

Regulamin świadczeń usług serwisowych

SŁOWNIK

1. **Serwis** – serwis firmy SAD Sp. z o.o.
2. **Siedziba Serwisu**- ul.Marszałkowska 104/122, 00-017 Warszawa
3. **Klient** –osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca sprzęt do naprawy
4. **iSpot** – salon sieci sprzedaży produktów Apple należących do SAD Sp. z o.o.; autoryzowany punkt przyjęć serwisowych urządzeń Apple.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia niniejszego regulaminu obowiązują pomiędzy Klientem a Serwisem firmy SAD Sp. z o.o. w zakresie usług serwisowych obejmujących diagnostykę oraz dokonywanie napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych urządzeń firmy Apple.
2. Przepisy regulaminu określają zakres i warunki korzystania z usług serwisowych przez Klienta.
3. Korzystając z usługi serwisowej, Klient oświadcza, iż akceptuje niniejszy regulamin.
4. Zlecenie na usługę serwisową może być złożone przez Klienta bezpośrednio w siedzibie Serwisu, w autoryzowanym punkcie przyjęć jakim jest wybrany salon iSpot lub za pośrednictwem strony internetowej ispot.pl/s,serwis_zgloszenie. (lista salonów znajduje się pod adresem: ispot.pl/salony.html). W przypadku zgłaszania reklamacji za pośrednictwem strony internetowej zalecany jest kontakt telefoniczny z infolinią 801 802 882.
5. W celu prawidłowego przebiegu procesu serwisowania oraz zapewnienia kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, Klient zobowiązany jest określić jaki sposób kontaktowania się z Serwisem uznać za wiodący.
6. Klient dostarczając uszkodzony sprzęt, a w szczególności dostarczając go we własnym zakresie, zobowiązany jest zapewnić mu bezpieczne opakowanie. W przypadku braku opakowania lub gdy istniejące opakowanie nie zapewnia bezpieczeństwa podczas transportu, należy skontaktować się bezpośrednio z Serwisem pisząc na adres mailowy lub dzwoniąc pod numer infolinii 801 802 882. Za ewentualne uszkodzenia powstałe w czasie transportu sprzętu w wyniku braku bezpiecznego opakowania przez dostarczającego towar, Serwis nie ponosi odpowiedzialności.
7. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy. Serwis dołoży wszelkich starań by usługi serwisowe wykonywane były bez zbędnej zwłoki.
8. Złożenie zlecenia wymaga udostępnienia danych osobowych Klienta podanych w formularzu zlecenia. Złożenie zlecenia w zakresie usługi serwisowej oznacza, iż Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania usługi na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
9. Wydanie sprzętu możliwe jest wyłącznie po okazaniu kopii protokołu reklamacyjnego, a w przypadku naprawy płatnej również po przedstawieniu dowodu zapłaty za naprawę.
10. Serwis zwraca uwagę, że naprawa wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w pamięci urządzenia. W związku z tym użytkownik zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci urządzenia.
11. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za legalność zainstalowanego przez Klienta oprogramowania w pamięci urządzenia.
12. Jeżeli sprzęt nie zostanie odebrany w uzgodnionym terminie, Serwis wzywa Klienta w sposób z nim uzgodniony do odbioru sprzętu w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, Serwis jest uprawniony do naliczania opłat za bezumowne przechowywanie sprzętu. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1m kwadratowy powierzchni magazynowej w miejscu siedziby Autoryzowanego Punktu Serwisu naliczanej za każdy miesiąc przechowania.
13. Usługa serwisowa obejmuje wymianę oryginalnych części i elementów sprzętu Apple na nowe. Warunki gwarancji producenta na wymieniony lub naprawiony sprzęt dostępne są na stronie www.apple.com/legal/warranty/products/poland-universal-warranty.html.
14. Podany czas naprawy jest terminem orientacyjnym i może ulec wydłużeniu, naprawy są realizowane w kolejności ich przyjęć, przesunięcie w kolejności w trybie tzw. "express" jest równoznaczne z pobraniem dodatkowej opłaty wg cennika.

15. Wstępna kwalifikacja naprawy, która została zadeklarowana przez Klienta w protokole reklamacyjnym jako "Gwarancyjna" może ulec zmianie po przeprowadzeniu diagnozy przez Serwis.
16. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji gwarancyjnej (np.: wykrycie uszkodzenia mechanicznego, ślady zalania cieczą oraz inne uszkodzenia nie uwzględnione w zgłoszeniu) Klient zostanie o tym fakcie bezzwłocznie poinformowany w sposób z nim uzgodniony: telefonicznie, poprzez e-mail lub wiadomość sms.
17. W przypadku otrzymania przez Serwis przesyłki niewłaściwie zabezpieczonej lub z tego powodu niemożliwej do odesłania z uwagi na ryzyko uszkodzenia sprzętu, Serwis powiadomi o tym Klienta i zaproponuje opakowanie własne. Koszt opakowania sprzętu wynosi 25zł brutto.
18. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione na urządzeniu folie, szyby, szybki naklejki i powłoki ochronne
19. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego regulaminu mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Kodeksu postępowania cywilnego.

§1. CO NALEŻY WYKONAĆ PRZED WYSŁANIEM SPRZĘTU DO SERWISU

1. Przed wysłaniem do Serwisu produktów Apple należy:
 - a) Wykonać kopie zapasowe informacji zawartych na nośniku urządzenia
 - b) Usunąć z urządzenia wszelkie dane osobowe i wyłączyć wszystkie hasła zabezpieczające.
 - c) W przypadku urządzeń typu: iPhone, iPad, iPod należy odblokować funkcję "Znajdź mój iPhone" zgodnie z instrukcją na [tej stronie](#)
 - d) Jeśli jest to możliwe naładuj baterię i wyłącz urządzenie
 - e) Wyjąć kartę SIM z urządzenia
 - f) Zdjąć blokadę klawiatury na ekranie
 - g) Wyłączyć blokadę aktywacji w zegarku Apple Watch
 - h) Usunąć szyfrowanie dysku twardego w komputerze (FileVault)

§2. NAPRAWY GWARANCYJNE

1. W ramach napraw gwarancyjnych Serwis realizuje naprawy sprzętu Apple posiadającego ważną roczną gwarancję Apple.
2. Uprawnienia wynikające z rocznej gwarancji Apple uzupełniają i nie zastępują uprawnień wynikających z regulacji Kodeksu cywilnego.
3. Klient w ramach naprawy gwarancyjnej dostarczy sprzęt, który będzie przedmiotem naprawy do Serwisu. Sprzęt może zostać dostarczony do siedziby Serwisu osobiście, do wybranego salonu iSpot na terenie kraju lub wysłany ubezpieczoną przesyłką kurierską na koszt odbiorcy po wypełnieniu formularza zgłoszenia serwisowego znajdującego się na stronie: ispot.pl/s,serwis_zgloszenie i otrzymaniu mailem zwrotnym informacji pozwalającej na wysłanie sprzętu do serwisu.
4. Okres obowiązywania gwarancji producenta dostępny jest na stronie internetowej firmy Apple www.apple.com/pl/legal/warranty/ i można go sprawdzić na podstawie numeru seryjnego sprzętu lub numeru IMEI w przypadku urządzeń typu "iPhone" lub "iPad". W przypadku rozbieżności między okresem gwarancji podanym w systemie, a wynikającym z dokumentu zakupu sprzętu, Klient proszony jest o przedłożenie dowodu zakupu zawierającego numer seryjny sprzętu.
5. Naprawy gwarancyjne podejmowane są zwykle w ciągu jednego do dwóch dni roboczych od daty doręczenia sprzętu do siedziby Serwisu. W przypadku przesyłek kurierskich jako datę doręczenia sprzętu uznaje się datę dostarczenia przez kuriera.
6. W przypadku naprawionego sprzętu wysłanego do Klienta ubezpieczoną przesyłką kurierską koszt transportu ponosi Serwis.
7. Zgodnie z procedurami firmy Apple Serwis nie zwraca uszkodzonych części.
8. Warunki gwarancji producenta dostępne są na stronie www.apple.com/legal/warranty/products/poland-universal-warranty.html.
9. Pozostałe kwestie dotyczące napraw gwarancyjnych nie objęte w niniejszym regulaminie regulowane są przez gwarancje producentów urządzeń.
10. Naprawy gwarancyjne - wykonywane są bezpłatnie z wyłączeniem przypadków określonych w warunkach gwarancji produktu. Serwis zastrzega sobie prawo do nieuznania nieodpłatnej naprawy w ramach gwarancji jeżeli:
 - a) Nastąpiła ingerencja w sprzęt podmiotów nieuprawnionych do napraw
 - b) Sprzęt został uszkodzony mechanicznie,
 - c) Stwierdzone uszkodzenie jest wynikiem eksploatacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem sprzętu opisanym w instrukcji użytkownika,
 - d) Brak jest wymaganych dokumentów potwierdzających gwarancję producenta (karta gwarancyjna, dowód zakupu lub inny potwierdzający zakup w sieci salonów iSpot).
 - e) Brak danych osobowych umożliwiających kontakt z Klientem.

§3. NAPRAWY POGWARANCYJNE

1. Poniższe postanowienia obowiązują pomiędzy Klientem a Serwisem w zakresie świadczenia odpłatnych usług serwisowych.
2. Po otrzymaniu sprzętu Serwis dokonuje wstępnej diagnozy, rozumianej jako usługa serwisowa płatna, polegająca na sprawdzeniu stanu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu. Klient zostaje poinformowany o koszcie diagnozy i zobowiązuje się go ponieść zgodnie z §3.10 regulaminu, bez względu na dalszą decyzję serwisową klienta co do dokonania odpłatnej naprawy / wymiany.
3. Koszt podjęcia czynności serwisowych zmierzających do usunięcia usterki lub jej zdiagnozowania określony jest w [cenniku](#) i może być pobierany w przypadku rezygnacji Klienta z wykonania zleconej naprawy w Serwisie jako koszt przeprowadzenia diagnozy.
4. Każdorazowo w przypadku napraw pogwarancyjnych sporządzany jest kosztorys naprawy, który zostaje przedstawiony w uzgodnionej formie z Klientem do jego adaptacji

5. Serwis niezwłocznie przystępuje do naprawy po zaakceptowaniu przedstawionego kosztorysu oraz dokonaniu przez Klienta zapłaty kwoty przedstawionej w kosztorysie.
6. Czas realizacji naprawy uwarunkowany jest dostępnością części serwisowych.
7. W przypadku napraw pogwarancyjnych zgłaszanych poprzez formularz zgłoszeń internetowych Klient wysyła sprzęt ubezpieczoną przesyłką kurierską na własny koszt.
8. W przypadku naprawionego sprzętu wysyłanego do Klienta ubezpieczoną przesyłką kurierską koszt transportu poniesie Serwis doliczając stawkę logistyczną do wartości naprawy sprzętu Klienta lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
9. W przypadku gdy w trakcie wykonywania czynności naprawy okaże się, że naprawa wymaga dodatkowych czynności lub wymiany innych podzespołów nieuwzględnionych w kosztorysie, Serwis poinformuje o tym niezwłocznie Klienta.
10. W przypadku rezygnacji z wcześniej zaakceptowanej naprawy Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów przeprowadzenia diagnozy sprzętu oraz pokrycia kosztów związanych z wysyłką części sprowadzonej na poczet naprawy.
11. Serwis nie zwraca wymienionych części, chyba że przed naprawą ustalono inaczej. Może to mieć wpływ na wzrost kosztów naprawy.
12. Inne usługi płatne świadczone przez Serwis są wymienione w cenniku zamieszczonym na stronie ispot.pl/s,serwis_uslugi.