

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

Regulamin Usługi iMadCare (dalej: Regulamin) obowiązuje od 17 maja 2024 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. **bolttech Poland** – bolttech Poland Sp. z o.o. (dawniej 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. bolttech Poland 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, Uszkodzenie lub Zalanie Urządzenia, sprawdzić status Naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku Usterki, Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, a także wsparcie w zakresie diagnozy uszkodzenia oraz przygotowania Urządzenia do wysłania do Serwisu oraz informacje o Serwisach wykonujących naprawy 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, Uszkodzenia Wyświetlacza, Uszkodzenia Urządzenia lub skutków Zalania 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 bolttech Poland, 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** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu albo uszkodzenie mechaniczne Urządzenia, 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;
22. **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy. Zalanie nie obejmuje działania cieczy innej niż woda.

§ 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 Premium:** 12 miesięcy lub 24 miesiące począwszy od dnia aktywacji Usługi;
 - 3) **w wariantcie iPhone Usterka:** 12 miesięcy począwszy od 1. dnia 25. miesiąca od daty zakupu Urządzenia (daty zakupu wskazanej w Dowodzie zakupu);
 - 4) **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 iMad; z zastrzeżeniem, że Umowa w wariancie iPhone Usterka oraz w wariancie 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@bolttech.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 Premium** – naprawę Uszkodzenia Urządzenia lub usunięcie skutków Zalania Urządzenia;
 - c) **w wariantcie iPhone Usterka** – naprawę Usterki Urządzenia;
 - d) **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 wariancie iPhone+** – 1 (słownie: jedną) naprawę Wyświetlacza Urządzenia w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - 2) **w wariancie iPhone Premium** – 1 (słownie: jedną) naprawę Uszkodzenia Urządzenia lub usunięcie skutków Zalania Urządzenia w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - 3) **w wariancie iPhone Usterka** – 1 (słownie: jedną) naprawę Usterki w okresie obowiązywania Usługi;
 - 4) **w wariancie 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 Uszkodzenia

1. Klient powinien zgłosić Usterkę, Uszkodzenie Wyświetlacza lub Urządzenia lub Zalanie Urządzenia 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, Uszkodzenie Wyświetlacza, Uszkodzenie Urządzenia lub Zalanie Urządzenia korzystając z formularza elektronicznego na stronie: <https://imad.pl/portal/imadcare> 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 bolttech Poland.
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, Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia.

§ 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, Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, nie zostały wskazane wszystkie informacje niezbędne do realizacji zgłoszenia lub dane te były niepoprawne;
 - 2) podczas zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, 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, Uszkodzenia lub skutków Zalania Urządzenia 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. bolttech Poland 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 powierzchniowym (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 (z wyłączeniem Usługi w wariantcie iPhone Premium);
 - 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: iod@imad.pl.
3. Podanie danych osobowych opisanych w Regulaminie jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usługi, w tym przyjęcia zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania.
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; 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 bolttech Poland 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@bolttech.pl;
 - 2) pisemnie na adres: bolttech Poland 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. O rozpatrzeniu reklamacji bolttech Poland poinformuje Klienta pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia 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 Premium	iPhone Usterka	iPhone Pakiet
opłata za Usługę na 12 miesięcy	349 zł	419 zł	229 zł	–
opłata za Usługę na 24 miesiące	639 zł	689 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