

**Ogólne Warunki Ochrony Serwisowej  
(w skrócie OWOS) sprzętu IT/Telco/Electro**

**I. Postanowienia ogólne:**

- I. Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ochrony Serwisowej, zwanych dalej OWOS, SQTR Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wspólna 50A-35 (sekcja ds. umów), należąca do Grupy Kapitałowej - SQTR LLC z siedzibą w United States of America, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M.st Warszawy, XII Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000441721, NIP: 7010358988, REGON: 146392372, zwana dalej Gwarantem, zawiera z osobami fizycznymi, posiadającymi zdolność do czynności prawnych, osobami prawnymi oraz jednostkami organizacyjnymi, nie będącymi osobami prawnymi (zwanymi Klientem), umowy w zakresie przedłużonej ochrony serwisowej sprzętu IT\*Telco\*Electro zakupionego w sklepach Partnerskich, innych dopuszczonych punktach handlowych oraz za pośrednictwem platformy Groupon, Strefa Partnera.
- II. Umowa zostaje zawarta na podstawie deklaracji przystąpienia przez Klienta co do chęci zawarcia umowy w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu IT\*Telco\*Electro zakupionego w sklepach Partnerskich bądź w innych dopuszczonych przez Gwaranta punktach, dokonania zapłaty oraz wydania Klientowi Certyfikatu.

**Definicje:**

Użyte w niniejszych OWOS określenia odpowiednio oznaczają:

- I. IT\*Telco\*Electro - Awaria sprzętu elektronicznego, RTV, sprzętu gospodarstwa domowego – uszkodzenie sprzętu wskazanego w Certyfikacie Gwarancyjnym, wywołane nagłym i nieprzewidzianym zaprzestaniem prawidłowej pracy elementu lub zespołu sprzętu, powodujące przerwanie jego funkcji lub unieruchomienie sprzętu, wynikłe z przyczyn wewnętrznych pochodzenia: mechanicznego, elektrycznego, elektronicznego lub hydraulicznego, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi. Za awarię nie uznaje się uszkodzeń wynikających z normalnego zużycia sprzętu podczas jego eksploatacji.
- II. Cena zakupu – wartość całkowita sprzętu elektronicznego widniejąca na dowodzie zakupu wystawionym przez Partnera, w tym także z uwzględnieniem podatku VAT (jeżeli podatek ten występuje).
- III. Sprzęt refabrykowany – to oferowany w sieci Partnerskiej EasyProtect® sprzęt IT\*Telco\*Electro podlegający sprzedaży po wykonanym procesie refabrykacji tj. przywrócenia do pełnej sprawności, funkcjonalności i zgodności z tożsamym sobie nowym urządzeniem. Sprzętem refabrykowanym są urządzenia, które podlegały wcześniej sprzedaży a do ponownego obiegu handlowego zostały skierowane po wykonanych czynnościach naprawczych autoryzowanych jednostek serwisowych producenta, będących wynikiem zwrotów typu DOA, z zastrzeżeniem wymiany podzespołów na nowe i wolne od wad. Za sprzęt refabrykowany przyjmuje się również sprzęt nowy - powystawowy oraz pochodzący z nadwyżek magazynowych producenta. Do grupy urządzeń refabrykowanych nie klasyfikuje się sprzęt, który w biegu regularnej eksploatacji uległ awarii, został naprawiony przez jednostki autoryzowane lub nieautoryzowane przez producenta sprzętu a następnie trafił do wtórnej sprzedaży, oraz od którego daty produkcji minęło więcej a niżeli 12 miesięcy.
- IV. Sprzęt nowy - oferowany w sieci Partnerskiej EasyProtect® sprzęt IT\*Telco\*Electro będący sprzętem w pełni nowym, nieużywanym, nie podlegającym jakimkolwiek czynnościom naprawczym, nie posiadający śladów użytkowania i podlegający pierwotnej sprzedaży do klienta końcowego.
- V. Centrum Zgłoszeń – dział zajmujący się przyjmowaniem informacji na temat zaistniałej awarii sprzętu objętego przedłużoną ochroną serwisową producenta, w której Klient (lub inna osoba w jego imieniu) zobowiązana jest zgłosić zaistniałą awarię za pośrednictwem formularza zgłoszenia naprawy, znajdującego się na stronie [www.easyprotect.pl](http://www.easyprotect.pl) w zakładce „Strefa Klienta”.
- VI. Dokument gwarancyjny zwany Certyfikatem – wydruk komputerowy, posiadający indywidualny numer nadany wyłącznie przez Gwaranta i wydawany jako potwierdzenie zawarcia umowy w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu, zakupionego w sklepach Partnerskich sprzętu IT\*Telco\*Electro, lub bezpośrednio za pośrednictwem witryny Gwaranta.
- VII. Element lub zespół sprzętu – wewnętrzne elementy i zespoły umieszczone w dokumentacji naprawczej producenta i w wykazie części zamiennych.

