

Regulamin Usługi iMacCare (dalej: Regulamin) obowiązuje od 4 lipca 2022 r. do odwołania. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi. Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.imad.pl oraz w wersji papierowej w salonach iMac.

§ 1 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Serwis** – autoryzowany przez Apple Inc. serwis naprawczy, działający na podstawie umowy współpracy z Apple Inc.;
- 2) **Sprzedawca Apple** – autoryzowany przez Apple Inc. sprzedawca, działający na podstawie umowy współpracy z Apple Inc.;
- 3) **Blokada** – każda aplikacja lub funkcja, która uniemożliwia dostęp do Urządzenia;
- 4) **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 iMac w zakresie świadczenia Usługi;
- 5) **Dopłata** – koszty Naprawy wykraczające poza Limit lub koszty naprawy nie objętej zakresem Usługi;
- 6) **Dowód zakupu** – rachunek, faktura, dokument gwarancji lub inny dokument potwierdzający zakup Urządzenia przez Klienta w sklepie prowadzącym działalność gospodarczą na terenie Polski, który zawiera czytelną datę zakupu oraz Numer IMEI/SN/SD Urządzenia;
- 7) **Ekspertyza** – ekspertyza Urządzenia wykonana przez Serwis, mająca na celu określenie zakresu uszkodzeń Urządzenia i kosztów Naprawy;
- 8) **ID Wyświetlacza** – nadany przez producenta numer seryjny Wyświetlacza;
- 9) **iMac** – podmiot świadczący Usługę, iMac 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;
- 10) **Infolinia techniczna** – 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 Wyświetlacza, sprawdzić status Naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku Usterki, Uszkodzenia Wyświetlacza, a także wsparcie w zakresie diagnozy uszkodzenia oraz przygotowania Urządzenia do wysłania do Serwisu oraz informacje o Serwisach dokonujących napraw gwarancyjnych;
- 11) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest właścicielem Urządzenia lub osoba korzystająca z Urządzenia za zgodą właściciela;
- 12) **Limit** – limit Napraw na wykonanie Usługi, określony w § 5 ust. 1 Regulaminu;
- 13) **Naprawa** – usunięcie przez Serwis Uszkodzenia Wyświetlacza lub Usterki poprzez naprawę lub wymianę Urządzenia na urządzenie nowe, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 14) **Numer IMEI/SN/SD** – nadany przez producenta numer identyfikacyjny Urządzenia;
- 15) **Proces weryfikacji** – weryfikacja stanu urządzenia, wykonana w salonie iMac przed zawarciem Umowy (dotyczy wyłącznie przypadku zakupu Usługi dla urządzeń używanych);
- 16) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Klientem a iMac, na podstawie niniejszego Regulaminu;
- 17) **Urządzenie** – smartfon producenta Apple – iPhone 7. (siódmej) lub nowszej generacji, przeznaczony do dystrybucji na terenie Polski, dla którego została aktywowana Usługa;
- 18) **Urządzenie nowe** – 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;
- 19) **Usługa** – usługa iMacCare;
- 20) **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;
- 21) **Uszkodzenie Wyświetlacza** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy, niezależnie od przyczyny powstania uszkodzenia, z wyłączeniem uszkodzeń określonych w § 8 Regulaminu;
- 22) **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji, która może być zintegrowana z panelem dotykowym.

§ 2 Podstawowe informacje

1. Umowa może zostać zawarta w każdym salonie iMac oraz za pośrednictwem sklepu internetowego www.imad.pl. Przy czym możliwość zawarcia Umowy za pośrednictwem sklepu internetowego nie dotyczy sytuacji opisanej w § 2 ust. 5 pkt. 2) i 3) Regulaminu.
2. W zależności od wybranego przez Klienta wariantu Umowy, okres obowiązywania Usługi wynosi:
 - 1) **w wariantcie iPhone i 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.
3. Aktywacja Usługi następuje następnego dnia po zawarciu Umowy w salonie iMac, a w przypadku zawarcia umowy za pośrednictwem sklepu internetowego (www.imad.pl) następnego dnia po dostarczeniu Urządzenia do Klienta.
4. Opłata za korzystanie z Usługi wskazana jest w cenniku i płatna jest z góry.
5. Usługa mogą zostać objęte:
 - 1) fabrycznie nowe lub równoważne nowemu urządzeniu iPhone – w momencie ich zakupu w iMac;
 - 2) urządzenia iPhone, które zostały naprawione lub wymienione przez iMac – w dniu odbioru naprawionego urządzenia przez Klienta z salonu iMac, przy czym w przypadku wariantu Pakiet, Usługa dostępna jest wyłącznie dla urządzeń w okresie 24 miesięcy od daty zakupu urządzenia (daty zakupu wskazanej w Dowodzie zakupu);
 - 3) używane – do 60 dni (od dnia zakupu wskazanego na Dowodzie zakupu) na pozytywnym wyniku Procesu weryfikacji.
6. Usługa może być przeniesiona na inne urządzenie tylko w przypadku wymiany Urządzenia w ramach gwarancji lub rękojmi oraz w przypadku wymiany Urządzenia przez Digital Care na urządzenie nowe. W przypadku wymiany w ramach gwarancji lub rękojmi, 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, okres obowiązywania, model, Numer IMEI/SN/SD).

1. Usługą nie może być objęte Urządzenie, w którym Proces weryfikacji wykaze Uszkodzenie Wyświetlacza lub pozostałych elementów Urządzenia lub gdy niemożliwe jest odczytanie numeru IMEI/SN/SD lub ID Wyświetlacza.
2. Proces weryfikacji Urządzenia może odbyć się na dwa sposoby:
 - 1) stacjonarnie – przez pracownika technicznego w salonach iMac;
 - 2) zdalnie – poprzez kontakt telefoniczny z konsultantem iMac. Zdalna weryfikacja Urządzenia odbywa się w dni robocze w godzinach funkcjonowania salonów, nie później niż 14 dni od daty zakupu Usługi. Na potrzeby weryfikacji w sposób zdalny, Klient powinien zapewnić sobie na czas rozmowy dostęp do sieci Internet oraz posiadać dodatkowy aparat w celu wykonania zdjęć Urządzenia. Proces weryfikacji przebiegać będzie następująco:
 - i. po zakupie Usługi, konsultant iMac skontaktuje się telefonicznie z Klientem. W trakcie rozmowy Klient zobowiązany będzie wskazać numer seryjny Urządzenia oraz stosownie do otrzymywanych wskazówek konsultanta iMac, za pomocą sekwencji komend w ustawieniach, uruchomić diagnozę Urządzenia. Diagnoza Urządzenia nie wpływa na możliwość prowadzenia rozmowy za jego pośrednictwem z konsultantem iMac;
 - ii. w trakcie procesu weryfikacji Urządzenia Klient zobowiązany będzie wykonać zdjęcia Urządzenia w czasie rzeczywistym (ekran przedni i tylna obudowa). Zdjęcia Urządzenia muszą być wyraźne i ostre, aby umożliwić konsultantowi iMac weryfikację, czy Urządzenie jest uszkodzone i pozwala na aktywację Usługi;
 - iii. po przeprowadzonym procesie weryfikacji Klient zobowiązany będzie wykonać kolejne zdjęcie wyświetlacza Urządzenia wraz z wynikami testu;
 - iv. kolejnym krokiem będzie przesłanie przez Klienta w trakcie trwającej rozmowy z konsultantem iMac 3 zdjęć, o których mowa w pkt iii. oraz v. na adres mailowy: sklep@imad.pl, celem przeprowadzenia weryfikacji i poprawności wykonanego testu;
 - v. w razie gdy wykonane przez Klienta zdjęcia (z uwagi na sposób ich wykonania lub jakość) nie pozwolą na weryfikację Urządzenia, Klient może zostać poproszony przez konsultanta iMac o ponowienie procedury bądź dostarczenie Urządzenia do salonu iMac celem przeprowadzenia Procesu weryfikacji stacjonarnie, pod rygorem odmowy aktywacji Usługi.
3. Po zakupie Usługi, na wskazany przez Klienta adres e-mail wysłane zostaje potwierdzenie zakupu Usługi wraz z Regulaminem w pliku PDF.

§ 4 Zakres Usługi

1. Usługa swoim zakresem obejmuje:
 - 1) Naprawę, tj.:
 - a) Naprawę Wyświetlacza **w wariantcie iPhone oraz iPhone+;**
 - b) usunięcie Usterki Urządzenia **w wariantcie iPhone Usterka;**
 - c) usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza oraz Usterki Urządzenia **w wariantcie iPhone Pakiet;**
 - 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 wysłce Urządzenia oraz dostarczeniu Urządzenia do punktu naprawczego) 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** – 1.000 zł brutto na Naprawę w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi. W ramach Limitu można zrealizować dowolną liczbę Napraw aż do wyczerpania limitu;
 - 2) **w wariantcie iPhone+** – jedną Naprawę w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - 3) **w wariantcie iPhone Usterka** – jedną naprawę w okresie obowiązywania Usługi;
 - 4) **w wariantcie iPhone Pakiet:**
 - a) jedną naprawę Uszkodzenia Wyświetlacza w okresie każdych 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi;
 - b) jedną naprawę Usterki w okresie obowiązywania Usługi;
2. Niezliczony Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi.
3. W przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu, a także w przypadku uszkodzeń poza zakresem Usługi, Naprawa realizowana jest z uwzględnieniem Dopłaty, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 4 poniżej.
4. Jeżeli aktualna wysokość dostępnego Limitu nie wystarcza na pokrycie kosztów Naprawy lub jeśli uszkodzenie wykracza poza zakres Usługi Klient informowany jest o koszcie Dopłaty za pośrednictwem Infolinii technicznej lub w formie wiadomości e-mail. Naprawa wykonana jest wyłącznie na uprzednią zgodą Klienta, po ustaleniu czasu jej realizacji oraz pokryciu kosztów Dopłaty.
5. Zasady korzystania z Limitu i ponoszenia Dopłat zostały opisane na końcu Regulaminu w Tabelach 1, 2 oraz 3.

§ 6 Zgłoszenie Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza

1. Klient powinien zgłosić Usterkę, Uszkodzenie Wyświetlacza niezwłocznie po jego wystąpieniu (z zastrzeżeniem, że Usługa musi być aktywna na moment zgłoszenia, aby Klient mógł skorzystać z Naprawy).
2. 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 iMac – 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 uniemożliwiające rozpoczęcie Naprawy) o ile będzie to technicznie możliwe;
 - 8) inne informacje niezbędne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosi Digital Care.
3. Po zgłoszeniu Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza, Klient zobowiązany jest:
 - 1) usunąć z Urządzenia nośniki danych oraz zabezpieczyć dane zapisane w pamięci Urządzenia. Urządzenie przed naprawą jest formatowane. Nie odpowiadamy za zachowanie danych znajdujących się w Urządzeniu. Nie tworzymy kopii zapasowych, ani nie zgrywamy danych znajdujących się w Urządzeniu;

- usunąć Blokadę i inne funkcje, które utrudniają dostęp do Urządzenia – o ile jest to możliwe;
- odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu, poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
- udostępnić Urządzenie do transportu w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Serwisu;
- w przypadku wyboru opcji dostarczenia Urządzenia osobiście do salonu iMad – przekazać Urządzenie w możliwie najkrótszym terminie od dnia przyjęcia zgłoszenia Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza.

§ 7 Naprawa

- 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.
- W przypadku wyboru opcji dostarczenia Urządzenia osobiście do salonu iMad, Urządzenie powinno zostać dostarczone w terminie do 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia.
- Naprawa Urządzenia zostanie wykonana w terminie do 10 dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Serwisu.
- 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.
- 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.
- Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do wyjaśnienia przypadków określonych poniżej, jeżeli:
 - podczas zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia Wyświetlacza, nie zostały wskazane wszystkie informacje niezbędne do realizacji zgłoszenia lub dane te były niepoprawne;
 - podczas zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia Wyświetlacza, nie został wskazany adres odbioru lub adres zwrotu Urządzenia lub są to adresy niepoprawne;
 - nie została usunięta Blokada lub inne funkcje utrudniające dostęp do Urządzenia, w tym Find my iPhone;
 - 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;
 - Klient wskazał inny termin zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - nie został dostarczony dokument poświadczający wymianę Urządzenia objętego Usługą, w sytuacji, o której mowa w § 2 ust. 6 Regulaminu;
 - części konieczne do wykonania Naprawy nie będą dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - usunięcie Usterki lub Uszkodzenia Wyświetlacza wymaga zgody Klienta na Dopłatę i pokrycia kosztów Dopłaty;
 - zgodnie z wytycznymi producenta Urządzenia, proces naprawy wymaga przesłania urządzenia do serwisu centralnego;
 - doszło do działania siły wyższej.
- 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.
- W przypadku gdy wykonanie Naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższą koszt wydania nowego 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 nowe lub równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta. Urządzenie nowe może być wydane w ramach pozostałego do wykorzystania Limitu. W przypadku gdy wartość niewykorzystanego Limitu nie wystarcza na pokrycie kosztów Urządzenia nowego, nadal mogą Państwo skorzystać z możliwości wymiany na Urządzenie nowe, po uprzednim pokryciu przez Państwa kosztów Dopłaty. W takiej sytuacji Urządzenie uszkodzone zostaje odesłane do producenta.
- Przekazanie Klientowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła wymiana Urządzenia na Urządzenie nowe. Protokół zdawczo – odbiorczy zawierać będzie również Numer IMEI/SN/SD Urządzenia i Urządzenia nowego.
- Informujemy, że ze względu na procedury Serwisu przeprowadzenie Naprawy może nastąpić wyłącznie poprzez przywrócenie pełnej sprawności Urządzenia. Naprawy częściowe nie są wykonywane.
- W przypadku stwierdzenia przez Serwis uszkodzeń nieobjętych Usługą, Naprawa może zostać wykonana pod warunkiem dokonania Dopłaty przez Klienta. Digital Care poinformuje Klienta o wysokości i sposobie wykonania Dopłaty do naprawy.
- Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Klienta Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Klientowi spoczywa na Digital Care. Digital Care 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).
- 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.
- W przypadku rezygnacji z Naprawy lub wymiany na Urządzenie nowe, Limit zostanie pomniejszony o koszty ekspertyzy i transportu wykonywanych w ramach Usługi. Pozostały wówczas Limit na wykonanie Usługi będzie do wykorzystania przy kolejnym zgłoszeniu Uszkodzenia Wyświetlacza.

§ 8 Przypadki nieobjęte Usługą

- 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 lub rekojmii, albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie nowe.
- Usługa nie obejmuje naprawy uszkodzeń:
 - o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia, nie mające wpływu na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - polegających na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia lub jego zwykłym zużyciu;
 - powstałych w wyniku zalania Urządzenia;
 - akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak: słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe i inne;
 - zgłoszonych po dezaktywacji Usługi;
 - zwrotu kosztów naprawy, które Klient poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie;
 - których naprawa dokonywana jest w ramach programów serwisowych Apple, na zasadach określonych przez producenta, dostępnych na stronie <https://support.apple.com/pl-pl/service-programs>.

§ 9 Odstąpienia od umowy

- W przypadku zakupu Usługi za pośrednictwem sklepu internetowego iMad: www.imad.pl. Klient będący konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, w rozumieniu przepisów prawa, może odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podania przyczyny.
- Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy można złożyć w szczególności w następujący sposób:
 - w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego, dostępnego na stronie www.imad.pl;
 - w formie pisemnej – na adres iMad.
- Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może przybrać dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od Umowy.
- W przypadku składania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Klient może posłużyć się wzorem formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do „Ustawy o prawach konsumenta”.
- W przypadku odstąpienia od Umowy, iMad zwróci Klientowi wszystkie otrzymane płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym iMad został poinformowany przez Klienta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu sposobów płatności, na które Klient wyraził zgodę.
- W razie odstąpienia od umowy przez Klienta Umowa uważana jest za niezawartą.
- Jeśli w okresie biegu terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zgodnie z treścią w ust. 1, Klient przed złożeniem oświadczenia skorzysta z Limitu objętego Usługą, z chwilą złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Klient zobowiązany jest zapłacić iMad za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
- Prawo odstąpienia od umowy nie dotyczy Usługi zakupionej w stacjonarnych salonach iMad.

§ 10 Dezaktywacja Usługi

- Dezaktywacja Usługi następuje z chwilą upływu okresu obowiązywania Usługi, o którym mowa w § 2 Regulaminu.
- W przypadku dezaktywacji Usługi niewykorzystana kwota w ramach Limitu nie podlega zwrotowi.

§ 11 Przetwarzanie danych osobowych

- Administratorem danych osobowych jest iMad Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ulicy Krucza 50 (kod pocztowy 00-025). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są pod adresem: www.imad.pl.
- iMad powołał Inspektora ochrony danych, z którym w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, można kontaktować się za pośrednictwem naszej poczty elektronicznej pod adresem: ido@imad.pl.
- Podanie danych osobowych opisanych w Regulaminie jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usługi, w tym przyjęcia zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia Wyświetlacza.
- Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych, w celach wymienionych powyżej, są:
 - działania Administratora podejmowane w celu zawarcia i wykonania umowy świadczenia Usługi, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - działania Administratora podejmowane w celu wykonania obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO związany z koniecznością wykazywania prawidłowości działań Administratora oraz realizacją postanowień zawieranych umów, ich obsługą oraz ewentualnym dochodzeniem lub odpięciem roszczeń z nich wynikających, a także realizacją działań marketingowych w przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na otrzymywanie informacji handlowej.
- Klient powinien bez zbędnej zwłoki powiadomić iMad o aktualizacji swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.
- 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.
- 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.
- Dane osobowe są przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
- Dane osobowe Klientów są przechowywane przez okres wykonywania umowy, a po tym czasie mogą być przetwarzane przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń lub na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 12 Reklamacje

- Reklamacje dotyczące Usługi można składać:
 - drogą mailową na adres: reklamacje@ucare.pl;
 - pisemnie na adres: Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, z dopiskiem „Dział Reklamacji”.
- Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
- W reklamacji Klient powinien wskazać numer zgłoszenia, swoje imię i nazwisko, opisać przedmiot reklamacji.
- O 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 30 dni od dnia jej przyjęcia.
- 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](http://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
- 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 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.

Tabela 1. Cennik Usługi i Limity Napraw dla poszczególnych wariantów:

Wariant	iPhone	iPhone+	iPhone Usterka	iPhone Pakiet
Oplata za Usługę na 12 miesięcy	229 zł	349 zł	229 zł	–
Oplata za Usługę na 24 miesiące	409 zł	639 zł	–	–
Oplata za Usługę na 36 miesięcy	–	–	–	1039 zł
Limit Napraw	Limit kwotowy 1.000 zł brutto na 12 miesięcy	Jedna Naprawa na 12 miesięcy	Jedna Naprawa na 12 miesięcy	Jedna Naprawa Uszkodzenia Wyświetlacza na 12 miesięcy oraz Jedna Naprawa Usterki w okresie obowiązywania Usługi

- Oplata za transport (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Polski – 49 zł brutto;
- Oplata za Ekspertyzę Urządzenia – 79 zł brutto.

Wyjaśnienie oznaczeń dla poniższych Tabel 2 i 3:

- ☒ – dany rodzaj świadczenia wykonywany jest w procesie realizacji Usługi;
- „–” – dany rodzaj świadczenia nie występuje w procesie realizacji Usługi.

Tabela 2. Zasady rozliczania kosztów w procesie z opcją odbioru i dostarczenia Urządzenia do salonu iMac:

Sposób realizacji Usługi	Koszt świadczeń wykonywanych przez iMac w ramach Usługi			Sposób pomniejszania aktualnego Limitu oraz wysokość Dopłat	
	Transport (koszt 49 zł brutto) Koszt A	Ekspertyza (koszt 79 zł brutto) Koszt B	Koszt Naprawy Koszt C	Koszty pomniejszające aktualny Limit Wariantu iPhone	Wysokość ewentualnej Dopłaty pobieranej od Klienta w przypadku każdego Wariantu
Naprawa w zakresie Usługi i w Limicie	–	–	☒	Koszt C	–
Naprawa wykraczająca poza zakres Usługi lub poza Limit (w przypadku akceptacji kosztu Dopłaty przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	–	–	☒	Koszt C (w zakresie Usługi)	Koszt C Koszty wykraczające poza Limit Wariantu iPhone lub koszt naprawy elementów poza zakresem Usługi dla wszystkich Wariantów
Rezygnacja z Naprawy wykraczającej poza zakres Usługi lub poza Limit (przy braku akceptacji kosztu Dopłaty przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	–	☒	–	Koszt B	–
Wydanie Urządzenia nowego § 5 ust. 4 Regulaminu	–	☒	☒	Koszty B + C (w zakresie Usługi)	Koszty - + C Koszty wykraczające poza Limit Wariantu iPhone i zakres Usługi dla wszystkich Wariantów
Naprawa w całości poza zakresem Usługi lub poza Limitem Usługi (przy akceptacji kosztów naprawy przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	–	–	☒	–	Koszt C Dotyczy wszystkich Wariantów
Rezygnacja z naprawy w całości poza zakresem Usługi lub poza Limitem Usługi (przy braku akceptacji kosztów naprawy przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	–	☒	–	–	Koszt B Dotyczy wszystkich Wariantów

Tabela 3. Zasady rozliczania kosztów w procesie z opcją odbioru i dostarczenia Urządzenia przez kuriera:

Sposób realizacji Usługi	Koszt świadczeń wykonywanych przez iMac w ramach Usługi			Sposób pomniejszania aktualnego Limitu oraz wysokość Dopłat	
	Transport (koszt 49 zł brutto) Koszt A	Ekspertyza (koszt 79 zł brutto) Koszt B	Koszt Naprawy Koszt C	Koszty pomniejszające aktualny Limit Wariantu iPhone	Wysokość ewentualnej Dopłaty pobieranej od Klienta w przypadku każdego Wariantu
Naprawa w zakresie Usługi i w Limicie	☒	–	☒	Koszty A + C	–
Naprawa wykraczająca poza zakres Usługi lub poza Limit (w przypadku akceptacji kosztu Dopłaty przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	☒	–	☒	Koszty A + C (w zakresie Usługi)	Koszty A + C Koszty wykraczające poza Limit Wariantu iPhone lub koszt naprawy elementów poza zakresem Usługi dla wszystkich Wariantów
Rezygnacja z Naprawy wykraczającej poza zakres Usługi lub poza Limit (przy braku akceptacji kosztu Dopłaty przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	☒	☒	–	Koszty A + B	–
Wydanie Urządzenia nowego § 5 ust. 4 Regulaminu	☒	☒	☒	Koszty A + B + C (w zakresie Usługi)	Koszty - + C Koszty wykraczające poza Limit Wariantu iPhone i zakres Usługi dla wszystkich Wariantów
Naprawa w całości poza zakresem Usługi lub poza Limitem Usługi (przy akceptacji kosztów naprawy przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	☒	–	☒	–	Koszty A + C Dotyczy wszystkich Wariantów
Rezygnacja z naprawy w całości poza zakresem Usługi lub poza Limitem Usługi (przy braku akceptacji kosztów naprawy przez Klienta) § 5 ust. 3 Regulaminu	☒	☒	–	–	Koszty A + B Dotyczy wszystkich Wariantów