

Regulamin Usługi iMadSupport

Regulamin Usługi iMadSupport (dalej: Regulamin) obowiązuje od 15 listopada 2024 r. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi iMadSupport (dalej: Usługa). Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.imad.pl oraz w wersji papierowej w salonach iMad.

§ 1

Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Blokada** – każda aplikacja lub funkcja Urządzenia, która uniemożliwia dostęp do Urządzenia, w tym blokada hasłem, kodem numerycznym, odciskiem palca lub przy pomocy systemu rozpoznawania twarzy;
2. **Infolinia techniczna** – internetowe i telefoniczne centrum obsługi Klientów i Użytkowników działające od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 9:00 do 19:00 oraz w soboty w godzinach od 10:00 do 15:00 pod numerem telefonu +48 22 100 45 64 (opłata zgodna z taryfą operatora);
3. **iMad** – iMad sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-025), przy ul. Kruczej 50, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000746933, NIP 6793034438, kapitał zakładowy 65 000 zł;
4. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do czynności prawnych, która jest właścicielem Urządzenia;
5. **Numer IMEI/SN/SD** – nadany przez producenta numer identyfikacyjny Urządzenia;
6. **Oprogramowanie** – dostarczone przez Apple programy komputerowe, aplikacje lub rozwiązania uwzględniające specyfikę Klienta w postaci kodu wynikowego, baz danych, zainstalowane na Urządzeniu Klienta;
7. **Pomoc zdalna** – realizacja Usługi za pośrednictwem Infolinii technicznej oraz dodatkowych kanałów wsparcia, w szczególności poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych oraz za pośrednictwem innych środków porozumiewania się na odległość;
8. **Salon iMad** – salon oraz autoryzowany przez Apple Inc. serwis naprawy urządzeń Apple, działający na podstawie umowy współpracy z Apple Inc. mający lokalizację w:
 - 1) Salon iMad Katowice, ul. Żelazna 2, 40-861 Katowice;
 - 2) Salon iMad Wrocław, ul. Nowy Targ 28, 50-141 Wrocław;
 - 3) Salon iMad Warszawa, ul. Krucza 50, 00-025 Warszawa;
 - 4) Salon iMad Kraków, ul. Świętego Filipa 17, 31-150 Kraków.
9. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Klientem a iMad, zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu;
10. **Urządzenie** – smartfon, laptop, komputer, monitor, tablet, smartwatch, odtwarzacz multimedialny Apple TV, przeznaczony do dystrybucji na terenie Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii;
11. **Użytkownik** – osoba fizyczna uprawniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia;
12. **Wsparcie techniczne** – usługa polegająca na udzieleniu pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z użytkowaniem sprzętu, oprogramowania lub systemów, zarówno zdalnie, jak i osobiście.

§ 2

Zawarcie Umowy i okres świadczenia Usługi

1. Umowa może zostać zawarta w jednym z trzech wariantów, których szczegółowy zakres opisany został w § 3 Regulaminu, stacjonarnie w każdym Salonie iMad lub na odległość, to jest przez telefon lub na stronie www.imad.pl.
2. Umowa zawierana jest na okres 12 miesięcy. W tym okresie Klient lub Użytkownik mają prawo do korzystania z Usługi. Prawo do korzystania z Usługi wygasa z chwilą upływu okresu obowiązywania Usługi, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Opłata za korzystanie z Usługi jest płatna jednorazowo, z góry, za cały okres świadczenia Usługi.
4. Usługa aktywowana jest po dokonaniu przez Klienta opłaty za Usługę.

§ 3

Zakres i Limity świadczenia Usługi

1. Usługa, w zależności od wybranego wariantu przez Klienta, obejmuje zrealizowanie świadczeń:

Wariant	Zakres	Sposób wykonania Usługi	Limit
iMadSupport Lite	Wsparcie techniczne	▪ Pomoc zdalna ▪ Salon iMad	▪ 1 (jeden) razy w formie Pomocy zdalnej ▪ 1 (jeden) raz w Salonie iMad
iMadSupport Plus	Wsparcie techniczne	▪ Pomoc zdalna ▪ Salon iMad	▪ 3 (trzy) razy w formie Pomocy zdalnej ▪ 1 (jeden) raz w Salonie iMad
iMadSupport Pro	Wsparcie techniczne	▪ Pomoc zdalna ▪ Salon iMad ▪ Wizyta technika iMad u Klienta lub Użytkownika (z zastrzeżeniem, że wizyta technika realizowana jest w lokalizacji Klienta lub Użytkownika nie więcej niż 50 km od Salonu iMad w oparciu o dostępną infrastrukturę drogową)	▪ 4 (cztery) razy w formie Pomocy zdalnej ▪ 1 (jeden) raz w Salonie iMad ▪ 1 (jeden) raz w formie wizyty technika iMad u Klienta lub Użytkownika