- VIII. Gwarancja producenta – gwarancja udzielona przez producenta, importera, wprowadzającego lub sprzedającego, objętego ochroną gwarancyjną sprzętu IT\*Telco\*Electro.
- IX. Okres ochrony – okres dodatkowej ochrony serwisowej wskazany w dokumencie zwanym Certyfikatem. W przypadku, gdy dany sprzęt objęty jest więcej niż jedną gwarancją, okres dodatkowej ochrony serwisowej rozpoczyna się w dniu następującym po dniu zakończenia najkrótszego z okresów gwarancji producenta.
- X. Punkt naprawczy – mający swoją siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i innych krajach Unii Europejskiej, autoryzowany przez producenta punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki urządzenia objętego ochroną w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu lub inny punkt serwisowy uzgodniony z Centrum Zgłoszeń Gwaranta.
- XI. Sprzęt elektroniczny IT\*Telco\*Electro zwany dalej sprzętem – sprzęt zakupiony w Strefie Partnera w sieci sklepów zwanych sklepami Partnerskimi bądź innymi punktami handlowymi objętymi akcją promocyjną, dopuszczonymi przez Gwaranta do listy autoryzowanych jednostek handlowych.
- XII. Klient - osoba fizyczna posiadająca zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, oraz jednostka organizacyjna nie będące osobami prawnymi, nabywającymi sprzęt elektroniczny IT/Telco/Electro w sklepach Partnerskich, Strefie Partnera, zarejestrowana w systemie informatycznym sklepu, w którym Klient dokonał detalicznego lub hurtowego zakupu sprzętu i zawarł umowę w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu elektronicznego IT\*Telco\*Electro.
- XIII. Wartość sprzętu – wartość użytkowa objętego ochroną serwisową sprzętu aktualna w dacie dokonania zgłoszenia awarii w Centrum Zgłoszeń, wskazana przez Gwaranta bądź autoryzowany przez Gwaranta punkt serwisowy, a następnie zatwierdzona przez Gwaranta.
- XIV. Uprawniony – Klient oraz osoby bliskie wspólnie z nim zamieszkujące i prowadzące wspólne gospodarstwo domowe, upoważnione do otrzymania świadczenia w razie wystąpienia awarii objętych ochroną gwarancyjną, w tym również użytkownicy sprzętu objętego umową leasingu bądź kredytu.
- XV. Osoby bliskie – współmałżonek, rodzeństwo, wstępní, zstępní, ojczym, macocha, pasierb, pasierbica, teściowie, zięć, synowa, osoby pozostające w stosunku przysposobienia i konkubinatu.
- XVI. Deklaracja przystąpienia – wyrażenie woli przez Klienta (pisemne bądź ustne) w zakresie nabycia przedłużonej ochrony serwisowej.
- XVII. Suma gwarancyjna – kwota brutto (wraz z podatkiem VAT) wynikająca z dowodu zakupu sprzętu i widniejąca na Certyfikacie.
- XVIII. Partner – wyróżniony i autoryzowany podmiot, z którym Gwarant ma podpisaną umowę w zakresie zlecenia w zawieraniu umów z zakresu przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu, działający osobiście lub przez swoich przedstawicieli (pracowników, zleceniobiorców).
- XIX. Raty - Przez raty EasyProtect® rozumie się odroczone w terminie poszczególne składowy całej kwoty nabycia Przedłużonej Gwarancji EasyProtect® bez żadnych opłat dodatkowych, opłat związanych z naliczania odsetek.
- XX. Raty EasyProtect® to forma odroczonego terminu zapłaty rozciągniętego w czasie na maksymalnie 4 (cztery) postępujące po sobie miesiące.
- XXI. Odroczone termin płatności – rozumie się autoryzację Certyfikatu Gwarancyjnego EasyProtect® która następuje po zaksięgowaniu środków na rachunku bankowym prowadzonym na rzecz Gwaranta. W przypadku niedokonania zapłaty za przedmiotowy Certyfikat na dany sprzęt, przedłużona ochrona serwisowa nie będzie obowiązywać w przyszłości.
- XXII. Udzielana ochrona serwisowa nie opiera się na przepisach ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz nie stanowi przedmiotu regulacji art. 805 – 834 Kodeksu Cywilnego. Określenia „Przedłużona Gwarancja” użytego w logo produktu EasyProtect® bądź w jakimkolwiek innym zapisie OWOS oraz określenia „ochrona gwarancyjna” użytego w zapisach OWOS nie należy utożsamiać z gwarancją uregulowaną w art. 577 – 581 Kodeksu Cywilnego. W/w terminy użyte zostały wyłącznie jako synonim terminu „przedłużona ochrona serwisowa” lub „dodatkowa ochrona serwisowa”. Zakres świadczenia Gwaranta nie wynika z treści art. 577 – 581 Kodeksu Cywilnego, zaś treść zobowiązania Gwaranta względem Klienta uregulowana została w OWOS.

## II. Przedmiot i zakres Przedłużonej Ochrony Serwisowej:

I. Przedmiotem umowy w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu jest nowy lub refabrykowany sprzęt IT\*Telco\*Electro zakupiony w sklepach Partnerskich, Strefie Partnera oraz innych jednostkach handlowych dopuszczonych przez Gwaranta do listy jednostek autoryzowanych, którego cena zakupu wynosi nie mniej niż 200,00 PLN brutto (dwieście złotych) i nie więcej niż 21 999,00 PLN brutto (dwadzieścia jeden tysięcy dziewięćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych). Na indywidualny wniosek Klienta (przekazany Gwarantowi przez Partnera lub Klienta) Gwarant może objąć

dotatkową ochroną serwisową sprzęt, którego cena zakupu przekracza kwotę 21 999,00 PLN brutto (dwadzieścia jeden tysięcy dziewięćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych).

II. Dodatkowa ochrona serwisowa dotyczy nowego lub refabrykowanego sprzętu IT\*Telco\*Electro, który posiada nie mniej niż 12 (dwanaście) i nie więcej niż 60 (sześćdziesiąt) miesięcy gwarancji producenta, importera lub sprzedającego.

