

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

### §1

#### Definicje

**Regulamin** - Regulamin świadczenia Usług serwisowych NTT System S.A. w zakresie urządzeń spółki pod firmą ZEPP Netherlands Trading B.V.

**NTT System** zwany dalej **APS** – spółka pod firmą NTT System S. A., ul. Trakt Brzeski 89, Zakręt, 05-077 Warszawa- Wesola, numer KRS: 0000220535, numer NIP: 1132518415, numer REGON: 015854360.

**Produkt** – urządzenie spółki pod firmą ZEPP Netherlands Trading B.V., które z powodu wady lub uszkodzenia nie będącego wadą wymaga objęcia go usługą serwisową.

**Zleceniodawca** - zlecający wykonanie Usługi w imieniu własnym (klient będący osobą fizyczną) lub w imieniu podmiotu prawnego, który Zleceniodawca reprezentuje (klient będący osobą prawną).

**Klient** - osoba fizyczna („Konsument”) lub prawna („Przedsiębiorca”) będąca użytkownikiem bądź właścicielem Produktu.

**Konsument** - to osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

**Usługi** – usługi serwisowe dotyczące urządzeń spółki pod firmą ZEPP Netherlands Trading B.V.

### §2

#### Postanowienia ogólne

1. Przekazanie Produktu przez Zleceniodawcę i/lub Klienta do APS w celu wykonania Usługi oznacza zaakceptowanie niniejszego Regulaminu oraz cennika APS w zakresie dotyczącym Usługi.
2. APS, jako autoryzowany serwis, świadczy usługi serwisowe urządzeń spółki pod firmą ZEPP Netherlands Trading B.V.
3. Bezpłatnymi usługami objęte są wyłącznie Produkty będące objęte okresem gwarancji oraz używane zgodnie z ich przeznaczeniem i zaleceniami producenta wynikającymi z instrukcji obsługi przekazanych Klientowi wraz z Produktem.
4. Przed wysyłką Produktu do APS Klient zobowiązany jest do usunięcia wszelkich akcesoriów nie będących częścią wyposażenia kompletu sprzedażowego. W przypadku naruszenia tej zasady przez Klienta, APS nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia tych elementów podczas naprawy.
5. Zlecenia Usługi Klient dokonuje poprzez serwis <https://support.amazfitpolska.pl>, przechodząc do jednej z zakładek [**Zgłoszenie naprawy**] albo zakładając konto, bądź dokonując zgłoszenia jednorazowego i podając następujące obowiązkowe informacje niezbędne do realizacji Usługi: imię i nazwisko, adres odbioru/ zwrotu przesyłki, numer telefonu, adres e-mail, model urządzenia, numer seryjny, data zakupu, skan dowodu zakupu, opis usterki, wybór sposobu dostarczenia Produktu do serwisu i odbioru Produktu z serwisu (kurier / paczkomat).
6. Po udzieleniu zlecenia wykonania Usługi w sposób określony powyżej, Klient zobowiązany jest przesać urządzenie na własny koszt i na własną odpowiedzialność do APS (nie dotyczy urządzeń objętych serwisem realizowanym w trybie Door-to-Door). Urządzenia objęte serwisem Door-to-Door obsługiwane są zgodnie z procedurą obowiązującą dla danego typu obsługi.
7. Czas wykonania Usługi każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia Produktu oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do wykonania Usługi.
8. W przypadku podania niekompletnych, nieczytelnych lub nieprawidłowych danych, o których mowa w punkcie 5 powyżej, APS nie ponosi odpowiedzialności za następstwa tego faktu względem Klienta lub osób trzecich, m. in. niemożność dostarczenia przesyłki lub jej błędne

doręczenie, opóźnienie w realizacji Usługi. Wszelkie koszty związane z tym faktem obciążają Klienta.