2. Klient lub Użytkownik, w zależności od wybranego wariantu Usługi, może skorzystać z dowolnie wybranych świadczeń w okresie obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem, że łączna liczba wyświadczonych Usług nie może przekroczyć limitu, o którym mowa w §3 ust. 1. Wykaz świadczeń realizowanych w ramach Usługi stanowi Załącznik 1 do Regulaminu.
3. W przypadku wykorzystania limitu świadczeń w ramach danego wariantu Usługi, a także w przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usługi, Klient lub Użytkownik zostaną poinformowani o możliwości realizacji usług odpłatnie. O wysokości oraz sposobie zapłaty, Klient lub Użytkownik zostaną poinformowani za pośrednictwem Infolinii technicznej, pocztą elektroniczną lub bezpośrednio przez pracownika lub technika iMad. Odpłatna usługa może zostać wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta lub Użytkownika oraz akceptacją wysokości opłaty.

§ 4

Zgłoszenie

1. Klient lub Użytkownik mogą zgłosić potrzebę skorzystania z Usługi w godzinach pracy Salonu iMad i Infolinii technicznej od poniedziałku do piątku od 09:00 do 19:00 oraz soboty od 10:00 do 15:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Aby skorzystać ze Wsparcia technicznego, Klient lub Użytkownik powinien skontaktować się:
 - 1) z Infolinią techniczną dzwoniąc na numer: +48 22 100 45 64;
 - 2) mailowo, pisząc na adres: support@imad.pl wraz z opisem zaistniałego problemu.
3. W zgłoszeniu należy podać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy i NIP;
 - 2) opis powstałego problemu;

- 3) numer telefonu, pod którym Infolinia techniczna będzie mogła kontaktować się z Klientem lub Użytkownikiem;
- 4) aktualny adres e-mail, na który wysłana będzie korespondencja dotycząca statusu realizacji Usługi;
- 5) model i Numer IMEI/SN/SD Urządzenia;
- 6) potwierdzenie wyłączenia Blokad Urządzenia (aktywne Blokad mogą uniemożliwić rozpoczęcie realizacji Wsparcia technicznego), o ile będzie to technicznie możliwe;
- 7) inne informacje niezbędne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosi iMad.

§ 5

Realizacja Usługi

1. W ciągu 4 godzin roboczych od otrzymania zgłoszenia zgodnie z §4 iMad zrealizuje świadczenie w formie Pomocy zdalnej.
2. Realizacja Usługi w trakcie wizyty w Salonie iMad możliwa jest po uprzednim zarezerwowaniu wizyty pod adresem: booksy.com/pl-pl/s/imad lub w aplikacji Booksy zgodnie z dostępnością Salonu iMad w niej wskazanej.
3. iMad realizuje świadczenie w formie wizyty technika u Klienta lub Użytkownika w dni robocze oraz soboty, zgodnie ze wskazanymi godzinami pracy w §4 ust. 1. iMad realizuje świadczenie w ciągu 24 godzin roboczych od zgłoszenia zgodnie z §4 lub w innym terminie uzgodnionym z Klientem lub Użytkownikiem. Jeśli potrzeba skorzystania z Usługi została zgłoszona przez Klienta lub Użytkownika w sobotę, wizyta technika będzie możliwa po uzgodnieniu terminu wizyty z Klientem lub Użytkownikiem.
4. Do świadczenia Usługi, iMad nie wykorzystuje technicznej możliwości dostępu do prywatnych danych Klienta lub Użytkownika ani ich nie przetwarza, jednakże w celu umożliwienia prawidłowej realizacji Usługi, Klient lub Użytkownik powinien:
 - 1) przekazać dane niezbędne do prawidłowego skonfigurowania Urządzenia;
 - 2) w przypadku Pomocy zdalnej zapewnić dla Urządzenia, na własny koszt, do Internetu o prędkości co najmniej 10 Mb/s, który jest niezbędny do udzielenia zdalnego Wsparcia technicznego;
 - 3) przekazywania każdorazowo podczas zgłoszenia możliwie pełnej informacji mogącej pomóc w rozwiązaniu problemów z Urządzeniem i Oprogramowaniem.