III. Zakres dodatkowej ochrony serwisowej obejmuje:

- Pokrycie kosztów naprawy określonego w Certyfikacie sprzętu zgodnie z zapisami OWOS.
- Wymianę sprzętu za pośrednictwem wskazanego przez Gwaranta sklepu Partnera bądź inny autoryzowany punkt serwisowy – w przypadku, gdy naprawa sprzętu jest niemożliwa bądź nieopłacalna przy ocenie wartości sprzętu na dzień dokonywania zgłoszenia wystąpienia awarii.
- Wymiana bądź naprawa sprzętu następuje po podjęciu decyzji przez Gwaranta bądź inny autoryzowany punkt serwisowy w uzgodnieniu z Gwarantem i ustalana jest w oparciu o kryterium wartości sprzętu. W takim przypadku, reklamowany sprzęt po jego wymianie przechodzi nieodpłatnie na rzecz Gwaranta.
- Przy dokonaniu wymiany sprzętu przez Gwaranta bądź inny autoryzowany przez Gwaranta punkt serwisowo-handlowy, umowa w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu ulega rozwiązaniu w dniu przekazania informacji o wymianie sprzętu, jednak nie później niż z datą faktycznej wymiany sprzętu przez Gwaranta.

Dotatkową ochroną serwisową nie są objęte następujące awarie:

- a) bezpośrednio powstałe wskutek zaginięcia, zagubienia lub kradzieży (w tym również wskutek: rozboju, kradzieży z włamaniem, kradzieży rozbójniczej),
- b) polegające na utracie danych lub oprogramowania sprzętu i jego konfiguracji,
- c) polegające na utracie lub uszkodzeniu baterii sprzętu,
- d) polegające na utracie lub uszkodzeniu wszelkich akcesoriów takich jak: zestaw słuchawkowy, modem, antena, kable, ładowarka, baterie, zasilacze itp.,
- e) spowodowane działaniem ognia i innych żywiołów takich jak: trzęsienia ziemi, nagłej zmiany temperatury, powodzi, huraganu itp.,
- f) powstałe wskutek niewłaściwego podłączenia sprzętu do sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej,
- g) będące następstwem jakichkolwiek zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej, gazowej lub wodno-kanalizacyjnej, w tym wyładowań atmosferycznych,
- h) powstałe w trakcie instalacji sprzętu,
- i) powstałe wskutek użytkowania objętego dodatkową ochroną serwisową sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją obsługi,
- j) w przypadku uszkodzeń mechanicznych sprzętu w szczególności poprzez: zalanie, rozbicie, zapylenie, zapiaszczenie, zabrudzenie, wyłamanie elementów obudowy, zawiasów, itp.
- k) powstałe wskutek niezgodnych z zaleceniami producenta testów bądź brakiem konserwacji,
- l) powstałe wskutek używania dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
- m) powstałe wskutek samodzielnego zmodyfikowania sprzętu objętego dodatkową ochroną serwisową,
- n) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, wybuchu nuklearnego, strajków, lokautów oraz aktów terroryzmu i sabotażu, a także konfiskaty nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę,
- o) powstałe wskutek działania energii jądrowej lub skażenia radioaktywnego, będące następstwem zwykłego zużycia objętego dodatkową ochroną serwisową sprzętu, rdzy, korozji, oksydacji,
- u) spowodowane przez insekty lub gryzonie,
- p) będące następstwem napraw dokonanych w sposób nieprawidłowy,
- r) za które, na mocy przepisów prawa lub postanowień umowy (np. gwarancja, rękojmia), jest odpowiedzialny producent, sprzedawca lub punkt naprawczy, bądź inny podmiot (ale nie Gwarant) w ramach tzw. programów przedłużonych gwarancji na sprzęt.

Zakres dodatkowej ochrony serwisowej nie obejmuje również:

- a) strat pośrednich wszelkiego rodzaju, w szczególności: utraty zysku, kar umownych, strat spowodowanych opóźnieniem, brakiem wydajności, utratą rynku itp.,
- b) kosztów instalacji i konserwacji sprzętu objętego dodatkową ochroną serwisową,

- c) kosztów montażu sprzętu objętego dodatkową ochroną serwisową przy czym wyłączenie to nie dotyczy sytuacji, gdy montaż jest wykonywany przez pracownika punktu naprawczego, w przypadku sprzętu naprawionego w ramach zgłoszonego i realizowanego zlecenia,
  - d) wymiany części podlegających normalnemu zużyciu i okresowej wymianie w związku z eksploatacją sprzętu objętego dodatkową ochroną serwisową (w tym baterii, żarówek, akumulatorów, lamp do projektorów, zasilaczy, ładowarek itp.),
  - e) uszkodzeń estetycznych, wgnieceń, zadrapań, odbarwień oraz innych, które nie mają wpływu na funkcjonowanie sprzętu, chyba że powyższe zmiany są skutkiem awarii objętej zakresem ochrony gwarancyjnej,
  - f) kosztów naprawy plomb zabezpieczających,
  - g) kosztów naprawy uszkodzeń sprzętu powstałych podczas wszelkich transportów sprzętu,
  - h) kosztów dostarczenia z i do punktu naprawczego uszkodzonego sprzętu oraz diagnozy sprzętu, w przypadku gdy awaria sprzętu nastąpiła z winy Klienta (użytkownika) bądź odpowiedzialność Gwaranta z tytułu awarii sprzętu jest wyłączona na podstawie OWOS,
  - i) kosztów utylizacji sprzętu, który uległ awarii i przypadkowemu uszkodzeniu,
  - j) usterek spowodowanych działaniem wirusów komputerowych, oprogramowania komputerowego lub wadliwym funkcjonowaniem na skutek powyższych czynników,
  - k) usterek wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-2 z roku 2001,
  - l) wad telewizorów plazmowych, wynikających z wypalania luminoforu – „zamieranie obrazu”,
  - m) poniesionych kosztów w sytuacji, gdy awaria nie nastąpiła lub gdy odpowiedzialność Gwaranta z tytułu awarii sprzętu jest wyłączona na podstawie OWOS,
  - n) awarii wynikających z wady produktu (serii, modelu) stwierdzonej przez producenta/dystrybutora/importera/ wprowadzającego, sprzedającego bądź serwis.
- IV. Gwarant nie ponosi również odpowiedzialności za awarie wyrządzone wskutek umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Klienta lub osób działających z jego upoważnienia i/lub w jego imieniu (brak konserwacji, brak czyszczenia sprzętu zgodnie z zaleceniami producenta).