### **§3** **Usługi gwarancyjne**

1. Usługi gwarancyjne są wykonywane zgodnie ze szczegółowymi warunkami gwarancji określonymi w karcie gwarancyjnej reklamowanego Produktu, z zastrzeżeniem ust. 4 i następujących poniżej.
2. W przypadku niedostarczenia wraz z Produktem kompletu dokumentów uprawniających do naprawy gwarancyjnej, APS wzywa Klienta do dostarczenia potrzebnych dokumentów w terminie określonym w przesłanej wiadomości. W razie braku dostarczenia tych dokumentów APS zastrzega możliwość obciążenia Klienta kosztami logistyczno-serwisowymi określonymi w cenniku usług APS. W przypadku zlecenia usługi gwarancyjnej w stosunku do Produktów, nie objętych przez APS obsługą gwarancyjną, Klient może zostać obciążony kosztem transportu tego Produktu.
3. Za Wady podlegające naprawie serwisowej w ramach gwarancji nie są uważane:
  - a) Przejawy zużycia materiałów eksploatacyjnych lub części składowych Produktu, które w ramach właściwego użytkowania Produktu ulegają zużyciu w okresie krótszym niż okres przydatności Produktu (rzeczy głównej), w szczególności takich jak: baterie, paski, itp.,
  - b) Wszelkie uszkodzenia Produktu spowodowane korozją, utlenianiem, osadzaniem się wapnia lub innego rodzaju stopniowym niszczeniem, wynikającym z normalnego użytkowania Produktu lub nie mające ujemnego wpływu na właściwości użytkowe Produktu, związane z wyglądem urządzenia, takie jak zarysowania, wgniecenia i uszkodzenia tworzywa sztucznego w złączach z wyjątkiem defektów wynikających z wad materiałów lub wykonania,
  - c) Wady lub uszkodzenia wynikające z nieprawidłowego użytkowania, wypadku (takiego jak kolizja, pożar, powódź, trzęsienie ziemi albo rozlanie produktów spożywczych lub cieczy), zaniedbanie, nadużycie, modyfikacja (w tym oprogramowania), nietypowe obciążenie, nieprawidłowa lub nieautoryzowana naprawa, instalacja, podłączanie lub testowanie, nieprawidłowe przechowywanie albo użycie z nieodpowiednim wyposażeniem, oprogramowaniem lub usługami,
  - d) Użycie niezgodnie ze specyfikacjami technicznymi Produktu,
  - e) Uszkodzenia wynikające z użycia Produktu z wyposażeniem strony trzeciej,
  - f) Użycie komercyjne lub odsprzedaż,
  - g) Użycie do celów związanych z medycyną, opieką zdrowotną lub terapią,
  - h) Funkcje lub parametry robocze oprogramowania lub usług, znacznie przekraczające znamionowy zakres użytkowania określony w specyfikacjach technicznych Produktu Amazfit lub dokumentacji dostarczonej razem z Produktem,
  - i) Zwrócenie Produktu bez etykiet albo z uszkodzonymi lub zmodyfikowanymi etykietami (np. numerem seryjnym Produktu) albo zmodyfikowanego (np. przez nieautoryzowane usunięcie elementu lub osłony zewnętrznej),
  - j) wszelkie wady Produktu, na którym naruszone zostały oryginalne zabezpieczenia umieszczone przez producenta lub serwisanta,
  - k) uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego przygotowania przesyłki z urządzeniem do transportu przez Klienta.
- 3.1. Jednocześnie informujemy i przypominamy, że zgodnie z warunkami gwarancji ZEPP Netherlands Trading B.V na Produkty nie jest udzielana gwarancja dotycząca czasu pracy,

nieustannej dostępności albo zabezpieczeń danych w aplikacji i na kontach online albo funkcjonowania oprogramowania systemowego, aplikacyjnego lub układowego albo witryn online bez przerw i błędów. Gwarancja nie obejmuje utraty danych, kopii zapasowych ani regularnego zapisu lub drukowania danych. Gwarancja nie umożliwia rekompensaty kosztów odzyskiwania danych, usuwania lub instalacji. Z wyjątkiem okoliczności uwzględnionych w Gwarancji firma ZEPP Netherlands Trading B.V. nie deklaruje żadnych wyraźnych lub dorozumianych zobowiązań dotyczących Produktu albo powiązanych z nim składników oprogramowania lub usług online.

4. Elementy / urządzenia zużyte / wymienione podczas naprawy gwarancyjnej stają się własnością APS i są poddawane utylizacji bądź zwrotowi spółce pod firmą ZEPP Netherlands Trading B.V. – w zależności od wyboru tej firmy.

#### **§4**

#### **Usługi pogwarancyjne**

1. W przypadku usługi pogwarancyjnej APS sporządza dla Klienta kosztorys określający warunki wykonania Usługi. Kosztorys stanowi ofertę zawarcia umowy zlecenia usługi pogwarancyjnej ważną 10 dni kalendarzowych od dnia przesłania kosztorysu do Klienta na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej. Akceptując kosztorys Klient wyraża zgodę na wykonanie Usługi na warunkach określonych w kosztorysie.
2. Elementy zużyte podczas naprawy pogwarancyjnej są zwracane Klientowi bądź poddawane utylizacji – w zależności od wyboru Klienta. W przypadku odrzucenia oferty wykonania usługi pogwarancyjnej lub braku decyzji ze strony Klienta po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, APS zastrzega sobie prawo obciążenia Klienta kosztami logistyczno-serwisowymi zgodnie z cennikiem usług pogwarancyjnych dostępnym w serwisie: <https://support.amazfitpolska.pl>
3. Jeżeli Klient w zgłoszeniu serwisowym wyraził zgodę na naprawę odpłatną za określoną kwotę, APS jest upoważniony do wykonania usługi bez konieczności sporządzenia kosztorysu, o ile koszt usługi nie przekroczy kwoty określonej przez Klienta. W takim przypadku umowa zlecenia usługi pogwarancyjnej zostaje zawarta w dniu odebrania zgłoszenia serwisowego przez APS.

#### **§5**

#### **Zabezpieczenie danych**

1. Klient przed przekazaniem urządzenia do APS zobowiązany jest do zabezpieczenia wszelkich danych przechowywanych na urządzeniu poprzez wykonanie ich kopii zapasowej oraz zadbanie o prywatność danych. APS nie ponosi odpowiedzialności za brak zastosowania się Klienta do ww. zobowiązania – w szczególności za utratę danych pozostawionych na Produkcie, które mogą zostać utracone w wyniku świadczenia Usługi – jak również za ustawienia systemowe danych znajdujących się na Produktach przekazywanych do wykonania Usługi. APS zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zlecenia wykonania Usługi.
2. Na wyraźne zlecenie Klienta, zawarte w zgłoszeniu serwisowym i za dodatkową opłatą określoną w cenniku, APS może zabezpieczyć / skopiować dane znajdujące się na Produkcie, przy założeniu, że będzie to technicznie możliwe.
3. Usługa zabezpieczenia danych jest możliwa do zrealizowania jeżeli stan techniczny Produktu pozwala na jej wykonanie. W przypadku, gdy nie można zabezpieczyć danych, Usługa jest nadal kontynuowana – chyba, że Klient wyraźnie wskaże odmiennie – a opłata za wykonanie usługi zabezpieczenia danych nie zostanie naliczona.

#### **§6**

#### **Wydanie Produktu**

1. Odpowiedzialność za prawidłowe zabezpieczenie przesyłki zawierającej Produkt na czas transportu ponosi strona nadająca przesyłkę.
2. Po wykonaniu Usługi, APS przesyła Produkt na adres wskazany przez Klienta i w sposób wskazany przez Klienta (kurier/paczkomat).
3. Klient - Przedsiębiorca ma obowiązek sprawdzenia zawartości oraz stanu otrzymanej przesyłki w obecności kuriera. W przypadku jakichkolwiek niezgodności w przesyłce Klient - Przedsiębiorca powinien bezzwłocznie spisać protokół szkodowy z przewoźnikiem oraz poinformować APS mailowo lub telefonicznie o zaistniałej sytuacji podając numer listu przewozowego oraz numer seryjny jakiego dotyczy zdarzenie.
4. W przypadku stwierdzenia przez Klienta - Przedsiębiorcę uszkodzenia zewnętrznego przesyłki, Klient - Przedsiębiorca ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki lub przyjąć ją na własną odpowiedzialność oraz sporządzić protokół szkodowy z przewoźnikiem. Klient - Przedsiębiorca powinien zachować opakowanie zewnętrzne zabezpieczające przesyłkę podczas transportu oraz zamieścić w protokole szkodowym szczegółowe informacje dotyczące jego stanu.
5. Nie sporządzenie przez Klienta - Przedsiębiorcę protokołu szkodowego w terminie 7 dni od otrzymania przesyłki powoduje utratę roszczeń związanych z nieprawidłowościami w przesyłce, zgodnie z art. 76 pkt 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. nr 53, poz. 272 z późn. zm.).
6. W przypadku niedopełnienia przez Klienta – Przedsiębiorcę powyższych obowiązków, przyjmuje się, że uszkodzenie mechaniczne urządzenia powstało po odebraniu przesyłki przez Klienta - Przedsiębiorcę.
7. Zaleca się, aby Klient – Konsument dokonał sprawdzenia zawartości oraz stanu otrzymanej przesyłki w obecności przewoźnika. Jednocześnie informujemy o uprawnieniu wynikającym z art. 74 Prawa przewozowego do sporządzenia protokołu szkodowego w obecności przewoźnika przed odebraniem przesyłki lub w przypadku ujawnienia się uszkodzenia po odebraniu przesyłki, w terminie 7 dni od dnia otrzymania przesyłki. Zgodnie z art. 76: *„Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba, że:*
  - *szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego;*
  - *zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;*
  - *ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;*
  - *szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem”.*
8. Po wykonaniu Usługi Klient - Konsument jest informowany o możliwości i terminie odbioru Produktu lub naprawiony Produkt jest wysyłany na adres z jakiego został nadany bądź na adres wskazany w zgłoszeniu serwisowym.
9. W przypadku nieodebrania Produktu po upływie 30 dni od wskazanego terminu, lub dwukrotnie awizowanej przesyłki kurierskiej Klient - Konsument jest wzywany do odbioru Produktu w nieprzekraczalnym terminie 30 dni kalendarzowych od daty doręczenia wezwania.
10. W razie nieodebrania sprzętu w terminie, o którym mowa w pkt 10, APS obciąży Klienta - Konsumenta opłatą magazynową w wysokości 1 zł brutto za każdy dzień przechowywania nieodebranego Produktu. Brak możliwości zawiadomienia Klienta - Konsumenta w sposób przez niego wskazany, a nie wynikający z błędu APS nie zwalnia Klienta - Konsumenta z opłaty magazynowej.
11. Po upływie 6 miesięcy od daty wystawienia wezwania nieodebrany przez Klienta Produkt uznaje się za porzucony.

## §7

### Wynagrodzenie APS

Wynagrodzenie APS ustala się podstawie niezbędnego dla wykonania Usługi nakładu pracy, z doliczeniem niezbędnych kosztów, a w szczególności kosztów części zamiennych. Opłatę za wykonanie Usługi określa cennik obowiązujący w chwili zgłoszenia serwisowego. Aktualny cennik publikowany jest na: <https://support.amazfitpolska.pl>

## §8

### Warunki gwarancji APS – naprawy pogwarancyjne (odpłatne)

1. APS udziela gwarancji na wykonaną Usługę i wykorzystane części zamienne. Gwarancja udzielana jest na okres 90 dni od daty otrzymania Produktu przez Klienta. Gwarancja nie ogranicza, nie wyłącza ani nie zawiesza uprawnień Klienta wynikających z odpowiednich przepisów prawa krajowego. Udzielona przez APS gwarancja dotyczy ponownego występowania tej samej usterki. Gwarancją są objęte wyłącznie usterki fizyczne wynikające z wad materiałowych i konstrukcyjnych części zamiennych użytych do naprawy Produktu.
2. Gwarancja nie obejmuje:
  - a) przejawy zużycia materiałów eksploatacyjnych lub części składowych Produktu, które w ramach właściwego użytkowania Produktu ulegają zużyciu w okresie krótszym niż okres przydatności Produktu (rzeczy głównej), w szczególności takich jak: baterie, paski, itp.,
  - b) Wszelkie uszkodzenia Produktu spowodowane korozją, utlenianiem, osadzaniem się wapnia lub innego rodzaju stopniowym niszczeniem, wynikającym z normalnego użytkowania Produktu lub nie mające ujemnego wpływu na właściwości użytkowe Produktu, związane z wyglądem urządzenia, takie jak zarysowania, wgniecenia i uszkodzenia tworzywa sztucznego w złączach z wyjątkiem defektów wynikających z wad materiałów lub wykonania,
  - c) Wady lub uszkodzenia wynikające z nieprawidłowego użytkowania, wypadku (takiego jak kolizja, pożar, powódź, trzęsienie ziemi albo rozlanie produktów spożywczych lub cieczy), zaniedbanie, nadużycie, modyfikacja (w tym oprogramowania), nietypowe obciążenie, nieprawidłowa lub nieautoryzowana naprawa, instalacja, podłączanie lub testowanie, nieprawidłowe przechowywanie albo użycie z nieodpowiednim wyposażeniem, oprogramowaniem lub usługami,
  - d) Użycie niezgodnie ze specyfikacjami technicznymi Produktu,
  - e) Uszkodzenia wynikające z użycia Produktu z wyposażeniem strony trzeciej,
  - f) Użycie komercyjne lub odsprzedaż,
  - g) Użycie do celów związanych z medycyną, opieką zdrowotną lub terapią,
  - h) Funkcje lub parametry robocze oprogramowania lub usług, znacznie przekraczające znamionowy zakres użytkowania określony w specyfikacjach technicznych Produktu Amazfit lub dokumentacji dostarczonej razem z Produktem,
  - i) Zwrócenie Produktu bez etykiet albo z uszkodzonymi lub zmodyfikowanymi etykietami (np. numerem seryjnym Produktu) albo zmodyfikowanego (np. przez nieautoryzowane usunięcie elementu lub osłony zewnętrznej),
  - j) wszelkie wady Produktu, na którym naruszone zostały oryginalne zabezpieczenia umieszczone przez producenta lub serwisanta,

W szczególności, bez wpływu na powyższe postanowienia, nie jest udzielana gwarancja dotycząca czasu pracy, nieustannej dostępności albo zabezpieczeń danych w aplikacji i na kontaktach online albo funkcjonowania oprogramowania systemowego, aplikacyjnego lub układowego albo witryn online bez przerw i błędów. Niniejsza ograniczona Gwarancja nie obejmuje utraty danych, kopii zapasowych ani regularnego zapisu lub drukowania danych. Gwarancja nie umożliwia rekompensaty kosztów odzyskiwania danych, usuwania lub instalacji. Z wyjątkiem okoliczności uwzględnionych w Gwarancji firma Amazfit nie deklaruje żadnych wyraźnych lub dorozumianych zobowiązań dotyczących Produktu albo powiązanych z nim składników oprogramowania lub usług online.

3. W przypadku, gdy zostanie stwierdzona usterka objęta niniejszą gwarancją serwisu, APS nieodpłatnie wykona niezbędną naprawę Produktu poprzez wymianę wadliwych podzespołów wedle własnego uznania i w stosownym czasie. W zakresie dozwolonym przez prawo żadna naprawa nie odnawia ani nie przedłuża okresu niniejszej gwarancji serwisu.
4. Wymienione w ramach gwarancji serwisu wadliwe części stają się własnością APS.
5. W kwestiach nieuregulowanych warunkami niniejszej gwarancji stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

## §9

### Reklamacje

1. Zastrzeżenia do Usługi jaką wykonało APS, Klient ma prawo złożyć w formie reklamacji.
2. Reklamację należy zgłosić niezwłocznie, nie później niż 5 dni od daty otrzymania Produktu przez Klienta.
3. Reklamację należy przekazać do APS za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej na adres **serwis@amazfitpolska.pl**
4. Reklamacja musi zawierać dane pozwalające zidentyfikować reklamowaną Usługę i Produkt oraz dane identyfikujące i kontaktowe Klienta.
5. Jeśli do rozpoznania reklamacji niezbędne będzie przesłanie Produktu do APS, Klient dokona tego na własny koszt i odpowiedzialność.
6. NTT System ma 14 dni roboczych na rozpoznanie reklamacji.
7. O wyniku reklamacji, APS poinformuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Klientami jest sąd właściwy miejscowo i rzeczowo zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i postanowieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego a także prawa Unii Europejskiej.
3. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu będą komunikowane za pośrednictwem strony internetowej [www.amazfitpolska.pl](http://www.amazfitpolska.pl), zakładka **Regulamin**
4. Klauzula informacyjna zawierająca szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych Klienta znajduje się pod poniższym linkiem <https://support.amazfitpolska.pl/klauzula.pdf>