskutek:
 - a) eksploatacji urządzenia w warunkach znacznego zanieczyszczenia, dużych wahań temperatur (zbyt wysoka i zbyt niska temperatura), wysokiej wilgotności, kontaktu z żywnością, cieczami, korozji, zastosowania niewłaściwej mocy energii elektrycznej lub kontaktu z ogniem;
 - b) korzystania z urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - c) uszkodzeń mechanicznych, niewłaściwego użytkowania oraz wypadków i zdarzeń losowych, niezależnie od ich przyczyny;
 - d) niewłaściwej konserwacji urządzenia, eksploatacji, instalacji oraz jakichkolwiek zmian lub przeróbek przez osoby lub serwisy nieupoważnione przez producenta;
 - e) działania wirusa komputerowego, korzystania z oprogramowania niezgodnie z licencją, specyfikacją producenta urządzenia, nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania lub systemu operacyjnego, brakiem ich aktualizacji lub brakiem odpowiedniego oprogramowania lub sterowników urządzenia);
 - f) rys i uszkodzeń powierzchni zewnętrznych urządzenia (w tym ekranu);
 - g) elementów eksploatacyjnych Urządzenia (np. naturalny spadek żywotności baterii itd.) narażonych na zużycie w ramach zwykłego użytkowania urządzenia.
9. Gwarancja Serwisu nie obejmuje przypadków, gdy urządzenie w trakcie obowiązywania Gwarancji Serwisu było naprawiane poza Serwisem lub poza autoryzowanym serwisem producenta urządzenia.

§ 9. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest bolttech Repairs Poland Sp. z o. o. (dalej: bolttech Repairs Poland) z siedzibą w Warszawie przy ul. 1 Sierpnia 6A, 02-134 Warszawa.
2. bolttech Repairs Poland wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: privacy@bolttech.eu.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych Klienta, w celach wymienionych powyżej, są działania administratora podejmowane w celu zawarcia i wykonania z Klientem umowy, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a także w zakresie wypełnienia przez administratora obowiązków prawnych i dochodzenia ewentualnych roszczeń, o których mowa kolejno w art. 6 ust. 1 lit. c i lit. f RODO.
4. Osoba, która jest podmiotem przetwarzanych danych osobowych, ma prawo dostępu do treści tych danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Dane osobowe Klienta mogą być przekazywane lub udostępniane na podstawie stosownych umów innym podmiotom świadczącym usługi na rzecz bolttech Repairs Poland, takich jak firmy świadczące usługi kurierskie, pocztowe, informatyczne oraz telefoniczne, innym podmiotom z grupy bolttech, a także podmiotom uprawnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Dane osobowe Klienta są przechowywane przez okres wykonywania umowy, a po tym czasie mogą być przetwarzane przez czas wynikający z przepisów prawnych dot. rachunkowości lub do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń.
7. bolttech Repairs Poland może przekazywać Twoje dane osobowe innym podmiotom zlokalizowanym w krajach trzecich, w tym w szczególności innym podmiotom z grupy bolttech. Przekazanie takie nastąpi wyłącznie wtedy, gdy będzie to konieczne do świadczenia usług niezbędnych do przetwarzania Twoich danych osobowych.
8. Dane osobowe Klienta nie służą do zautomatyzowanego podejmowania decyzji (w tym nie służą do profilowania).
9. Pełne informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są pod adresem: [polityka-prywatnosci-bolttech-repairs-poland-sp.-z-o.o.pdf](#).

§ 10. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące wykonania usługi można składać:
 - a) mailowo na adres: reklamacje.bok@bolttech.pl
 - b) pisemnie na adres: bolttech Repairs Poland Sp. z o. o.; ul. 1 Sierpnia 6A, 02 – 134 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacja”.
2. W reklamacji Klient powinien wskazać numer zgłoszenia, swoje imię i nazwisko, opisać przedmiot reklamacji.
3. O rozpatrzeniu reklamacji bolttech Repairs Poland poinformuje Klienta pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia otrzymania.
4. Klient, będący konsumentem, może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

5. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§ 11. Postanowienia końcowe

6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa o prawach konsumenta.
7. Akceptując Regulamin, Klient wyraża zgodę na wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej. Klient może domagać się wystawienia faktury w formie papierowej.

Załącznik 1 do Regulaminu – „Cennik”

Nazwa opłaty	Wysokość opłaty (brutto)
Odesłanie urządzenia do Klienta, w przypadku przekazania do Serwisu urządzenia, którego Serwis nie obsługuje	30,75 zł
Ponowne nadanie przesyłki z urządzeniem ze względu na brak odebrania przesyłki przez Klienta	30,75 zł
Odesłanie urządzenia do Klienta, w przypadku braku zgody na wykonanie naprawy	30,75 zł
Ekspertyza urządzenia	99,00 zł
Wgranie oprogramowania	70,00 zł
Koszty naprawy urządzenia	zgodnie z kosztorysem naprawy