### **III. Zawarcie umowy w zakresie realizacji i przedłużenia dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu:**

- I. Umowa zostaje zawarta na podstawie deklaracji przystąpienia Klienta co do chęci zawarcia umowy w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu zakupionego przez Klienta w sklepie Partnerskim, innych dopuszczonych przez Gwaranta jednostkach handlowych lub telefonicznie w terminie do 90 dni od daty zakupu sprzętu IT\*Telco\*Electro dokonania zapłaty i wydania Certyfikatu.
- II. Klient otrzymuje od Gwaranta dokument, potwierdzający zawarcie umowy, zwany dalej Certyfikatem. Oprócz indywidualnego numeru, Certyfikat zawiera również następujące informacje:
  - A) numer dowodu zakupu,
  - B) grupa towarowa,
  - C) numer seryjny sprzętu,
  - D) należność Gwaranta,
  - E) nazwa Partnera,
  - F) data rozpoczęcia okresu dodatkowej ochrony serwisowej.
  - G) termin zapłaty w przypadkach Certyfikatów z odroczonym termin płatności,
- III. Umowę w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu uważa się za zawartą w momencie dokonania zapłaty i otrzymania przez Klienta dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy, zwanego dalej Certyfikatem. W przypadku sprzedaży w ramach zakupów na odległość, umowa zostaje zawarta po dokonaniu zapłaty przez Klienta pełnej kwoty odpowiadającej kwocie wskazanej na Certyfikacie Gwarancyjnym. (tzw: autoryzacja Certyfikatu Gwarancyjnego EasyProtect<sup>®</sup>).
- IV. Wystawiony Certyfikat Gwarancyjne bez autoryzacji, może zostać opłacony przez Klienta maksymalnie w terminie do 14 (czternaście) dni od daty jego otrzymania. Po bezskutecznym upływie powołanego terminu, Certyfikat zostanie usunięty z systemu a przedmiotowa transakcja nie będzie wiązała storn.
- V. Jeżeli Klient dokonał zakupu sprzętu IT\*Telco\*Electro w drodze zakupu na odległość w sklepie internetowym bądź na innej platformie Partnera wraz z dodatkową ochroną serwisową, poczytuje się wówczas, że Klient dobrowolnie wyraził wolę, co do zawarcia umowy w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu.

- VI. W przypadku nabycia sprzętu IT\*Telco\*Electro w drodze zakupu na odległość wraz z przedłużoną ochroną serwisową i skorzystania przez Klienta z ustawowego 14 dniowego prawa do rezygnacji z zawartej umowy bez podania przyczyny zgodnie z treścią ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta, Klient zobowiązany jest otrzymać komplet dokumentów, w tym w szczególności Certyfikat Gwarancyjny, zwrócić do Gwaranta bądź do sklepu, w którym Klient dokonał zakupu sprzętu IT\*Telco\*Electro albo samej dodatkowej ochrony serwisowej.
- VII. Powyższe uprawnienia dotyczące nabywania sprzętu IT\*Telco\*Electro w drodze zakupów na odległość dotyczą tylko i wyłącznie osób fizycznych dokonujących zakupu przedłużonej ochrony serwisowej w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową, tj: konsumentów w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

