

Regulamin Usługi iMadCare (dalej: Usługa) iPhone+, iPhone Usterka, iPhone Pakiet

Regulamin Usługi iMadCare (dalej: Regulamin) obowiązuje od 1 lipca 2023 r. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi iMadCare. 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 **Digital Care** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00–008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, 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 0000431665, NIP 5342487752, numer rejestrowy BDO: 000527426, kapitał zakładowy 9 888 300 zł. Digital Care współpracuje z iMad w zakresie świadczenia Usługi;
- 2 **Dopłata** – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia w przypadku wykorzystania Limitu lub koszty naprawy uszkodzeń lub wymiany Urządzenia, w przypadku uszkodzeń nie objętych zakresem Usługi;
- 3 **Dowód zakupu** – rachunek, faktura, dokument gwarancji producenta lub inny dokument potwierdzający zakup Urządzenia przez Klienta w sklepie prowadzącym działalność gospodarczą na terenie Unii Europejskiej lub Wielkiej Brytanii, który zawiera czytelną datę zakupu oraz Numer IMEI/SN/SD Urządzenia;
- 4 **Ekspertyza** – ekspertyza Urządzenia wykonana przez Serwis, mająca na celu określenie zakresu uszkodzeń Urządzenia i kosztów naprawy;
- 5 **Gwarancja Serwisu** – gwarancja na wykonaną na rzecz Klienta Usługę, udzielona przez iMad;
- 6 **ID Wyświetlacza** – nadany przez producenta numer seryjny Wyświetlacza;
- 7 **Infolinia techniczna** – internetowe i telefoniczne centrum obsługi Klientów działające od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 18:00 pod numerem telefonu 22 852 39 99 (opłata zgodna z taryfą operatora). Kontaktując się z Infolinią techniczną, można zgłosić Usterkę lub Uszkodzenie Wyświetlacza, sprawdzić status Naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza, a także wsparcie w zakresie diagnozy uszkodzenia oraz przygotowania Urządzenia do wysłania do Serwisu oraz informacje o Serwisach wykonujących napraw gwarancyjnych;
- 8 **iMad** – podmiot świadczący Usługę; iMad sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00–025), przy ul. Krucza 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;
- 9 **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest właścicielem Urządzenia lub osoba korzystająca z Urządzenia za zgodą właściciela;
- 10 **Limit** – limit Napraw na wykonanie Usługi, określony w § 5 ust. 1 Regulaminu;
- 11 **Naprawa** – usunięcie przez Serwis Usterki oraz Uszkodzenia Wyświetlacza poprzez naprawę lub wymianę Urządzenia na Urządzenie na wymianę, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 12 **Numer IMEI/SN/SD** – nadany przez producenta numer identyfikacyjny Urządzenia;
- 13 **Serwis** – iMad, autoryzowany przez Apple Inc. serwis naprawy urządzeń Apple, działający na podstawie umowy współpracy z Apple Inc.;

- 14 **Sprzedawca** – autoryzowany przez Apple Inc. sprzedawca urządzeń Apple, działający na podstawie umowy współpracy z Apple Inc.;
- 15 **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Klientem a iMad, na podstawie niniejszego Regulaminu;
- 16 **Urządzenie** – smartfon producenta Apple – iPhone 7. (siódmej) lub nowszej generacji, przeznaczony do dystrybucji na terenie Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii, dla którego została aktywowana Usługa;
- 17 **Urządzenie na wymianę** – urządzenie takiego samego modelu, jak Urządzenie, lub w przypadku gdy takie urządzenie nie jest dostępne u Sprzedawców współpracujących z Digital Care, urządzenie posiadające podobne główne parametry techniczne, co Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej. Klientowi może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta – w takiej sytuacji Urządzenie uszkodzone zostaje odesłane do producenta;
- 18 **Usterka** – wada materiałowa lub produkcyjna, wymagająca naprawy Urządzenia, powodująca zaprzestanie prawidłowej pracy elementów lub zespołów Urządzenia, skutkująca przerwaniem jego funkcji lub unieruchomieniem wynikającym z przyczyn wewnętrznych, która nie jest spowodowana działaniem człowieka lub działaniem czynnika zewnętrznego oraz nie wynika z użytkowania Urządzenia niezgodnego z instrukcją obsługi;
- 19 **Uszkodzenie Wyświetlacza** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, polegające na jego stłuczeniu i pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy, z wyłączeniem uszkodzeń określonych w § 8 Regulaminu;
- 20 **Weryfikacja** – weryfikacja stanu urządzenia, wykonana przez iMad przed aktywacją Usługi;
- 21 **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji, która może być zintegrowana z panelem dotykowym.