§ 6

Przypadki nieobjęte Usługą

1. Usługa nie obejmuje w szczególności:
 - 1) oprogramowania, pakietów i aplikacji innych niż dostarczone przez Apple oraz wchodzące w skład pakietu Microsoft Office;
 - 2) oprogramowania, pakietów i aplikacji pochodzących z nielegalnego źródła lub bez udokumentowanego źródła ich pochodzenia lub niezbędnej dokumentacji technicznej;
 - 3) wizyty w lokalizacji Klienta lub Użytkownika poza wyznaczonym obszarem dojazdu technika, wynoszącym więcej niż 50 km od Salonu iMad w oparciu o dostępną infrastrukturę drogową;
 - 4) urządzeń producentów innych niż Apple;
 - 5) kosztów związanych z zakupem płatnego oprogramowania, płatnych aplikacji, płatnych aktualizacji.
2. iMad nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne nieprawidłowości w realizacji Usługi, które są konsekwencją słabej infrastruktury sieciowej i sieci dostępowych Klienta lub Użytkownika, w których jest wykorzystywane Urządzenie.

§ 7

Odstąpienie od Umowy

1. Konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą może odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy można złożyć w szczególności w następujący sposób:
 - 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego, dostępnego na stronie www.imad.pl;
 - 2) w formie pisemnej – na adres iMad.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może przybrać dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od Umowy.
4. W przypadku składania oświadczenia o odstąpieniu konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą może posłużyć się wzorem formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do „Ustawy o prawach konsumenta”.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy, iMad zwróci konsumentowi lub osobie fizycznej będącej przedsiębiorcą wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym iMad otrzymała oświadczenie konsumenta lub osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.
6. W razie odstąpienia, Umowa uważana jest za nieważną.
7. Konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą może odstąpić od Umowy zawartej na odległość do momentu poprzedzającego wykonanie Usługi przez przedsiębiorcę (iMad).
8. Jeśli konsument lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną zawarł Umowę na odległość, nie może od niej odstąpić, gdy:
 - 1) iMad, za wyraźną zgodą konsumenta lub przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną, poinformowanego przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po jej całkowitym spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy, wykonał w pełni Usługę;
 - 2) konsument lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą wyraźnie zażądał, aby iMad przyjechał do niego w celu pilnej realizacji Usługi;
 - 3) konsument lub przedsiębiorca będący osobą fizyczną wyraźnie żądał od iMad, aby przyjechał do niego w celu wykonania Usługi, a Usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta lub przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną.

§ 8

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest iMad spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ulicy Kruczej 50 (kod pocztowy 00-025). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są pod adresem: www.imad.pl.
2. iMad powołała Inspektora ochrony danych, z którym w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, można kontaktować się za pośrednictwem naszej poczty elektronicznej pod adresem: iod@imad.pl.
3. Podanie danych osobowych opisanych w Regulaminie jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usługi.
4. Podstawami prawnymi przetwarzania danych osobowych, w celach określonych w Regulaminie są:
 - 1) działania podejmowane w celu marketingu bezpośredniego, zaś podstawą przetwarzania jest zgoda lub prawnie uzasadniony interes, zgodnie z ust. 4 poniżej;
 - 2) działania podejmowane w celu wykonania Usługi, zaś podstawą przetwarzania jest wykonanie Umowy;
 - 3) działania podejmowane w celu wykonania obowiązków wynikających z obowiązujących

przepisów prawa, wynikających z przepisów o rachunkowości;

- 4) działania podejmowane w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego, a także prowadzenia kontaktu z Klientem, co stanowi prawnie usprawiedliwiony interes Administratora danych osobowych.
5. Klient powinien bez zbędnej zwłoki powiadomić iMad o aktualizacji swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.
6. 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. Osobom, które wyraziły zgodę na marketing bezpośredni przysługuje także prawo do wycofania zgody w każdym momencie, bez wpływu na przetwarzanie, do którego doszło przed jej wycofaniem. W formie pisemnej – na adres iMad.
7. Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane lub udostępniane na podstawie stosownych umów innym podmiotom świadczącym usługi stanowiące element Usługi Będziemy przekazywać Twoje dane osobowe naszym dostawcom, którym zlecimy usługi związane z przetwarzaniem danych (np. dostawcom usług IT, systemów wspomagających obsługę klienta, firmom kurierskim, autoryzowanym serwisom napraw urządzeń mobilnych). Odbiorcą Twoich danych może być także Apple Inc. z siedzibą w Cupertino, One Apple Park Way, CA 95014 (408) 996–1010, USA w zakresie w jakim naprawa odbywa się w oparciu o uprawnienia przysługujące wobec Apple Inc. (np. gwarancja), jesteśmy podmiotem przetwarzającym te dane na zlecenie administratora. Apple Inc. wymaga tych danych również na potrzeby przeprowadzenia ankiety satysfakcji Klienta z naprawy, co jest elementem naprawy urządzeń, których jest producentem i z tego względu jest częścią usługi serwisu.
8. Możemy 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.
9. Cele, dla których możemy przekazywać Twoje dane osobowe, obejmują, między innymi, świadczenie usług bezpieczeństwa, rozliczeń finansowych i innych usług finansowych, usług analizy danych, usług w zakresie infrastruktury IT i oprogramowania, cyberbezpieczeństwa, audytu wewnętrznego, analityki biznesowej i nauki o danych, usług kontroli, usług prawnych.
10. Twoje dane osobowe zawsze podlegają odpowiedniemu poziomowi ochrony, nawet jeśli muszą zostać udostępnione poza UE, ponieważ wprowadzamy środki zapewniające ich traktowanie w sposób zgodny z przepisami UE dotyczącymi ochrony danych.
11. Dane osobowe Klientów są przechowywane przez okres wykonywania Umowy, a po tym czasie mogą być przez okres wymagany przepisami powszechnie obowiązującego prawa (wynikający m.in. z przepisów o rachunkowości).

§ 9

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi można składać:
 - 1) drogą mailową na adres: reklamacje@imad.pl;
 - 2) pisemnie na adres: iMad Sp. z o.o. ul. Krucza 50, 00-025 Warszawa, z dopiskiem „Dział Reklamacji”.
2. W reklamacji Klient powinien wskazać numer Umowy lub zgłoszenia, swoje imię i nazwisko, opisać przedmiot reklamacji.
3. O rozpatrzeniu reklamacji iMad 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 jej 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/%20> 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 usługi.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Wykaz świadczeń realizowanych w ramach Usługi iMadSupport

1. Szkolenie z podstawowej obsługi Urządzenia i Oprogramowania;
2. Aktualizacja firmware słuchawek AirPods;
3. Aktualizacja oprogramowania iOS, iPadOS, macOS;
4. Aktualizacja oprogramowania iOS wraz z wykonaniem kopii zapasowej (kopia zapasowa w iCloud lub na komputerze);
5. Aktualizacja oprogramowania iPadOS wraz z wykonaniem kopii zapasowej (kopia zapasowa w iCloud lub na komputerze);
6. Aktualizacja oprogramowania macOS wraz z wykonaniem kopii zapasowej (kopia zapasowa na komputerze);
7. Instalacja oprogramowania iPadOS, iOS, macOS;
8. Odtworzenie oprogramowania iOS, iPad OS, macOS;
9. Migracja danych na drugiego Maca dla komputerów Mac;
10. Migracja danych dla Urządzeń iOS;
11. Migracja danych Android – iOS dla Urządzeń iOS;
12. Konfiguracja iCloud i nowego Urządzenia;
13. Konfiguracja Chmury Rodzinnej w iCloud;
14. Konfiguracja wirtualnej maszyny;
15. Konfiguracja BootCamp tylko dla procesów Intel;
16. Wykonanie kopii zapasowej na dysku dla Urządzeń iOS;
17. Pomoc Klientowi lub Użytkownikowi w obsłudze Urządzenia;
18. Instalacja i konfiguracja przeglądarek internetowych;
19. Wsparcie w zakresie używania Oprogramowania, komunikatorów internetowych; oprogramowania do archiwizacji i backupu danych, programów do przeglądania najpopularniejszych formatów plików;
20. Konfiguracja, instalacja i deinstalacja RAID, APFS;
21. Problemy z parowaniem i konfigurowaniem urządzeń (Apple Watch, AirPods, Pencil) oraz parowaniem urządzeń Apple z urządzeniami innych producentów.