#### **IV. Suma gwarancyjna i należność Gwaranta:**

- I. Suma gwarancyjna jest to wartość całkowita sprzętu objętego ochroną gwarancyjną widniejąca na dowodzie zakupu. W przypadku konsumentów jest to kwota z uwzględnieniem zapłaconego podatku VAT, natomiast w przypadku przedsiębiorców, jest to wartość netto.
- II. Suma gwarancyjna określona w ust. 1 stanowi górną granicę odpowiedzialności Gwaranta dla wszystkich awarii w okresie udzielonej dodatkowej ochrony serwisowej.
- III. Suma gwarancyjna ulega zmniejszeniu o kwotę poniesionych napraw, diagnoz, logistyki oraz wszelkich innych kosztów, które są związane z realizacją uprawnień Klienta aż do jej całkowitego wyczerpania. Suma gwarancyjna nie jest rozliczana i nie ma zastosowania w przypadku nieuzasadnionych zgłoszeń, tj. (nieobjętych zakresem ochrony OWOS).
- IV. Umowa rozwiązuje się automatycznie po wyczerpaniu sumy gwarancyjnej.
- V. Należność Gwaranta naliczana jest jednorazowo na cały zadeklarowany przez Klienta okres ochrony gwarancyjnej.
- VI. Niewykorzystana suma gwarancyjna nie podlega spieniężeniu ani żadnym innym ekwiwalentom.
- VII. Należność Gwaranta opłacana jest przez Klienta przy zakupie sprzętu IT\*Telco\*Electro w sklepach Partnerskich bądź innych dopuszczonych przez Gwaranta jednostkach handlowych, a w przypadku dokonywania zakupu na odległość – przelewem bankowym na rachunek Partnera bądź Gwaranta lub za pobraniem przy otrzymaniu zakupionego sprzętu IT\*Telco\*Electro wraz z Certyfikatem.
- VIII. W przypadku Certyfikatów Gwarancyjnych z odroczonym terminem płatności, autoryzacja Przedłużonej Gwarancji EasyProtect<sup>®</sup> następuje z chwilą zapłaty, to jest w terminie wskazanym w Certyfikacie Gwarancyjnym. Gwarant, jednak zastrzega prawo do utrzymania ważności Certyfikatu Gwarancyjnego i jego autoryzacji, nawet po dokonaniu przeterminowanej zapłaty, z zastrzeżeniem, iż płatność za Certyfikat Gwarancyjny nie nastąpiła w terminie dłuższym niż 30 dni, licząc od dnia wydania Certyfikatu.
- VIX. W przypadku Certyfikatów Gwarancyjnych wydanych w systemie ratalnym, autoryzacja Przedłużonej Gwarancji EasyProtect<sup>®</sup> następuje z chwilą zapłaty ostatniej raty. Przez raty EasyProtect<sup>®</sup> rozumie się odroczone w terminie poszczególne składowe całej kwoty nabycia Przedłużonej Gwarancji EasyProtect<sup>®</sup> bez żadnych opłat dodatkowych, w tym opłat związanych z naliczania odsetek. Raty EasyProtect<sup>®</sup> to forma odroczonego terminu zapłaty rozciągniętego w czasie na maksymalnie 4 (cztery) postępujące po sobie miesiące. Raty EasyProtect<sup>®</sup> udostępniają możliwość przesunięcia pierwszej raty na kolejny miesiąc kalendarzowy, o szczegóły należy zapytać w dziale Handlowym lub na infolinii pod numerem: 801 009 419.
- X. Na Certyfikacie Gwarancyjnej EasyProtect<sup>®</sup> wydanym w systemie ratalnym znajduje się:
  - \* numer rachunku bankowego na który należy dokonywać poszczególnych wpłat,
  - \* daty zapadalności danej raty,
  - \* wysokość raty,

W przypadku nie opłacenia co najmniej jednej z rat EasyProtect<sup>®</sup>, Gwarant zastrzega sobie możliwość anulowania Certyfikatu Gwarancyjnego wydanego w systemie ratalnym, a wszelkie kwoty związane z obsługą przedmiotowego Certyfikatu zwrócić na rachunek beneficjenta.

#### **V. Okres dodatkowej ochrony serwisowej i czas trwania odpowiedzialności Gwaranta:**

- I. Odpowiedzialność Gwaranta rozpoczyna się od dnia wskazanego w dokumencie zwanym Certyfikatem jako początek okresu dodatkowej ochrony serwisowej. Jest to okres wskazany w dokumencie potwierdzającym zawarcie umowy, po wygaśnięciu gwarancji udzielonej przez producenta, importera, wprowadzającego bądź sprzedającego. W przypadku błędnych dat w



- Certyfikacie Gwarancyjnym, to jest początku i końca Przedłużonej Gwarancji EasyProtect<sup>®</sup>, przyjmuje się dla zachowania ciągłości gwarancji sprzętu, datę dzienną zakupu sprzętu plus wybrany przez Klienta okres dodatkowej ochrony serwisowej (12/24/36 miesięcy).
- II. Odpowiedzialność Gwaranta kończy się z upływem okresu dodatkowej ochrony serwisowej, chyba że stosunek ochrony wygasł przed tym terminem z innych przyczyn:
    - a) po wyczerpaniu się limitu kosztów usunięcia awarii określonego w dokumencie, potwierdzającym zawarcie umowy, wskutek realizacji przez Klienta roszczeń wynikających z udzielonej dodatkowej ochrony serwisowej,
    - b) po wymianie sprzętu przez Gwaranta.
  - III. Przy wymianie sprzętu IT\*Telco\*Electro przez producenta bądź Sprzedawcę niewykorzystany okres dodatkowej ochrony serwisowej zostanie dopisany do nowego sprzętu i zacznie obowiązywać na niniejszych warunkach.
  - IV. Umowa rozwiązuje się z dniem utraty sprzętu IT\*Telco\*Electro w wyniku jego rabunku, kradzieży z włamaniem lub zajęcia w toku postępowania egzekucyjnego. Ponadto umowa rozwiązuje się z dniem jego zniszczenia, tj. zalania, rozbicia, zniszczenia mechanicznego za wyjątkiem gdzie Klient dokona odpłatnej naprawy takiego sprzętu we wskazanym przez Gwaranta punkcie serwisowym.
  - V. Przy wymianie sprzętu przez producenta bądź Sprzedawcę, w okresie do daty rozpoczęcia dodatkowej ochrony serwisowej na nowo otrzymany sprzęt, Gwarant udzieli dodatkowej ochrony serwisowej następującej po gwarancji producenta, liczonej na nowo, od daty wymiany sprzętu.
  - VI. Okres gwarancji producenta nowo wymienionego sprzętu, nie może być krótszy niż gwarancja producenta właściwa dla sprzętu, który podlegał wymianie. W przeciwnym wypadku okres dodatkowej ochrony serwisowej rozpoczyna się według pierwotnego harmonogramu.
  - VII. W przypadku zwrotu zapłaty za zakupiony sprzęt przez producenta bądź Sprzedawcę i braku nabycia nowego sprzętu w punkcie Partnerskim Gwaranta przez Klienta, umowa z zakresu przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu rozwiązuje się, a należność Gwaranta nie podlega zwrotowi, chyba że Klient w terminie 7 dni od daty otrzymania zwrotu środków za nabyty sprzęt, dokona zgłoszenia w Centrum Zgłoszeń Gwaranta, co do chęci nabycia nowego sprzętu IT\*Telco\*Electro w terminie do 90 dni, tak aby pierwotny Certyfikat Gwarancyjny został przepisany na nowy sprzęt, a ewentualnie powstałą różnicę w kwocie dodatkowej ochrony serwisowej Klient zobowiązuje się dopłacić.