§ 2

Podstawowe informacje o Usłudze

- 1 W zależności od wybranego przez Klienta wariantu Umowy, okres obowiązywania Usługi wynosi:
 - 1) **w wariantcie iPhone+**: 12 miesięcy lub 24 miesiące począwszy od dnia aktywacji Usługi;
 - 2) **w wariantcie iPhone Usterka**: 12 miesięcy począwszy od 1. dnia 25. miesiąca od daty zakupu Urządzenia (daty zakupu wskazanej w Dowodzie zakupu);
 - 3) **w wariantcie iPhone Pakiet**: 36 miesięcy od dnia aktywacji Usługi, z tym że okres obowiązywania Usługi w przypadku Usterki obowiązuje od 1. dnia 25. miesiąca od daty zakupu Urządzenia (daty zakupu wskazanej w Dowodzie zakupu) i wynosi 12 miesięcy.
- 2 Opłata za korzystanie z Usługi płatna jest z góry.
- 3 Usługą może zostać objęte:
 - 1) fabrycznie nowe urządzenia iPhone;
 - 2) używane urządzenia iPhone;
 - 3) urządzenia iPhone, które zostały naprawione lub wymienione przez lub za pośrednictwem iMadz zastrzeżeniem, że Umowa w wariantcie iPhone Usterka oraz w wariantcie iPhone Pakiet może być zawarta, jeśli okres od daty zakupu urządzenia (zgodnie z Dowodem zakupu) nie jest dłuższy niż 24 miesiące.
- 4 Usługa może być przeniesiona na inne urządzenie tylko w przypadku wymiany Urządzenia w ramach gwarancji producenta lub niezgodności towaru z umową oraz w przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę. W przypadku wymiany w ramach gwarancji producenta lub niezgodności towaru z umową, Klient obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt, wysyłając na adres e-mail: infolinia@ucare.pl kopię decyzji o wymianie oraz podając dane nowego Urządzenia (typ, producent, model, Numer IMEI/SN).

§ 3

Zawarcie Umowy i aktywacja Usługi

- 1 Umowa może zostać zawarta w każdym salonie iMad lub na odległość (przez telefon oraz za pośrednictwem sklepu internetowego na stronie www.imad.pl).
- 2 W przypadku:
 - 1) fabrycznie nowych urządzeń iPhone zakupionych w iMad – Klient może zawrzeć Umowę o świadczenie Usługi w chwili zakupu urządzenia;
 - 2) używanych urządzeń iPhone – Klient może zawrzeć Umowę o świadczenie Usługi pod warunkiem wykonania Weryfikacji przez iMad;
 - 3) naprawy lub wymiany urządzenia iPhone wykonanej przez lub za pośrednictwem iMad – Klient może zawrzeć Umowę w terminie 30 dni od chwili odebrania urządzenia z salonu iMad. Po upływie tego terminu, Klient może także zawrzeć Umowę pod warunkiem wykonania Weryfikacji przez iMad.
- 3 Usługa jest aktywowana:
 - 1) w przypadku zawarcia Umowy za pośrednictwem sklepu internetowego na stronie www.imad.pl połączonej z zakupem fabrycznie nowego urządzenia iPhone – w dniu odebrania przez Klienta przesyłki z Urządzeniem;
 - 2) w przypadku zawarcia Umowy przez telefon połączonej z zakupem fabrycznie nowego urządzenia iPhone – w dniu, w którym Klient przekazał iMad zgodę na zawarcie Umowy lub w dniu odebrania przez Klienta przesyłki z Urządzeniem, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpiło później;
 - 3) w przypadku zawarcia Umowy na odległość bez zakupu fabrycznie nowego urządzenia iPhone:
 - a) jeśli Umowa została zawarta za pośrednictwem sklepu internetowego na stronie www.imad.pl – w dniu zawarcia Umowy;
 - b) jeśli Umowa została zawarta przez telefon – w dniu, w którym Klient przekazał iMad zgodę na zawarcie Umowy;pod warunkiem wykonania Weryfikacji przez iMad;
 - 4) w przypadku zawarcia Umowy w salonie iMad:
 - a) połączonej z zakupem fabrycznie nowego urządzenia iPhone – w kolejnym dniu po zawarciu Umowy;
 - b) bez zakupu fabrycznie nowego urządzenia iPhone – w chwili zakupu Usługi pod warunkiem wykonania Weryfikacji przez iMad.
 - 5) w przypadku naprawy lub wymiany urządzenia iPhone wykonanej przez lub za pośrednictwem iMad – w kolejnym dniu po odebraniu urządzenia z salonu iMad lub w kolejnym dniu po wykonaniu Weryfikacji.
- 4 Usługa nie może być aktywowana, w przypadku gdy Weryfikacja wykaże uszkodzenie urządzenia lub gdy odczytanie Numeru IMEI/SN/SD lub ID Wyświetlacza nie jest możliwe. W tym przypadku Umowa uważana jest za niezawartą.
- 5 iMad przeprowadza Weryfikację:
 - 1) stacjonarnie – przez pracownika technicznego w wybranym przez Klienta salonie iMad;
 - 2) zdalnie – poprzez kontakt telefoniczny z Klientem.
- 6 Weryfikacja w sposób zdalny jest wykonywana w dni robocze w godzinach pracy salonów iMad, nie później niż 14 dni od daty zakupu Usługi.
- 7 Na potrzeby Weryfikacji w sposób zdalny, Klient powinien zapewnić sobie na czas rozmowy z konsultantem iMad dostęp do sieci Internet oraz posiadać dodatkowy aparat w celu wykonania zdjęć urządzenia. Weryfikacja przebiegać będzie następująco:

- 1) po zakupie Usługi, konsultant iMad skontaktuje się telefonicznie z Klientem. W trakcie rozmowy Klient zobowiązany będzie wskazać Numer IMEI/SN/SD oraz ID Wyświetlacza urządzenia oraz stosownie do otrzymywanych wskazówek konsultanta iMad, za pomocą sekwencji komend w ustawieniach, uruchomić diagnozę urządzenia. Diagnoza urządzenia nie wpływa na możliwość prowadzenia rozmowy za jego pośrednictwem z konsultantem iMad;
- 2) w trakcie procesu Weryfikacji urządzenia Klient zobowiązany będzie wykonać zdjęcia urządzenia w czasie rzeczywistym. Zdjęcia Urządzenia muszą być wyraźne i ostre, aby umożliwić konsultantowi iMad Weryfikację, czy urządzenie nie jest uszkodzone i Usługa może zostać aktywowana;
- 3) po przeprowadzonej Weryfikacji Klient zobowiązany będzie wykonać kolejne zdjęcie urządzenia wraz z wynikami testu;
- 4) kolejnym krokiem będzie przesłanie przez Klienta w trakcie trwającej rozmowy z konsultantem iMad zdjęć, o których mowa powyżej. na adres mailowy: sklep@imad.pl, celem przeprowadzenia weryfikacji i poprawności wykonanego testu;
- 5) w przypadku gdy wykonane przez Klienta zdjęcia (z uwagi na sposób ich wykonania lub jakość) nie pozwolą na Weryfikację, Klient może zostać poproszony przez konsultanta iMad o ponowienie procedury, bądź dostarczenie urządzenia do salonu iMad celem przeprowadzenia Weryfikacji stacjonarnie.

§ 4 **Zakres Usługi**

- 1 Usługa swoim zakresem obejmuje:
 - 1) Naprawę, tj.:
 - a) **w wariantcie iPhone+** – naprawę Wyświetlacza Urządzenia;
 - b) **w wariantcie iPhone Usterka** – naprawę Usterki Urządzenia;
 - c) **w wariantcie iPhone Pakiet** – naprawę Wyświetlacza oraz Usterki Urządzenia;
 - 2) wsparcie techniczne i obsługę za pośrednictwem Infolinii technicznej;
 - 3) organizację kosztów transportu Urządzenia na terytorium Polski do i z Serwisu;
 - 4) możliwość śledzenia statusu Naprawy (w tym otrzymywania informacji o wysyłce Urządzenia oraz dostarczeniu Urządzenia do Serwisu) za pośrednictwem Infolinii technicznej;
 - 5) wsparcie w zakresie diagnozy Urządzenia oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Serwisu oraz uzyskanie informacji o Serwisach dokonujących napraw gwarancyjnych.

§ 5 **Limit**

- 1 Limit obejmuje:
 - 1) w wariantcie iPhone+ – 1 (słownie: jedną) naprawę Wyświetlacza Urządzenia w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - 2) w wariantcie iPhone Usterka – 1 (słownie: jedną) naprawę Usterki w okresie obowiązywania Usługi;
 - 3) w wariantcie iPhone Pakiet:
 - a) 1 (słownie: jedną) naprawę Wyświetlacza Urządzenia w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - b) 1 (słownie: jedną) naprawę Usterki Urządzenia w okresie obowiązywania Usługi;oraz nielimitowany dostęp do Infolinii technicznej dla Klientów.
- 2 Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi.

- 3 W przypadku wykorzystania Limitu, a także w przypadku uszkodzeń wykraczających poza zakres Usługi, Naprawa realizowana jest z uwzględnieniem Dopłaty, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 4 poniżej.
- 4 Jeżeli Limit został wykorzystany lub uszkodzenie Urządzenia nie jest objęte zakresem Usługi, Naprawa zostanie wykonana na zlecenie Klienta oraz po pokryciu kosztów Dopłaty. Klient zostanie poinformowany o wysokości Dopłaty za pośrednictwem Infolinii technicznej lub w formie wiadomości e-mail.
- 5 Wysokość opłat za świadczenie Usługi oraz opłaty dodatkowe wskazane są Tabeli 1 i Tabeli 2 niniejszego Regulaminu.

§ 6

Zgłoszenie Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza

- 1 Klient powinien zgłosić Usterkę lub Uszkodzenie Wyświetlacza niezwłocznie po ich wystąpieniu (z zastrzeżeniem, że Usługa musi być aktywna na moment zgłoszenia, aby Klient mógł skorzystać z Naprawy).
- 2 Klient może zgłosić Usterkę lub Uszkodzenie Wyświetlacza korzystając z formularza elektronicznego na stronie www.imad.pl/zglos-naprawe lub kontaktując się z Infolinią techniczną.
- 3 W zgłoszeniu należy podać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy i NIP;
 - 2) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski; ewentualnie wskazać salon iMad – w przypadku chęci dostarczenia i odbioru Urządzenia osobiście;
 - 3) opis powstałego uszkodzenia;
 - 4) numer telefonu, pod którym Infolinia techniczna będzie mogła kontaktować się z Klientem;
 - 5) aktualny adres e-mail, na który wysyłana będzie korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
 - 6) model i Numer IMEI/SN/SD Urządzenia;
 - 7) potwierdzenie wyłączenia blokad Urządzenia (aktywne blokady uniemożliwiają rozpoczęcie Naprawy), o ile będzie to technicznie możliwe;
 - 8) inne informacje niezbędne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosi Digital Care.
- 4 Przed przekazaniem Urządzenia do Naprawy, Klient zobowiązany jest:
 - 1) usunąć z Urządzenia nośniki danych, takie jak karta SIM, naklejki zbliżeniowe umożliwiające płatności oraz zabezpieczyć dane zapisane w pamięci Urządzenia. Urządzenie w trakcie obsługi serwisowej jest przywracane do ustawień fabrycznych. Nie odpowiadamy za zachowanie danych znajdujących się w Urządzeniu. Nie tworzymy kopii zapasowych, ani nie zgrywamy danych znajdujących się w Urządzeniu;
 - 2) usunąć blokady i inne funkcje, które uniemożliwiają dostęp do Urządzenia – o ile jest to możliwe;
 - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed powstaniem uszkodzeń i kontaktem z wilgocią podczas transportu, poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
 - 4) udostępnić Urządzenie do transportu w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Serwisu;
 - 5) w przypadku wyboru przez Klienta opcji dostarczenia Urządzenia osobiście do salonu iMad – przekazać Urządzenie w możliwie najkrótszym terminie (5 dni roboczych) od dnia przyjęcia zgłoszenia Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza.

§ 7 Naprawa

- 1 W ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi) przez Infolinię techniczną oraz udostępnienia Urządzenia do transportu - Urządzenie zostanie odebrane z miejsca na terytorium Polski, wskazanego przez Klienta, celem dostarczenia do Serwisu. Odbiór Urządzenia przez kuriera następuje w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00.
- 2 W przypadku wyboru opcji dostarczenia Urządzenia osobiście do salonu iMad, Urządzenie powinno zostać dostarczone w terminie do 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia.
- 3 Naprawa Urządzenia zostanie wykonana w terminie do 10 dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Serwisu.
- 4 W przypadku wyboru opcji odbioru naprawionego Urządzenia osobiście z salonu iMad, Urządzenie należy odebrać w tym samym salonie, w którym przekazano je do Naprawy, w terminie do 5 dni roboczych (w godzinach pracy salonu iMad) od dnia otrzymania informacji o zakończeniu Naprawy.
- 5 W przypadku wyboru opcji odbioru Urządzenia przez kuriera – Urządzenie zostanie przekazane kurierowi do dostarczenia w ciągu 2 dni roboczych od dnia zakończenia Naprawy. Dostarczenie Urządzenia przez kuriera następuje w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00.
- 6 Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do wyjaśnienia przypadków określonych poniżej, jeżeli:
 - 1) podczas zgłoszenia Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza, nie zostały wskazane wszystkie informacje niezbędne do realizacji zgłoszenia lub dane te były niepoprawne;
 - 2) podczas zgłoszenia Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza, nie został wskazany adres odbioru lub adres zwrotu Urządzenia lub są to adresy niepoprawne;
 - 3) nie została usunięta blokada lub inne funkcje uniemożliwiające dostęp do Urządzenia, w tym funkcja Find My;
 - 4) Klient zmienił termin odbioru Urządzenia lub nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru lub ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia bez poinformowania o tym fakcie Infolinii technicznej;
 - 5) Klient wskazał inny termin zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - 6) nie został dostarczony dokument poświadczający wymianę Urządzenia objętego Usługą, w sytuacji, o której mowa w § 2 ust. 4 Regulaminu;
 - 7) części konieczne do wykonania Naprawy nie będą dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - 8) usunięcie Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza wymaga zgody Klienta na Dopłatę i pokrycie kosztów Dopłaty;
 - 9) zgodnie z wytycznymi producenta Urządzenia, proces naprawy wymaga przesłania urządzenia do serwisu centralnego;
 - 10) doszło do działania siły wyższej.
- 7 Koszt wykonania Naprawy, w tym koszt części zamiennych użytych do Naprawy Urządzenia, jest zgodny z cennikiem Serwisu i określony jest w Ekspertyzie sporządzonej przez Serwis, dostępnej na życzenie Klienta.
- 8 W przypadku gdy wykonanie Naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższą koszt wymiany Urządzenia) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. części niezbędne do Naprawy nie są dostępne u Sprzedawcy na terytorium Polski) – możliwe jest zaproponowanie wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę. W przypadku gdy Limit został wykorzystany lub Urządzenie posiadało uszkodzenia nieobjęte zakresem Usługi, Klient nadal może skorzystać z wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę, po uprzednim pokryciu kosztów Dopłaty. W przypadku wymiany Urządzenie uszkodzone zostaje odesłane do producenta.

- 9 Przekazanie Klientowi Urządzenia na wymianę nastąpi na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła wymiana Urządzenia na Urządzenie na wymianę. Protokół zdawczo – odbiorczy zawierać będzie również Numer IMEI/SN/SD Urządzenia i Urządzenia na wymianę.
- 10 Informujemy, że ze względu na procedury Serwisu przeprowadzenie naprawy może nastąpić wyłącznie poprzez przywrócenie pełnej sprawności Urządzenia. Naprawy częściowe nie są wykonywane.
- 11 W przypadku stwierdzenia przez Serwis uszkodzeń nieobjętych zakresem Usługi, Naprawa może zostać wykonana pod warunkiem dokonania Dopłaty przez Klienta. Digital Care poinformuje Klienta o wysokości i sposobie wykonania Dopłaty do naprawy.
- 12 Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Klienta Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Klientowi spoczywa na iMad. iMad nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Klienta do Serwisu z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
- 13 Odbierając przesyłkę z Urządzeniem po naprawie, Klient powinien sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. Jeżeli Klient stwierdzi uszkodzenie lub ubytek zawartości przesyłki, powinien sporządzić protokół szkody w obecności kuriera.
- 14 W przypadku rezygnacji Klienta z wykonania naprawy Urządzenia poza Limitem, Klient jest zobowiązany do opłacenia kosztów transportu i Ekspertyzy w wysokości wskazanej w Tabeli 2.
- 15 W przypadku rezygnacji Klienta z wykonania naprawy uszkodzeń poza zakresem Usługi, Klient jest zobowiązany do opłacenia kosztów transportu i Ekspertyzy w wysokości wskazanej w Tabeli 2. W tym przypadku Limit na wykonanie Usługi pozostaje do wykorzystania przy kolejnym zgłoszeniu.

§ 8 **Przypadki nieobjęte Usługą**

- 1 Usługą nie są objęte uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN/SD, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN/SD nastąpiła na skutek wymiany w ramach gwarancji producenta lub niezgodności towaru z umową, albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie na wymianę w ramach Usługi.
- 2 Usługa nie obejmuje naprawy uszkodzeń:
 - 1) które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt serwisowy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku z przyczynowym z taką naprawą;
 - 2) charakterze powierzchownym (estetycznym), takich jak zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia, nie mające wpływu na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - 3) polegających na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia lub jego zwykłym zużyciu;
 - 4) powstałych w wyniku zalania Urządzenia;
 - 5) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak: słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe i inne;
 - 6) zgłoszonych po zakończonym okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usługi;
 - 7) których naprawa dokonywana jest w ramach programów serwisowych Apple, na zasadach określonych przez producenta.
- 3 Usługa nie obejmuje swoim zakresem:
 - 1) zwrotu kosztów naprawy, które Klient poniesie w związku z organizacją i realizacją naprawy Urządzenia we własnym zakresie;
 - 2) utworzenia kopii zapasowej danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub nośnikach pamięci. Klient musi liczyć z ich utratą.

§ 9 **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 niezawartą.

§ 10 **Dezaktywacja Usługi**

- 1 Dezaktywacja Usługi następuje z chwilą upływu okresu obowiązywania Usługi, o którym mowa w § 2 Regulaminu.

§ 11 **Gwarancja Serwisu**

- 1 Gwarancja Serwisu na wykonaną Usługę wynosi 3 (słownie: trzy) miesiące. Termin ten rozpoczyna swój bieg w chwili odebrania przez Klienta Urządzenia.
- 2 Gwarancja Serwisu obowiązuje na terytorium całego świata, ale świadczenie gwarancyjne spełniamy wyłącznie na terytorium Polski.
- 3 W okresie obowiązywania Gwarancji Serwisu, w przypadku stwierdzenia wad, Serwis dokona (według własnego uznania) bezpłatnej naprawy lub wymiany Urządzenia.
- 4 Termin realizacji świadczenia gwarancyjnego wynosi 14 dni. Termin ten rozpoczyna swój bieg w dniu przekazania do Serwisu przez Klienta Urządzenia. Za dzień przekazania do Serwisu Urządzenia przez Klienta przyjmuje się dzień nadania przesyłki z Urządzeniem na koszt Serwisu lub przekazanie Urządzenia w salonie iMad.
- 5 Roszczenie z tytułu Gwarancji Serwisu Klient może zgłaszać bezpośrednio w salonie iMad lub w trybie określonym w § 13 Regulaminu.
- 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:
- 1) 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;
 - 2) korzystania z Urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, niewłaściwego użytkowania oraz wypadków i zdarzeń losowych, niezależnie od ich przyczyny;
 - 4) niewłaściwej konserwacji Urządzenia, eksploatacji, instalacji oraz jakichkolwiek zmian lub przeróbek przez osoby lub serwisy nieupoważnione przez producenta;
 - 5) 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);
 - 6) rys i uszkodzeń powierzchni zewnętrznych Urządzenia (w tym ekranu);
 - 7) 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 jej obowiązywania było naprawiane poza Serwisem.

§ 12 **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: ido@imad.pl.
- 3 Podanie danych osobowych opisanych w Regulaminie jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usługi, w tym przyjęcia zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia Wyświetlacza.
- 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 pkt 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.
- 7 Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane lub udostępniane na podstawie stosownych umów

innym podmiotom świadczącym usługi stanowiące element Usługi, w tym w szczególności Digital Care oraz świadczącym usługi pozostające w związku ze świadczeniem Usługi przez iMad, takie jak usługi kurierskie, naprawcze, pocztowe, informatyczne, telefoniczne, księgowe, prawne i doradcze, a także podmiotom uprawnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

- 8 Dane osobowe mogą być przekazywane do państw trzecich, w szczególności do Stanów Zjednoczonych Ameryki Północnej, wobec których Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego stopnia ochrony danych. Odpowiednim zabezpieczeniem przekazania danych są standardowe klauzule umowne zawarte pomiędzy iMad i dostawcą systemu obsługi klienta, w którym dane mogą być przetwarzane.
- 9 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).

§ 13 **Reklamacje**

- 1 Reklamacje dotyczące Usługi można składać:
 - 1) drogą mailową na adres: reklamacje@digitalcaregroup.com;
 - 2) pisemnie na adres: Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, z dopiskiem „Dział Reklamacji”.
- 2 W reklamacji Klient powinien wskazać numer zgłoszenia, swoje imię i nazwisko, opisać przedmiot reklamacji.
- 3 rozpatrzeniu reklamacji Digital Care 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/> 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

Wysokość opłat za świadczenie Usługi oraz opłaty dodatkowe

Tabela 1. Opłaty za Usługę

Wariant	iPhone+	iPhone Usterka	iPhone Pakiet
opłata za Usługę na 12 miesięcy	349 zł	229 zł	–
opłata za Usługę na 24 miesiące	639 zł	–	–
opłata za Usługę na 36 miesięcy	–	–	1039 zł

Tabela 2. Pozostałe opłaty

Nazwa opłaty	Wysokość opłaty (brutto)
opłata za Ekspertyzę - w przypadku rezygnacji przez Klienta z wykonania naprawy Urządzenia poza Limitem lub zakresem Usługi - w przypadku rezygnacji przez Klienta z wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę poza Limitem lub zakresem Usługi - w przypadku naprawy lub wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę poza Limitem lub zakresem Usługi	79 zł
opłata za transport (w tym organizację transportu) Urządzenia na terytorium Polski* - w przypadku rezygnacji przez Klienta z wykonania naprawy Urządzenia poza Limitem lub zakresem Usługi - w przypadku rezygnacji przez Klienta z wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę poza Limitem lub zakresem Usługi - w przypadku naprawy lub wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę poza Limitem lub zakresem Usługi *Klient nie ponosi kosztów transportu w sytuacji dostarczenia i odebrania Urządzenia z salonu iMad we własnym zakresie	49 zł
koszt naprawy Urządzenia w przypadku naprawy Urządzenia poza Limitem lub zakresem Usługi	zgodnie z kosztorysem naprawy wystawionym przez Serwis
koszt wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę w przypadku wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę poza Limitem Usługi	zgodnie z kosztorysem wymiany wystawionym przez Serwis w zakresie uszkodzeń nieobjętych zakresem Usługi