#### **VI. Prawa i obowiązki Stron umowy:**

- I. Klient lub Uprawniony mają prawo do zgłaszania w Centrum Zgłoszeń roszczeń z tytułu udzielonej dodatkowej ochrony serwisowej, opisanej w niniejszych OWOS od dnia wskazanego w dokumencie ochrony serwisowej jako dzień rozpoczęcia odpowiedzialności Gwaranta.
- II. W razie zbycia sprzętu IT\*Telco\*Electro uprawnienia Klienta wynikające z objęcia sprzętu dodatkową ochroną serwisową przechodzą na nabywcę sprzętu z zastrzeżeniem poniższego punktu.
- III. Zbywający sprzęt IT\*Telco\*Electro zobowiązany jest przekazać nabywcy dokument potwierdzający zawarcie umowy – Certyfikat wraz z dowodem zakupu.
- IV. W czasie trwania dodatkowej ochrony serwisowej Klient lub Uprawniony są obowiązani niezwłocznie (to jest nie później niż w terminie 3 dni od dnia wystąpienia pierwszej awarii) zgłaszać do Gwaranta wszelkie zmiany okoliczności, które mogą mieć wpływ na zwiększenie prawdopodobieństwa wystąpienia zdarzeń objętych dodatkową ochroną serwisową.
- V. W celu zachowania uprawnień wynikających z udzielonej dodatkowej ochrony serwisowej, Klient lub Uprawniony są zobowiązani do:
  - a) zgłaszania do wskazanego przez Gwaranta Centrum Zgłoszeń istotnych objawów nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu oraz postępowania zgodnie z jego zaleceniami,
  - b) natychmiastowego zatrzymania/wyłączenia sprzętu oraz postępowania zgodnego z zaleceniami zawartymi w książce obsługowej i karcie gwarancyjnej w razie sygnalizowania przez którekolwiek urządzenie ostrzegawczo-sygnalizacyjne lub kontrolno-pomiarowe sprzętu wystąpienia jakichkolwiek usterek lub nieprawidłowości.
- VI. Jedynymi akceptowanymi dowodami prawidłowo wykonanego przeglądu okresowego sprzętu są wpisy w karcie gwarancyjnej, względnie raporty z napraw dokonane przez punkt naprawczy autoryzowany przez producenta lub importera urządzenia.
- VII. W razie utraty karty gwarancyjnej lub książki obsługowej sprzętu, względnie raportów z napraw, ciężar udowodnienia faktu terminowego wykonania przeglądów okresowych spoczywa na Kliencie lub Uprawnionym.
- VIII. W razie zaistnienia awarii, Klient lub Uprawniony są zobowiązani użyć wszelkich dostępnych środków mających na celu zapobiegnięcie zwiększaniu się uszkodzeń sprzętu.

- IX. Ponadto, w razie zaistnienia awarii, zabrania się Klientowi lub Uprawnionemu dokonywać w sprzęcie jakichkolwiek zmian oraz rozpoczynać naprawy sprzętu bez uprzedniego uzyskania zgody (autoryzacji) Centrum Zgłoszeń.
- X. W razie dokonania wymiany sprzętu IT\*Telco\*Electro przez producenta, Sprzedawcę bądź Gwaranta, Klient zobowiązany jest w terminie 7 dni od dnia wymiany sprzętu dokonać zgłoszenia i przepisania Certyfikatu na wymieniony sprzęt. W przeciwnym wypadku Gwarant ma prawo do niewykonania uprawnień z zawartej umowy.
- XI. Klient jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności wystawionego Certyfikatu w zakresie wartości sprzętu, numerów seryjnych, okresu trwania i rozpoczęcia gwarancji pierwotnej oraz przedłużonej ochrony serwisowej. W przypadku wystąpienia w Certyfikacie błędnych wartości o których mowa powyżej, czyli takich które nie odpowiadają nabytemu sprzętowi IT\*Telco\*Electro, Klient zobowiązany jest niezwłocznie domagać się od Sprzedawcy skorygowania błędnych wartości w Certyfikacie, tak aby odpowiadały faktycznie nabytemu sprzętowi IT\*Telco\*Electro.
- XII. W przeciwnym wypadku, takie działanie Klienta będzie potraktowane jako świadome i zmierzające do wyłudzenia dodatkowych uprawnień wynikających z dodatkowej ochrony serwisowej i nie będzie w ogóle realizowane przez Gwaranta. Wyłączenie odpowiedzialności Gwaranta zastrzeżone w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy osób fizycznych dokonujących zakupu przedłużonej ochrony serwisowej w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową, tj: konsumentów w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

#### **VII. Postępowanie w razie zaistnienia awarii:**

- I. W razie zaistnienia awarii, w następstwie której zostanie dokonana naprawa sprzętu, Klient lub Uprawniony są zobowiązani do:
- a) niezwłocznego zgłoszenia awarii sprzętu do Centrum Zgłoszeń (tj. nie później niż w terminie 3 dni od dnia wystąpienia pierwszej awarii),
  - b) zgłoszenia się wraz ze sprzętem do wskazanego przez Centrum Zgłoszeń punktu naprawczego z zastrzeżeniem,
    - \*) udostępnienia sprzętu w uzgodnionym z Centrum Zgłoszeń terminie celem naprawy bądź wykonania diagnozy lub dostarczenia do punktu naprawczego,
    - \*) okazania przedstawicielowi wskazanego przez Centrum Zgłoszeń punktu naprawczego dowodu zakupu sprzętu w sklepie Partnerskim bądź innym dopuszczonym przez Gwaranta,
    - \*) okazania przedstawicielowi wskazanego przez Centrum Zgłoszeń punktu naprawczego dokumentu gwarancji potwierdzającego fakt terminowego wykonywania przeglądów okresowych wymaganych przez producenta sprzętu,
    - \*) okazania dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy – Certyfikatu, przedstawicielowi wskazanemu przez Centrum Zgłoszeń punktu naprawczego.

#### **VIII. Ustalenie wysokości kosztów usunięcia awarii:**

- I. Wysokość kosztów usługi usunięcia awarii jest ustalana przez Gwaranta na podstawie norm czasowych, operacji naprawczych określonych przez producenta sprzętu oraz uzgodnień z punktem naprawczym dokonującym naprawy i obejmuje:
- a) koszty transportu sprzętu z punktu naprawczego do Klienta, a jeśli niemożliwe jest dostarczenie objętego dodatkową ochroną serwisową sprzętu do punktu naprawczego, to również i koszty logistyczne związane z naprawą sprzętu w miejscu jego użytkowania,
  - b) ceny części zamiennych i materiałów,
  - c) stawki za jedną roboczogodzinę.
- II. Przy ustalaniu kosztów usługi usunięcia awarii uwzględnia się koszty wynikające z braku części zamiennych oraz kosztów ich dostawy do punktu naprawczego.
- III. Gwarant zastrzega sobie prawo do:
- a) kontroli naprawy sprzętu na każdym jej etapie,
  - b) dokonania oględzin sprzętu po naprawie.
- IV. Gwarant pokrywa koszty usunięcia awarii maksymalnie do wysokości sumy gwarancyjnej właściwej dla danego sprzętu.
- V. Archiwizacja wszelkiego rodzaju danych jest dokonywana na odrębne zlecenie Klienta i jest w pełni odpłatna tj. nie jest pokrywana z sumy gwarancyjnej.

VI. Punkt naprawczy na zlecenie Gwaranta, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień OWOS, doprowadza sprzęt do stanu używalności poprzez przywrócenie mu sprawności technicznej.

VII. W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia (nieobjętego zakresem ochrony OWOS), wysłania sprzętu i rozpoczęcia procedury serwisowej przez Klienta, wszelkie koszty z tym związane, tj. ekspertyzy i koszty logistyczne leżą po stronie Klienta, o ile ich stwierdzenie jest jedynie możliwe po przeprowadzeniu wnikliwej ekspertyzy w serwisie Gwaranta bądź punkcie serwisowym wskazanym przez Gwaranta.

Wszelkiego rodzaju uszkodzenia mechaniczne nie są objęte rozszerzoną ochroną serwisową EasyProtect<sup>®</sup>, a w przypadku dostarczenia sprzętu z uszkodzeniami mechanicznymi, jak na przykład: zalanie, zapiaszczenie, przepięcie elektryczne, pęknięcie obudowy, wyłamanie elementów obudowy, zawiasów, itp., w tym również z usterkami systemowymi naliczona zostanie opłata logistyczna – wynikająca z rynkowych kwot transportu dla danego gabarytu zgłaszanego urządzenia, oraz opłata związana z diagnozą – w kwocie 100zł netto (+23% VAT).

W sytuacji nadania sprzętu w opakowaniu nie gwarantującym należytego bezpieczeństwa podczas transportu, sprzęt zostanie odesłany w opakowaniu zastępczym (umożliwiającym bezpieczny transport sprzętu) i z tego tytułu naliczona zostanie opłata w wysokości 50zł netto (+23% VAT). Serwis zastrzega sobie prawo do naliczenia dodatkowych opłat z tytułu wykonywanych czynności serwisowych, w szczególności diagnozy sprzętu posiadającego uszkodzenia mechaniczne, których ujawnienie wymaga ponadnormatywnego nakładu pracy.

VIII. Gwarant dopuszcza możliwość realizacji naprawy w trybie on-site tj. u Klienta z gotówkową formą płatności ze strony użytkownika sprzętu na rzecz serwisu wykonującego naprawę.

Po dostarczeniu raportu naprawy, a następnie zakwalifikowaniu zgłoszenia do naprawy gwarancyjnej obejmującej usterki podlegające naprawie zgodnie z zawartą umową w zakresie przedłużonej ochrony serwisowej EasyProtect<sup>®</sup> Gwarant dokona stosownego rozliczenia na rzecz Klienta.

IX. W ramach wykonywanych czynności naprawczych, zużyte, niesprawne, wymienione komponenty oraz części zamienne, ulegają nieodpłatnej utylizacji przez Gwaranta, zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2015 r. o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym.

#### **IX. Postanowienia inne:**

- I. W przypadku gdy naprawa sprzętu jest niemożliwa z przyczyn technicznych lub gdy koszty naprawy przekraczają sumę gwarancyjną, Centrum Zgłoszeń zapewnia Klientowi, za pośrednictwem wskazanego sklepu Partnerskiego bądź własnym, wymianę sprzętu w tej samej klasie w cenie nieprzekraczającej sumy gwarancyjnej i wartości sprzętu pomniejszonej o koszty związane z ekspertyzą i/lub poprzednimi naprawami/ekspertyzami i/lub dowozem/dowozami sprzętu do serwisu z uwzględnieniem przy wycenie wartości użytkowej sprzętu na dzień dokonywania wymiany.
- II. Klient zobowiązany jest do wykazania zasadności zgłoszonego roszczenia.
- III. Centrum Zgłoszeń zastrzega sobie prawo wstrzymania zakupu sprzętu objętego ochroną gwarancyjną do czasu dokonania bezpośredniej weryfikacji awarii przez swojego przedstawiciela lub punkt naprawczy. Centrum Zgłoszeń dokonuje wymiany sprzętu na podstawie uznania roszczenia Klienta w wyniku ustaleń dokonanych w postępowaniu dotyczącym ustalenia stanu faktycznego i zasadności roszczeń.
- IV. Gwarant zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy z zakresu przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu i zwrotu Klientowi pełnej należności Gwaranta w sytuacji, gdy:
  - a) sprzęt nosi znamiona napraw i ingerencji w układy elektroniczne, mechaniczne, hydrauliczne, pneumatyczne i inne właściwe dla sprzętu objętego przedłużoną ochroną serwisową, poza jakąkolwiek wiedzą Klienta,
  - b) Klient świadomie zataja informacje o stanie reklamowanego sprzętu, o przeprowadzanych naprawach w nieautoryzowanych punktach naprawczych bądź o niedokonywaniu przeglądów sprzętu, zgodnie z wiedzą, praktyką oraz zasadami użytkowania sprzętu tego rodzaju,
  - c) powstaje sporne stanowisko Stron w zakresie kosztów wykonania odpłatnych napraw wynikających bezpośrednio z winy Użytkownika/Klienta sprzętu bądź też w wyniku wykrycia wad technicznych sprzętu, co do których Użytkownik/Klient nie posiadał wiedzy, a które występowało już w chwili nabycia sprzętu.

#### **X. Postanowienia końcowe:**

- I. Wszystkie zawiadomienia i oświadczenia kierowane do Gwaranta powinny być składane na piśmie za pokwitowaniem lub przesłane listem poleconym na adres do doręczeń, wskazany w niniejszych OWOS. Zastrzeżenie powyższe nie odnosi się do zgłoszenia awarii do Centrum Zgłoszeń w sposób wskazany na wstępie OWOS oraz w pkt VII OWOS (Postępowanie w razie zaistnienia awarii).
- II. Aby uniknąć nieprawidłowości w zakresie kierowania pism i wniosków Klient jest zobowiązany niezwłocznie do zmiany adresu do korespondencji, o ile taka zmiana adresu nastąpiła.



- VIII. W przeciwnym wypadku pisma Gwaranta skierowane na ostatni znany adres Klienta wywierają skutki prawne od chwili, w której byłoby doręczone, gdyby Klient nie zmienił adresu. Zastrzeżenie powyższe nie dotyczy osób fizycznych dokonujących zakupu przedłużonej ochrony serwisowej w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową. tj: konsumentów w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
- III. W przypadku, kiedy sprzęt był wykorzystywany w celach zarobkowych, niniejsze OWOS mają zastosowanie tylko wtedy jeśli producent nie zastrzegł w instrukcji użytkownika, że sprzęt przeznaczony jest do użytku domowego.
- IV. Gwarant zastrzega sobie prawo do odmówienia wykonania naprawy w ramach zawartej umowy, z chwilą gdy podczas ekspertyzy sprzętu objętego Przedłużoną Gwarancją EasyProtect<sup>®</sup> stwierdzono zdecydowanie zbyt wysokie zużycie poszczególnych komponentów, świadczące o wykorzystywaniu urządzenia do celów innych niż przewidziane i zalecane przez producenta, w tym zastosowań komercyjnych, profesjonalnych sprzętu dedykowanego dla użytku osobistego lub domowego.
- V. Osoby które nabyły Certyfikat Gwarancyjny i wyraziły zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych lub wyraziły zgodę na otrzymywanie informacji handlowych zgodnie z treścią ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych podczas nabywania Certyfikatu Gwarancyjnego, w każdym czasie mogą żądać od administratora bazy danych (Gwaranta) uzupełnienia danych bądź trwałego wykasowania danych z istniejącej bazy do powyższych celów.
- VI. W przypadku naprawy bądź wymiany sprzętu, sprzęt uszkodzony lub jego uszkodzone części stają się własnością Gwaranta.
- VII. Do realizacji postanowień niniejszych OWOS w imieniu i na rachunek Gwaranta uprawnione jest Centrum Zgłoszeń.
- VIII. W kwestiach nieunormowanych niniejszymi OWOS zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy prawa powszechnie obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- IX. Spory i roszczenia wynikające z umowy w zakresie przedłużenia i realizacji dodatkowej ochrony serwisowej sprzętu rozpoznawane będą przez sądy powszechne Rzeczypospolitej Polskiej. Sądem właściwym do rozpoznawania w/w sporów i roszczeń będzie:
- a) sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego regulującymi ogólną właściwość Sądów – w przypadku Klienta lub Uprawnionego będącego osobą fizyczną dokonującą zakupu przedłużonej ochrony serwisowej w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tj: konsumentów w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.
- b) sąd właściwy dla siedziby Gwaranta – w przypadku Klienta lub Uprawnionego niebędącego osobą fizyczną dokonującą zakupu przedłużonej ochrony serwisowej w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową tj: niebędącego konsumentem w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

Niniejsze Ogólne Warunki Ochrony Serwisowej Sprzętu IT\*Telco\*Electro, zostały przyjęte i nadal obowiązują w niezmiennym zakresie.

**Zarząd Spółki**

**SQTR Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie.