

Regulamin Serwisu iSpot

Regulamin świadczenia Usług serwisowych przez iSpot Poland Sp. z o.o.

§1. DEFINICJE:

1. Regulamin – oznacza niniejszy regulamin.
2. iSpot – oznacza iSpot Poland sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2, Plac Unii, Budynek A, 02-566 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500329, REGON: 147129582, NIP: 5272710089, o kapitale zakładowym w wysokości 183 200 300 zł; numer infolinii: (22) 22 3333 0 (czynna od poniedziałku do piątku w godz. 10.00-18.00); e-mail kontaktowy: kontakt@ispot.pl.
3. Klient – oznacza pełnoletnią osobę fizyczną, jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osobę prawną, zgłaszającą do naprawy Produkt stanowiący jego własność lub będący przedmiotem umowy leasingu zawartej z partnerami biznesowymi iSpot .
4. Konsument – oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. Przedsiębiorca – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i dokonującą czynności prawnej związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. Przedsiębiorca Indywidualny – oznacza osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
7. Osoba wypożyczająca – Klient zgłaszający Produkt do naprawy i korzystający z Usługi wypożyczenia.
8. Serwis – oznacza dział Serwisu prowadzony przez iSpot, na który składają się punkty Serwisowe zlokalizowane przy Punktach iSpot oraz wolnostojące Centra Serwisowe iSpot.
9. Punkt iSpot – Sklep, Serwis lub wolnostojące Centrum Serwisowe iSpot, świadczące Usługi serwisowe dla Klientów.
10. Produkt – oznacza oryginalny sprzęt oznaczony marką Apple lub Beats.
11. Urządzenie Zastępcze – oznacza urządzenie tego samego rodzaju, posiadające te same lub zbliżone parametry techniczne, co Produkt zgłaszany do naprawy.
12. Usługa serwisowa – oznacza ogół czynności diagnostycznych oraz naprawczych lub innych dotyczących Produktu wykonywanych przez Serwis w ramach realizacji świadczeń:
 - wynikających z Rocznej (1) Gwarancji Apple (POLSKA), zgodnie z warunkami określonymi w dokumencie gwarancji Produktu wydanym przy jego zakupie, jak również na stronie internetowej: <https://www.apple.com/legal/warranty/products/poland-universal-warranty.html>, udzielonej przez producenta Apple Distribution International z siedzibą pod

adresem Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork w Irlandii („Apple”, „Producent”) (naprawy gwarancyjne) na rzecz Klienta,

- wynikających z przepisów kodeksu cywilnego o rękojmi (naprawy z tytułu rękojmi) na rzecz Przedsiębiorcy,
- wynikających z Ustawy na rzecz Konsumenta i Przedsiębiorcy Indywidualnego,
- pogwarancyjnych (naprawy pogwarancyjne) na rzecz Klienta;
- dodatkowych i odpłatnych Usług na rzecz Klienta, wymienionych w Załączniku 1 do Regulaminu

Usługa serwisowa jest realizowana odpłatnie (w przypadku napraw pogwarancyjnych lub w ramach uprawnień z rękojmi dla Przedsiębiorców zgłaszających wadę Produktu później niż 14 dni kalendarzowych po jej wykryciu) lub nieodpłatnie (naprawa gwarancyjna, naprawa w ramach uprawnień z rękojmi dla Przedsiębiorców innych niż zgłaszających wadę Produktu później niż 14 dni kalendarzowych po jej wykryciu oraz naprawa w ramach uprawnień wynikających z Ustawy przysługujących Konsumentowi i Przedsiębiorcy Indywidualnemu).

13. Ustawa – oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 roku o prawach Konsumenta.
14. Zlecenie – oznacza zgłoszenie serwisowe dotyczące realizacji Usługi serwisowej Produktu przez Serwis dokonane przez Klienta w salonach stacjonarnych iSpot bądź za pośrednictwem strony internetowej Serwisu: <https://ispot.pl/zglos-naprawe> („**Strona internetowa Serwisu**”).
15. Potwierdzenie Naprawy – oznacza dokument wydawany Klientowi w Punkcie iSpot po wykonaniu Usługi serwisowej danego Produktu Klienta przez Serwis.
16. Potwierdzenie Zlecenia – oznacza dokument wydawany Klientowi w Punkcie iSpot stwierdzający, że Produkt został oddany przez Klienta do Serwisu w celu wykonania Usługi serwisowej.
17. Usługa door-to-door – oznacza usługę polegającą na przesłaniu przez Klienta Produktu na adres Serwisu (na koszt Serwisu) w celu wykonania Usługi serwisowej lub na dokonaniu zwrotu Produktu przez Serwis na adres Klienta (na koszt Serwisu) za pośrednictwem firmy kurierskiej. Usługa dotyczy sytuacji, w której rejestracja Zlecenia odbywa się poprzez stronę internetową Serwisu: <https://ispot.pl/zglos-naprawe> („**Strona internetowa Serwisu**”).
18. Preorder – Zamówienie tworzone przez Klienta na stronie internetowej Serwisu pod adresem <https://ispot.pl/zglos-naprawe>, które jest podstawą do zarejestrowania Zlecenia na Usługę serwisową dla konkretnego Produktu.
19. Dokument Preorder – Dokument potwierdzający rejestrację zlecenia w usłudze door-to-door.
20. Usługa Wypożyczenia - usługa korzystania z Urządzenia zastępczego, udostępnianego na czas serwisowania Produktu przez Serwis. Bezpłatna dla Produktów zakupionych w Punktach iSpot i stronie internetowej iSpot.pl oraz płatna dla Produktów zakupionych w innych punktach.
21. Protokół Wydania Urządzenia Zastępczego dla Klienta – Dokument potwierdzający wypożyczenie Urządzenia zastępczego Klientowi na czas Usługi serwisowej danego Produktu.
22. Protokół Zwrotu Urządzenia Zastępczego przez Klienta – Dokument potwierdzający zwrot Urządzenia zastępczego użytkowanego przez Klienta po zakończeniu Usługi serwisowej danego Produktu.
23. Kaucja – zwrotna kaucja gotówkowa zabezpieczająca Punkt iSpot na wypadek ewentualnego uszkodzenia lub zagubienia Produktu przez Osobę Wypożyczającą. Kaucja jest zwrotna w przypadku oddania Produktu bez uszkodzeń.

24. Dokument KP – Dokument „Kasa Przyjęła” potwierdzający wpłatę Kaucji.
25. Blokada korporacyjna – oprogramowanie zainstalowane na Urzędzeniu zastępczym, w celu możliwości blokady i lokalizacji Urzędzenia zastępczego , w przypadku przywłaszczenia lub kradzieży.
26. Zlecenie – oznacza zgłoszenie serwisowe dotyczące realizacji Usługi serwisowej Produktu przez Serwis dokonane przez Klienta w salonach stacjonarnych iSpot bądź za pośrednictwem strony internetowej Serwisu: <https://ispot.pl/zglos-naprawe> („**Strona internetowa Serwisu**”).

§2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia Regulaminu określają zasady świadczenia Usług serwisowych.
2. Sposoby przeprowadzenia diagnozy, techniki naprawy, specjalistyczna wiedza serwisowa, procedury serwisowe oraz wszelkie procesy wewnętrzne stanowią wyłączną własność przedsiębiorstwa iSpot i chronione są jako tajemnica przedsiębiorstwa iSpot.
3. W przypadku świadczenia Usługi serwisowej, korzystając z wiedzy lub procedur podmiotów trzecich, iSpot zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy przedmiotowych informacji.
4. W przypadku rejestracji Zlecenia w Punkcie iSpot Regulamin jest udostępniany Klientowi
w momencie rejestracji Zlecenia na papierze lub innym trwałym nośniku oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej Serwisu: <https://ispot.pl/serwis-regulamin>, zaś w przypadku rejestracji Usługi door-to-door wyłącznie w formie elektronicznej.

§3. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informujemy, że administratorem danych osobowych Klientów i osób odbierających Produkt w ich imieniu jest iSpot (dalej: „Administrator”).
Z Administratorem można się skontaktować poprzez wiadomość e-mail skierowaną na adres: iod@ispot.pl. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych z którym kontakt możliwy jest za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@ispot.pl.
2. Administrator przetwarza następujące dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1 powyżej: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, NIP firmy – jeśli został podany.
3. Podanie danych osobowych, o których mowa powyżej, jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu realizacji Usługi serwisowej i wykonania Zlecenia, w tym w celu zapewnienia skutecznego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, a także w celu realizacji uprawnień przysługujących Klientowi. W przypadku ich niepodania Administrator nie ma możliwości zrealizowania Usługi serwisowej.
4. Administrator przetwarza dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1 powyżej, w celu:
 - realizacji umowy o świadczenie Usług serwisowych lub dążenia do jej zawarcia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

- wykonania obowiązków prawnych ciążących na Administratorze w związku z realizacją umowy, w szczególności obowiązków w zakresie prowadzenia rachunkowości i dokonania rozliczeń podatkowych (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - za zgodą wyrażoną przez osoby, o których mowa w ust. 1 powyżej, ich dane osobowe mogą być przetwarzane w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, np. w celu promocji i marketingu produktów i usług iSpot, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach wskazanych w zdaniu poprzedzającym nie jest wymagane w celu zawarcia i wykonania umowy.
5. Każdy, kto przekaze Administratorowi swoje dane osobowe, ma prawo do:
- dostępu do treści swoich danych – w granicach art. 15 RODO,
 - ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - ich usunięcia – w granicach art. 17 RODO,
 - ograniczenia ich przetwarzania – w granicach art. 18 RODO,
 - w przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e i f RODO – do wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych,
 - przenoszenia danych osobowych – w granicach art. 20 RODO,
 - cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie; nie wpływa to na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, żądanie należy skierować na adres siedziby Administratora lub na adres mailowy: iod@ispot.pl,
 - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
6. Dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1 powyżej, będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, w jakim dane te są przetwarzane, a po jego upływie przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń i czynów karalnych lub przez okres wymagany przepisami prawa, np. przepisami podatkowymi, w tym przez okres niezbędny do poserwisowej obsługi. Administrator może przechowywać dane przez dłuższy okres niż wskazany w poprzednim zadaniu wyłącznie, gdy wynika to z obowiązku nałożonego na Administratora przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, np. przepisy nakładające obowiązek przechowywania dokumentacji podatkowej przez określony czas.
7. Dane osobowe osób, o których mowa w ust. 1 powyżej, będą przetwarzane w celach marketingowych w przypadku wyrażenia przez nich zgody do momentu wycofania zgody lub zgłoszenia sprzeciwu.
8. Administrator chroni przekazane mu dane osobowe oraz dokłada wszelkich starań w celu zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem lub wykorzystaniem.
9. Odbiorcą danych osobowych osób, o których mowa w ust. 1 powyżej, są podmioty współpracujące z Administratorem, w tym spółka Apple oraz Cortland Sp. z o.o. podmioty trzecie świadczące na rzecz Administratora usługi w zakresie logistycznym, informatycznym, teleinformatycznym, usługi kurierskie oraz marketingowym w przypadku udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.

§4. PRZYGOTOWANIE SPRZĘTU PRZED DOSTARCZENIEM DO SERWISU

Przed przekazaniem Produktu do Punktu iSpot lub w Usłudze door-to-door, Klient zobowiązany jest do wykonania we własnym zakresie następujących czynności, w przeciwnym razie czynności tych może dokonać Serwis iSpot, jeżeli uniemożliwią one rozpoczęcie diagnostyki lub wykonanie standardowych Usług serwisowych:

1. Utworzyć kopię zapasową danych zawartych w Produkcie poprzez iTunes lub iCloud (dla produktów iOS) oraz za pośrednictwem usługi Time Machine lub kopiowania plików (dla produktów Mac).
2. Usunąć z Produktu wszelkie dane osobowe (poprzez wymazanie zawartości) oraz wyłączyć wszystkie hasła zabezpieczające, tj. kod blokady lub hasło użytkownika oraz szyfrowanie dysku FileVault (w komputerach Mac).
3. Usunąć Produkt z konta iCloud poprzez:
 - Wyłączenie funkcji Find My iPhone dla produktów iPhone
 - Wyłączenie funkcji Activation Lock dla produktów Apple Watch oraz rozłączenia pary z telefonem iPhone
 - Wyłączenie funkcji Find My Device dla produktów iPad, iPod oraz Mac.
4. Jeżeli jest to możliwe – naładować baterię oraz wyłączyć Produkt.
5. Usunąć z Produktu folię zabezpieczającą, szybkę ochronną, wszelkie naklejki i ozdoby oraz inne elementy niebędące oryginalnymi częściami Produktu.
6. Wyjąć z Produktu kartę SIM.
7. Do reklamowanego Produktu dołączyć wszystkie akcesoria z kompletu - jeżeli również wymagają zgłoszenia do Serwisu oraz potwierdzenie zakupu Produktu.
8. W przypadku wysyłki Produktu pogwarancyjnego w Usłudze door-to-door, Klient jest zobowiązany wykonać komplet fotografii dokumentujących stan fizyczny Produktu zawierający: zdjęcia wszystkich krawędzi, narożników, powierzchni płaskich oraz - o ile to możliwe - zdjęcia włączonego oraz wyłączonego ekranu danego Produktu.
9. W przypadku wysyłki Produktu w Usłudze door-to-door Klient ma obowiązek odpowiednio zabezpieczyć Produkt na czas transportu i oddać kurierowi przesyłkę z Produktem w stanie umożliwiającym jej prawidłowy przewóz i wydanie Serwisowi bez ubytku i uszkodzenia.

§5. ZASADY REALIZACJI USŁUG SERWISOWYCH

1. Zlecenie może zostać zarejestrowane przez Klienta w każdym punkcie iSpot lub za pośrednictwem Strony internetowej Serwisu w Usłudze door-to-door.
2. Umowa o świadczenie Usług serwisowych w zakresie naprawy pogwarancyjnej zawarta pomiędzy Klientem będącym Konsumentem albo Przedsiębiorcą Indywidualnym a iSpot, na podstawie Zlecenia zarejestrowanego za pośrednictwem Strony internetowej Serwisu, stanowi umowę o świadczenie usług zawartą na odległość zdefiniowaną w Ustawie. Konsument i Przedsiębiorca Indywidualny są uprawnieni do odstąpienia od zawartej umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia z zastrzeżeniem, że Konsument/Przedsiębiorca Indywidualny traci prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli iSpot wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub Przedsiębiorcy Indywidualnego, który został poinformowany przed rozpoczęciem

świadczenia, że z chwilą pełnego wykonania usługi utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.

3. Serwis nie pobiera od Klienta opłat kurierskich z tytułu realizacji Zleceń w Usłudze door-to-door, z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w ust. 5 poniżej.
4. Brak dostarczenia Produktu do Serwisu przez Przedsiębiorców wyklucza możliwość rozpoczęcia Usługi serwisowej, w tym przedstawienia ekspertyzy. To samo dotyczy Konsumentów oraz Przedsiębiorców indywidualnych, gdy dochodzą naprawy pogwarancyjnej.
5. Sprzęty dostarczone do Serwisu bez uprzedniej rejestracji Zlecenia w punkcie iSpot lub za pośrednictwem Strony internetowej Serwisu, zostaną odesłane zwrótnie do Klienta (na jego koszt), bez podejmowania Usług serwisowych. Powyższe nie dotyczy jednak sytuacji, w której oddając Produkt do naprawy Klient będący Konsumentem albo Przedsiębiorcą Indywidualnym wykonuje uprawnienia przysługujące mu na podstawie Ustawy lub w ramach gwarancji. Wówczas, w przypadku braku uprzedniej rejestracji Zlecenia, iSpot w pierwszej kolejności podejmuje próby kontaktu z Klientem w celu zarejestrowania Zlecenia, a w przypadku braku takiej możliwości, odsyła Produkt do Klienta na swój koszt.
6. W celu realizacji Zlecenia, w tym zapewnienia skutecznego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, Klient zobowiązany jest podać pełne oraz prawidłowe dane osobowe wyszczególnione w § 3 ust. 2.
7. Informacje na temat Zlecenia są udzielane wyłącznie osobie, której dane widnieją w Zleceniu.
8. Po rejestracji Zlecenia przez Klienta w punkcie iSpot, Serwis przekazuje Klientowi Potwierdzenie Zlecenia, które dokumentuje wyłącznie fakt oddania Produktu do Serwisu. Nie stanowi ono oświadczenia o uznaniu reklamacji.
9. Potwierdzenie Zlecenia zawiera informacje dotyczące zgłaszanych przez Klienta usterek oraz wstępny opis stanu Produktu, który nie jest ostateczny. Klient jest świadomy, że opis końcowy stanu Produktu po przeprowadzonej diagnostyce przez technikę w Serwisie może zawierać usterki, uszkodzenia oraz inne wady, nieujawnione podczas przyjęcia Produktu w punkcie iSpot, gdzie odbywają się jedynie wstępne, zewnętrzne oględziny Produktu.
10. W przypadku rejestracji Zlecenia za pośrednictwem strony internetowej Serwisu, potwierdzeniem stworzenia zamówienia na Zlecenie jest przesłanie do Klienta Dokumentu Preorder oraz linku do samodzielnego umówienia kuriera po odbiór Produktu. Zlecenie tworzone jest na podstawie zamówienia na Zlecenie (Preorder) dopiero w momencie odbioru Produktu przez Serwis. Za datę dostarczenia Produktu do Serwisu uznaje się datę doręczenia przesyłki przez kuriera do Serwisu. W przypadku, gdy Konsument lub Przedsiębiorca Indywidualny dochodzący roszczeń z Ustawy lub gwarancji nie zamówi samodzielnie kuriera (do czego jest uprawniony, a nie zobowiązany), iSpot skontaktuje się z nim w celu odbioru Produktu.
11. W przypadku, gdy Konsument i Przedsiębiorca Indywidualny dochodzą naprawy w trybie Ustawy lub gwarancji i dokonują rejestracji Zlecenia za pośrednictwem Strony internetowej Serwisu, potwierdzeniem stworzenia zamówienia na Zlecenie jest przesłanie Dokumentu Preorder za pośrednictwem poczty elektronicznej.
12. Rejestrując Zlecenie lub zamówienie na Zlecenie (Preorder), Klient wyraża zgodę na przystąpienie do Usług serwisowych, tj. wstępnej inspekcji wizualnej oraz manualnej, diagnostyki oraz ewentualnej naprawy Produktu.
13. Powierając Produkt Serwisowi Klient akceptuje fakt, że diagnoza lub naprawa może wiązać się z koniecznością usunięcia z Produktu folii zabezpieczających, szkiele

ochronnych, naklejek, ozdób oraz innych elementów, niebędących oryginalnymi częściami Produktu. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za ich uszkodzenie, zniszczenie lub usunięcie. Serwis zaleca Klientowi samodzielne usunięcie tych elementów przed oddaniem Produktu Serwisowi. Serwis nie odpowiada również za pozostawione w Produkcie karty SIM.

14. Serwis informuje, iż naprawa Produktów wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych na dysku twardym i innych nośnikach informacji w tych Produktach. W związku z tym Klient zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci Produktu, w szczególności książki telefonicznej (kontaktów), plików zdjęciowych lub muzycznych. Informacji dotyczących sposobu wykonania kopii zapasowych danych zawartych w pamięci Produktu udziela Producent, są one dostępne na stronie internetowej <https://support.apple.com/pl-pl/HT204055>.
15. Serwis świadczy odpłatną usługę wykonania kopii danych oraz odzyskiwania danych (o ile istnieją techniczne możliwości wykonania tych czynności w zakresie narzędzi dostępnych w Serwisie), lecz wyłącznie w Serwisie iSpot i bezpośrednio na nośnik zewnętrzny dostarczony przez Klienta.
16. Serwis nie świadczy usług rzeczoznawczych, a stwierdza jedynie stan faktyczny Produktu, bez wyszczególniania genezy powstania danej usterki.
17. Czas realizacji Usługi serwisowej jest każdorazowo uzależniony od rodzaju zgłaszanych usterek oraz trudności ich potwierdzenia w Serwisie, rodzaju uszkodzeń i dostępności jednostek oraz podzespołów niezbędnych do wykonania Usługi serwisowej. Serwis dołoży wszelkich starań, aby Usługi serwisowe były wykonywane bez zbędnej zwłoki. Postanowienia te nie uchybiają terminom wynikającym z przepisów prawa, w tym Ustawy.
18. Serwis nie odpowiada za czas realizacji Usługi serwisowej, jeśli Klient nie dopełnił obowiązków zamieszczonych w § 4. Postanowienie to nie uchybia terminom wynikającym z przepisów prawa, w tym Ustawy.
19. W przypadku, gdy przy przyjęciu Zlecenia pracownik punktu iSpot określił koszt realizacji Usługi serwisowej, Klient, podpisując Potwierdzenie Zlecenia, akceptuje wskazany na dokumencie koszt naprawy i zobowiązuje się do jego uiszczenia. Serwis zastrzega możliwość zmiany kosztu naprawy po dokonaniu wstępnej diagnozy w Serwisie, o czym zobowiązany jest poinformować Klienta. Nie dotyczy to sytuacji, gdy naprawa jest wykonywana w ramach uprawnień z gwarancji, rękojmi lub Ustawy.
20. W przypadku, gdy ze wstępnej diagnozy wynika, że Usługa serwisowa może być wykonana jedynie odpłatnie lub koszt Usługi serwisowej jest inny niż określony przy przyjęciu Zlecenia zgodnie z § 5 ust. 19 powyżej, Serwis przesyła Klientowi kosztorys realizacji Usługi serwisowej na adres mailowy wskazany podczas rejestracji Zlecenia. Klient w terminie 5 dni roboczych od dnia wysłania kosztorysu ma obowiązek podjąć decyzję, tj. zaakceptować koszt Usługi serwisowej lub zrezygnować z dalszego procesowania Zlecenia.
21. Brak akceptacji kosztorysu w przeciągu 5 dni roboczych od daty jego przesłania jest równoznaczny z rezygnacją z Usługi serwisowej. Serwis zastrzega sobie prawo do ewentualnego ponowienia wiadomości mailowej oraz wydłużenia czasu odpowiedzi od Klienta na wyraźną prośbę Klienta.
22. Kontakt z Klientem oraz wszelkie informacje dotyczące aktualizacji statusów Zlecenia, informacje na temat wstępnej diagnozy, ewentualnych kosztów Usługi serwisowej, zakończenia naprawy oraz dostarczenia Produktu do punktu iSpot lub bezpośrednio do Klienta w Usłudze door-to-door będą przekazywane na wskazany

przez Klienta w formularzu Zlecenia adres mailowy. W przypadku podania błędnych danych teleadresowych lub ich zmiany bez poinformowania Serwisu, Klient jest świadom, że nie będzie informowany o postępach w wykonaniu Usługi serwisowej, a za datę dostarczenia wiadomości uznaje się datę zmiany statusu Zlecenia w systemie Serwisu. Aktualny stan Zlecenia Klient może zweryfikować samodzielnie, w dowolnym momencie, na Stronie internetowej Serwisu, w zakładce „Sprawdź status swojej naprawy”.

23. Klient zobowiązany jest do odbioru Produktu w punkcie iSpot, w którym zarejestrował Zlecenie lub w innym miejscu, jeśli takie zostało wskazane w Potwierdzeniu Zlecenia lub w Preorderze. Ewentualne zmiany miejsca odbioru Produktu powinny zostać zgłoszone mailowo przed otrzymaniem informacji o odsyłce Produktu, na adres serwis@ispot.pl. W przypadku nieprzesłania wiadomości lub niezachowania terminowości Serwis zastrzega sobie prawo do nadania Produktu do miejsca określonego na Potwierdzeniu Zlecenia lub w zwrocie na adres Klienta, jeżeli Zlecenie było realizowane w Usłudze door-to-door. W przypadku, gdy Klient jest Konsumentem albo Przedsiębiorcą Indywidualnym i naprawa Produktu następuje na podstawie Ustawy lub w ramach gwarancji, iSpot na swój koszt dostarcza Produkt na adres wskazany przez Klienta.
24. W przypadku odbioru Produktu przez osobę inną niż w Zleceniu Klient zobowiązany jest do sporządzenia oświadczenia w formie pisemnej zawierającego numer Zlecenia oraz imię i nazwisko i adres zamieszkania osoby odbierającej. Skan dokumentu należy następnie przesłać na adres serwis@ispot.pl w dowolnym momencie procesowania Usługi serwisowej.
25. Odbiór sprzętu możliwy jest w oparciu o fizycznie posiadany dokument tożsamości, z danymi zgodnymi z danymi podanymi na etapie rejestracji zlecenia serwisowego.
26. Klient lub osoba upoważniona przez Klienta do odbioru Produktu zobowiązana jest dokonać sprawdzenia Produktu przy jego odbiorze.
27. Klient jest zobowiązany do odbioru Produktu z punktu iSpot w ciągu 7 dni od momentu przesłania informacji o możliwości odbioru. W przypadku podania błędnych danych teleadresowych lub ich zmiany bez poinformowania Serwisu, Klient jest świadomy, że nie zostanie poinformowany o możliwości odbioru Zlecenia. Aktualny status Zlecenia Klient może zweryfikować samodzielnie, w dowolnym momencie, na stronie Serwisu, w zakładce „Sprawdź status swojej naprawy”. W przypadku, gdy Klient jest Konsumentem albo Przedsiębiorcą Indywidualnym i naprawa Produktu następuje na podstawie Ustawy lub w ramach gwarancji iSpot na swój koszt dostarcza Produkt na adres wskazany przez Klienta.
28. Zlecenie serwisowe realizowane w Usłudze door-to-door po zakończeniu Usługi serwisowej zostanie odesłane na adres korespondencyjny wskazany podczas rejestracji Preorderu.
29. Ewentualne zmiany miejsca odsyłki Produktu w Usłudze door-to-door powinny zostać zgłoszone mailowo przed otrzymaniem informacji o odsyłce za pośrednictwem firmy kurierskiej na adres serwis@ispot.pl. W przypadku przesłania wiadomości po otrzymaniu informacji z Serwisu o odsyłce Produktu Klient jest zobowiązany do samodzielnego przekierowania paczki na dogodny adres korespondencyjny.
30. Serwis nie odpowiada za nadanie przesyłki na błędny lub niepełny adres korespondencyjny podany przez Klienta podczas rejestracji Zlecenia w punkcie iSpot lub rejestracji Preorder. W takiej sytuacji ponowne nadanie przesyłki do Klienta może nastąpić jedynie po uprzednim skontaktowaniu się przez Serwis z Klientem w celu ustalenia prawidłowego adresu korespondencyjnego.

31. Serwis jest uprawniony do wstrzymania się z wydaniem Produktu w punkcie iSpot lub w Usłudze door-to-door do czasu uregulowania wszelkich należności.
32. Jeżeli Produkt nie zostanie odebrany przez Klienta w uzgodnionym terminie, Serwis w pierwszej kolejności wzywa Klienta do odbioru Produktu w terminie 7 dni od daty otrzymania przez Klienta wezwania z równoczesnym poinformowaniem go o wysokości opłat za bezumowne przechowywanie Produktu naliczanych w przypadku nieodebrania Produktu. Serwis jest uprawniony do naliczania Klientowi opłat za bezumowne przechowywanie Produktu. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1m² powierzchni magazynowej w mieście, w którym znajduje się dany Serwis, naliczanej za każdy miesiąc przechowania.
33. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi serwisowej można kierować na piśmie na adres siedziby iSpot Poland Sp. z o.o., 02-566 Warszawa, ul. Puławska 2, Plac Unii, Budynek A lub mailowo na adres e-mail: reklamacje.serwis@ispot.pl. Reklamację można również zgłosić w punkcie iSpot. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres (w przypadku wyboru sposobu odpowiedzi na reklamację na piśmie) albo adres e-mail (w przypadku wyboru sposobu odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną), a także dokładny opis i uzasadnienie reklamacji. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty ich otrzymania. Klient o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie powiadomiony listem poleconym na wskazany przez niego adres do korespondencji albo na adres e-mail Klienta podany w reklamacji (odpowieź na trwałym nośniku), w zależności od wybranego przez Klienta sposobu jego poinformowania.

§6. NAPRAWY GWARANCYJNE

1. Serwis świadczy Usługi serwisowe w zakresie napraw gwarancyjnych, do których został upoważniony przez Apple, obejmujące wyłącznie Produkty posiadające ważną na terenie Polski gwarancję Producenta. iSpot nie jest gwarantem.
2. Uprawnienia wynikające z dokumentu Roczna (1) ograniczona gwarancja Apple – (POLSKA) uzupełniają i nie zastępują uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa.
3. Warunki gwarancyjne obowiązujące na terytorium Polski są dostępne na stronie Producenta: <https://www.apple.com/legal/warranty/products/poland-universal-warranty.html>.
4. Okres obowiązywania gwarancji Producenta dostępny jest na stronie internetowej firmy Apple www.apple.com/legal/warranty i może zostać sprawdzony na podstawie numeru seryjnego Produktu. W przypadku rozbieżności pomiędzy okresem gwarancji podanym na stronie Producenta a wynikającym z dokumentu zakupu Produktu, Klient jest zobowiązany do samodzielnego kontaktu z Producentem celem weryfikacji rozbieżności.
5. Serwis może zażądać okazania lub dostarczenia skanu dowodu zakupu Produktu. W przypadku braku dowodu poświadczającego o własności Produktu Serwis ma prawo odmówić wykonania Usługi serwisowej, jeżeli nie można w inny sposób wykazać własności Produktu oraz oryginalności Produktu.
6. W przypadku Zleceń gwarancyjnych realizowanych w Usłudze door-to-door za datę zgłoszenia do Serwisu uznaje się datę dostarczenia przesyłki przez kuriera do Serwisu.
7. Wstępna kwalifikacja Zlecenia, która została zadeklarowana przez Klienta w protokole reklamacyjnym jako „Gwarancyjna”, może ulec zmianie.
8. Serwis może odmówić procesowania Usługi serwisowej z tytułu gwarancji, jeżeli:

- Produkt nie jest objęty Roczna (1) ograniczoną gwarancją Apple – (POLSKA),
 - Produktowi nie przysługuje gwarancja serwisowa po wymianie całej jednostki lub danego podzespołu,
 - Nastąpiło uszkodzenie Produktu w sposób wyszczególniony przez firmę Apple w dokumencie Roczna (1) ograniczona gwarancja Apple – (POLSKA).
9. Usługa serwisowa może nie przysługiwać w przypadku, gdy:
- Produkt został w jakikolwiek sposób uszkodzony mechanicznie, a stwierdzone uszkodzenie jest wynikiem eksploatacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem Produktu,
 - Produkt oddany do Serwisu zawiera przynajmniej jeden nieoryginalny komponent, tj. część niestanowiącą Produktu, lecz jego zamiennik lub jeśli Produkt nie zawiera podzespołów stanowiących pełen Produkt,
 - Produkt był wcześniej naprawiany lub diagnozowany w nieautoryzowanym punkcie serwisowym, gdzie nastąpiła ingerencja podmiotów nieuprawnionych do napraw w Produkcie.
10. Serwis, według własnego uznania, w ramach świadczenia usług gwarancyjnych oraz w zależności od stanu technicznego Produktu, warunków gwarancji oraz możliwości technicznych wykonania Usługi serwisowej, może:
- Naprawić Produkt przy użyciu nowych lub wcześniej używanych części, które są równoważne nowym częściom pod względem działania i niezawodności,
 - Wymienić Produkt na taki sam model (za lub zgodą Klienta na produkt o podobnej funkcjonalności) zbudowany z nowych i/lub wcześniej używanych części, które są równoważne nowym częściom pod względem działania i niezawodności.
11. Warunki gwarancji Producenta na wymieniony lub naprawiony Produkt dostępne są na stronie <https://www.apple.com/legal/warranty/>. Jeśli warunki gwarancji nie stanowią inaczej, gwarancja wynosi 90 dni od daty zakończenia naprawy. W razie zasadnej konieczności skorzystania z gwarancji serwisowej Serwis przeprowadzi proces diagnostyki oraz naprawy w okresie jej obowiązywania.
12. Serwis może dokonać płatnej naprawy nieoryginalnego wyświetlacza lub nieoryginalnej baterii na nowe części serwisowe, jeśli nie istnieją dodatkowe usterki uniemożliwiające podjęcie Usługi serwisowej.
13. Zgodnie z procedurami firmy Apple Serwis nie zwraca uszkodzonych części serwisowych.
Po wymianie Produktu lub części wszystkie elementy wymienione stają się własnością Apple.
14. Pozostałe kwestie dotyczące napraw gwarancyjnych, które nie zostały ujęte w Regulaminie, są uregulowane w dokumencie Roczna (1) ograniczona gwarancja Apple – (POLSKA), znajdującym się na stronie: <https://www.apple.com/legal/warranty/products/poland-universal-warranty.html>.

§7. NAPRAWY Z TYTUŁU RĘKOJMI I NA PODSTAWIE UPRAWNIEŃ Z USTAWY

1. Serwis świadczy Usługi serwisowe w zakresie napraw z tytułu rękojmi oraz na podstawie uprawnień z Ustawy w przypadku, gdy Produkt został zakupiony:
- W salonach stacjonarnych iSpot,
 - W salonach stacjonarnych Cortland do dnia 30.06.2024,
 - W sklepie internetowym iSpot (www.ispot.pl),

- W sklepie internetowym Cortland (www.cortland.pl)
 - Za pośrednictwem polskiej strony internetowej Apple.
2. Klient powinien wykazać że Produkt został zakupiony w punktach wskazanych w ust. 1 powyżej, chyba że Produkt został nabyty w punkcie iSpot lub w sklepie internetowym iSpot (www.ispot.pl).
 3. W przypadku braku dowodu poświadczającego o własności Produktu Serwis ma prawo odmówić wykonania Usługi serwisowej, chyba że Produkt został nabyty w punkcie iSpot lub w sklepie internetowym iSpot (www.ispot.pl).
 4. Wstępna kwalifikacja Zlecenia, która została zadeklarowana przez Klienta w protokole reklamacyjnym jako „Rękojmia”, może ulec zmianie. Serwis może odmówić procesowania Usługi serwisowej z tytułu rękojmi, jeżeli reklamowany Produkt został zakupiony poza siecią iSpot oraz polską stroną internetową Apple.
 5. W przypadku Zleceń zgłoszonych przez Przedsiębiorców po upływie 14 dni kalendarzowych od wykrycia wady Serwis odmawia bezpłatnego przeprocesowania Usługi serwisowej z tytułu rękojmi.
 6. W przypadku, gdy Zlecenie dotyczy Produktu zakupionego za pośrednictwem polskiej strony internetowej Apple, Serwis wyłącznie pośredniczy w przekazaniu roszczenia do sprzedawcy i zastrzega, że nie jest stroną roszczenia, jak również nie jest podmiotem odpowiedzialnym za jego rozpatrzenie. W takim przypadku iSpot wykonuje Usługę serwisową dopiero po potwierdzeniu przez Apple, że może przystąpić do wykonania takiej Usługi.
 7. Zgodnie z procedurami firmy Apple, Serwis nie zwraca uszkodzonych części serwisowych.
Po wymianie Produktu lub części wszystkie elementy wymienione stają się własnością Apple.

§8. NAPRAWY POGWARANCYJNE

1. Serwis realizuje odpłatne naprawy pogwarancyjne Produktów nieobjętych gwarancją Producenta, rękojmią lub gdy nie przysługują uprawnienia z Ustawy. Dotyczy to Produktów nabytych w iSpot, Apple oraz u innego autoryzowanego sprzedawcy Produktu.
2. Serwis realizuje naprawy pogwarancyjne Produktów, których produkcja została zakończona nie dawniej niż pięć lat temu.
3. Po otrzymaniu Produktu, Serwis dokonuje diagnostyki rozumianej jako płatna Usługa serwisowa, polegająca na sprawdzeniu Produktu pod względem funkcjonalności; sprawdzeniu i próbie odtworzenia występowania zgłaszanych przez Klienta usterek; oszacowaniu ewentualnych uszkodzeń; wycenie części zamiennych i kosztów naprawy.
4. Klient akceptuje, że dokonanie diagnostyki dla Produktów pogwarancyjnych wiąże się z konieczności uiszczenia opłaty w kwocie 139 zł brutto dla urządzeń iPhone, 59zł brutto dla urządzeń AirPods/Apple Watch, 79zł brutto dla urządzeń iPad, 219 zł brutto dla komputerów Mac, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7 poniżej.
5. W przypadku Zleceń pogwarancyjnych, w których Serwis stwierdził konieczność wymiany danego komponentu lub całego Produktu, przy braku wcześniejszej zgody na pokrycie kosztów Usługi serwisowej, sporządzany jest kosztorys naprawy przedstawiany Klientowi w formie wiadomości mailowej. Koszt naprawy obejmuje wynagrodzenie Serwisu za usługi serwisowe zgodnie z cennikiem oraz cenę wymienianych części/podzespołów.

6. W przypadku akceptacji kosztorysu przez Klienta koszt płatnej diagnostyki nie zostanie naliczony.
7. W przypadku rezygnacji z płatnej naprawy lub płatnej wymiany Produktu Klient jest zobowiązany do uiszczenia opłat wskazanych w ust. 4 w terminie do 5 dni roboczych.
8. Serwis zastrzega sobie prawo do zażądania opłaty diagnostycznej w sytuacji, gdy:
 - Produkt zgłoszony pogwarancyjnie jest sprawny i nie wymaga Usługi serwisowej,
 - Usterka Produktu wynika z problemów systemowych,
 - Usterka Produktu jest spowodowana niezgodnością oprogramowania,
 - Numer seryjny urządzenia został zmodyfikowany, zniszczony lub usunięty.
 - Produkt oddany do Serwisu zawiera przynajmniej jeden nieoryginalny komponent, tj. część niestanowiącą Produktu, lecz jego zamiennik lub jeśli Produkt nie zawiera podzespołów stanowiących pełen Produkt.
 - Produkt był wcześniej naprawiany lub diagnozowany w nieautoryzowanym punkcie serwisowym, gdzie nastąpiła ingerencja podmiotów nieuprawnionych do napraw w Produkcie.
 - Uszkodzenie zostało spowodowane poprzez niewłaściwe użytkowanie Produktu (uszkodzenia mechaniczne takie jak stłuczenie, wygięcie, obicie, złamanie, wypadek, zalanie, przeciążenia fizyczne lub elektryczne, wahania napięcia elektrycznego, wyładowania atmosferyczne, pożary, działania sił wyższych oraz inne czynniki zewnętrzne).
9. Produkt posiadający uszkodzenia mechaniczne zostaje automatycznie zakwalifikowany przez Serwis jako Produkt podwyższonego ryzyka.
10. Produktem podwyższonego ryzyka określane są również produkty, w których:
 - Oryginalne podzespoły zostały zamienione na części nieoryginalne,
 - Dokonano nieautoryzowanej modyfikacji.
11. Klient przyjmuje do wiadomości, że z uwagi na uszkodzenia mechaniczne Produktu:
 - możliwym jest niepodjęcie żadnej Usługi serwisowej
 - naprawa może być niemożliwa do przeprowadzenia
 - w toku diagnostyki i naprawy mogą ujawnić się dalsze, istniejące już usterki, których wykrycie było niemożliwe w chwili przyjęcia Produktu do Serwisu.
12. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za usterki ujawnione i powstałe podczas procesu diagnostyki w Produkcie podwyższonego ryzyka, a istniejące już w chwili jego przyjęcia do Serwisu.
13. Serwis, w ramach procesowania Zlecenia pogwarancyjnego, w zależności od stanu technicznego Produktu oraz możliwości technicznych wykonania Usługi serwisowej, może:
 - Naprawić Produkt przy użyciu nowych lub wcześniej używanych części, które są równoważne nowym częściom pod względem działania i niezawodności,
 - Wymienić Produkt na taki sam model (lub za zgodą Klienta na Produkt o podobnej funkcjonalności) zbudowany z nowych i/lub wcześniej używanych części, które są równoważne nowym częściom pod względem działania i niezawodności.
14. Gwarancja na wykonaną naprawę lub wymianę udzielana jest na okres 90 dni od daty zakończenia naprawy.
15. Gwarancja na Usługi serwisowe udzielana jest na okres 90 dni od daty wykonania.

16. Przy wymianie Produktu na nową sztukę serwisową Serwis nie ma możliwości zamówienia Produktu w innej konfiguracji niż pierwotna.
17. Czas realizacji naprawy jest uwarunkowany dostępnością części serwisowych dostarczanych bezpośrednio przez Producenta.
18. Po mailowym zaakceptowaniu kosztów naprawy lub wymiany Produktu i/lub opłaceniu jej za pośrednictwem portalu Tpay.com lub przelewem bankowym na konto Serwisu, Klient nie ma możliwości rezygnacji z Usługi serwisowej, poza okolicznością, o której mowa w ust. 19 poniżej.
19. W przypadku, gdy w trakcie wykonywanej Usługi serwisowej okaże się, że naprawa wymaga dodatkowych części lub wymiany innych podzespołów nieuwzględnionych w kosztorysie, Serwis poinformuje o tym Klienta niezwłocznie, wskazując wysokość dodatkowych Kosztów, nieuwzględnionych w kosztorysie. Dokonanie dalszej naprawy przez Serwis jest możliwe jedynie po uprzednim zaakceptowaniu dodatkowych kosztów i wspólnym uzgodnieniu przez strony zakresu świadczonych Usług serwisowych. Brak reakcji Klienta w terminie 5 dni roboczych poczytuje się jako brak akceptacji dodatkowych kosztów i rezygnację przez Klienta z dalszego wykonania Usługi serwisowej. W takiej sytuacji Serwis zatrzymuje kwotę stanowiącą wartość Usługi serwisowej wykonanej do chwili rezygnacji z Usługi serwisowej przez Klienta, a resztę otrzymanej kwoty zwraca Klientowi. Jeżeli Klient wyrazi na to zgodę, Serwis może również podjąć decyzję o przywróceniu Produktu do stanu z chwili jego dostarczenia do Serwisu, wówczas zobowiązany jest do zwrotu zapłaconej przez Klienta kwoty z tytułu naprawy pogwarancyjnej.
20. Zgodnie z procedurami firmy Apple, Serwis nie zwraca uszkodzonych części serwisowych.
Po wymianie produktu lub części wszystkie elementy wymienione stają się własnością Apple.
21. Odpowiedzialność iSpot z tytułu rękojmi w przypadku sprzedaży części lub Usług serwisowych na rzecz Przedsiębiorców jest wyłączona.

§9. NAPRAWY REALIZOWANE W OPARCIU O PROGRAMY NAPRAWCZE

1. Serwis, jako Autoryzowany Serwis Apple, może wykonywać naprawy określone przez Producenta jako „Programy wymiany i przedłużenia okresu serwisowego”.
2. Pełna lista programów naprawczych znajduje się na oficjalnej stronie Producenta, pod adresem https://support.apple.com/pl-pl/exchange_repair
3. Producent każdorazowo wskazuje bezpośrednio modele Produktów spełniające kryteria danych programów naprawczych, procesy serwisowania oraz szczegółowe procedury oraz warunki naprawy lub wymiany Produktów.
4. Serwis nie jest odpowiedzialny za warunki Producenta dotyczące programów naprawczych.

§10. ZASADY REALIZACJI USŁUGI WYPOŻYCZENIA

1. Przedmiotem Usługi wypożyczenia jest ta sama kategoria Produktu, co Produkt zgłaszany do naprawy – wyłącznie produkty iPhone i Mac.
2. Usługa wypożyczenia jest dostępna wyłącznie w Punktach iSpot, w przypadku rejestracji Zlecenia serwisowego celem zgłoszenia Produktu do Serwisu.
3. Usługa wypożyczenia możliwa jest wyłącznie w Punkcie iSpot, w którym zostało zarejestrowane Zlecenie.
4. iSpot nie świadczy Usługi Wypożyczenia na odległość w Usłudze door-to-door.

5. W przypadku wypożyczenia Urządzenia zastępczego, nie ma możliwości zmiany lokalizacji punktu odbioru oraz skorzystania z odsyłki Produktu za pośrednictwem Usługi door-to-door.
6. Zrealizowanie Usługi wypożyczenia jest uzależnione od dostępności Urządzenia zastępczego w danym Punkcie iSpot.
7. Punkt iSpot nie jest zobowiązany do zapewnienia Urządzenia zastępczego na czas realizowanej Usługi serwisowej.
8. Lista dostępnych modeli Urządzeń zastępczych znajduje się na stronie Serwisu, pod adresem: <https://ispot.pl/sprzet-zastepczy>.
9. iSpot zastrzega, iż faktyczny zasób Urządzeń zastępczych może się różnić od tego podanego na stronie internetowej.
10. Świadczona przez Punkty iSpot Usługa wypożyczenia objęta jest jednorazową opłatą za okres wypożyczenia, wskazany w Protokole wydania Urządzenia zastępczego, zależną od rodzaju wypożyczonego urządzenia, płatną w formie gotówkowej albo bezgotówkowej (za wyłączeniem kart podarunkowych iSpot) w Punkcie iSpot przed wydaniem Urządzenia zastępczego:
 - a. iPhone 149 PLN brutto
 - b. MacBook 249 PLN brutto
11. Z opłaty z tytułu wypożyczenia Urządzenia zastępczego zwolnieni są Klienci posiadający Produkt zakupiony w sieci iSpot, po wcześniejszym przedstawieniu dowodu zakupu.
12. Na czas wypożyczenia Urządzenia zastępczego pobierana jest Kaucja zwrotna, której wartość uzależniona jest od rodzaju Urządzenia zastępczego.
13. Wysokości Kaucji dla poszczególnych modeli Urządzeń zastępczych udostępniana jest w Załączniku 2 niniejszego Regulaminu oraz na stronie Serwisu iSpot pod adresem: <https://ispot.pl/sprzet-zastepczy>.
14. Serwis nie gwarantuje, że Urządzenie zastępcze będzie wyposażone w oprogramowania oraz pojemność pamięci, które posiada Produkt oddawany do naprawy i nie ponosi z tego tytułu odpowiedzialności.
15. Klient jest zobowiązany dbać w rozsądnym zakresie o ochronę Urządzenia zastępczego przed uszkodzeniami, utratą lub nadmierną eksploatacją w okresie wypożyczenia.
16. Urządzenia zastępcze objęte są zdalną Blokadą korporacyjną.
17. iSpot zastrzega prawo do zdalnej blokady Urządzenia zastępczego w przypadku niedopełnienia terminu zwrotu urządzenia, o którym mowa w §12 punkt 8.
18. Jeśli Urządzenie zastępcze zostanie zgubione, skradzione lub uszkodzone, Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym Serwis mailowo na adres serwis@ispot.pl.
19. W przypadku uszkodzenia Urządzenia zastępczego przez Klienta, jego naprawa może odbyć się wyłącznie za pośrednictwem autoryzowanego Serwisu iSpot. Wszelkiego rodzaju naprawy za pośrednictwem innego Serwisu (autoryzowanego lub nieautoryzowanego) będą skutkować naliczeniem dodatkowych kosztów wymienionych w §10 pkt. 20.
20. W przypadku nienależytego wykonania zobowiązania co do dbałości o Urządzenie zastępcze, czego skutkiem będzie uszkodzenie lub utrata Urządzenia zastępczego, Klient zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej zgodnie z poniższymi kryteriami:
 - Uszkodzenie ekranu Urządzenia zastępczego lub jego naprawa/wymiana poza autoryzowanym Serwisem iSpot – wysokość kary równa kwocie wymiany ekranu zgodnie z wyceną w Załączniku 3,

- Uszkodzenia lub naprawy inne, wykraczające poza uszkodzenie ekranu Urządzenia Zastępczego – wysokość kary równa kwocie wymiany urządzenia zgodnie z wyceną w Załączniku 3,
 - Utraty urządzenia zastępczego – wysokość kary równa kwocie zakupu nowego urządzenia od producenta w drodze zamówienia serwisowego zgodnie z wyceną w Załączniku 3.
21. iSpot zastrzega prawo do późniejszego dochodzenia zapłaty Kary umownej w przypadku usterek niemożliwych do wykrycia podczas oględzin w Punkcie iSpot, jednak nie później niż w terminie do 5 dni roboczych od dnia zwrotu urządzenia zastępczego.
22. W przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Serwisu iSpot, zwrot Produktu w Punkcie iSpot nie będzie możliwy, Klient zobowiązany jest w pierwszej kolejności zwrócić Urządzenie zastępcze. Punkt iSpot po weryfikacji stanu Urządzenia zastępczego dokona zwrotu Produktu Klienta. W przypadku braku zastrzeżeń co do stanu zwróconego Urządzenia zastępczego Serwis dokona zwrotu wpłaconej kaucji w formie przelewu na wskazane przez Klienta konto bankowe.
23. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi wypożyczenia, Klient powinien kierować na adres mailowy reklamacje.serwis@ispot.pl lub pisemnie na adres siedziby iSpot.
24. Urządzenie zastępcze może być używane wyłącznie przez Klienta w czasie, gdy jego własny Produkt jest serwisowany przez Serwis. Urządzenia zastępczego nie można używać do żadnych celów niezgodnych z prawem. Na Urządzenie zastępcze można wczytywać wyłącznie oprogramowanie z ważnymi licencjami.
25. Klient przyjmuje do wiadomości, że wszelkie oprogramowanie dostarczone z Urządzeniem zastępczym ma licencje przypisane konkretnie do tego Urządzenia zastępczego i że nie wolno mu go usuwać. Klient zgadza się nie kopiować ani w inny sposób nie powielać, odtwarzać kodu źródłowego, dezasemblować lub dekompilować jakiegokolwiek oprogramowania, sprzętu lub komponentów dostarczonych z Urządzeniem zastępczym.

§11. WYDANIE URZĄDZENIA ZASTĘPCZEGO

1. W trakcie wypożyczenia Urządzenia zastępczego pracownik iSpot wykonuje dokumentację zdjęciową stanu Urządzenia zastępczego.
2. W momencie wypożyczania Urządzenia zastępczego obydwie strony zobowiązane są do przeprowadzenia oględzin jego stanu, wykonania przez pracownika Punktu iSpot dokumentacji zdjęciowej i spisania ewentualnych uwag na Protokole Wydania Urządzenia zastępczego dla Klienta.
3. Przed wydaniem Urządzenia zastępczego Klient zobowiązany jest do uiszczenia Kaucji zwrotnej.
4. Wysokość Kaucji uzależniona jest od modelu Urządzenia zastępczego i udostępniana jest w Załączniku 3 poniższego Regulaminu oraz na stronie Serwisu iSpot pod adresem: <https://ispot.pl/sprzet-zastepczy>.
5. Po uiszczeniu przez Klienta Kaucji pracownik Punktu iSpot wydaje dokument KP.
6. W ramach wypożyczenia Klient otrzymuje Urządzenie zastępcze bez fabrycznie dołączonych akcesoriów i opakowania oraz bez dodatkowych akcesoriów zabezpieczających, jak szkła i folie ochronne, etui itp.
7. Obydwie strony zobowiązane są do podpisania Protokołu Wydania Urządzenia zastępczego, którego wzór stanowi Załącznik 4.

§12. ZWROT URZĄDZENIA ZASTĘPCZEGO

1. Klient winien zwrócić Urządzenie zastępcze w stanie nie pogorszonym i bez dodatkowych akcesoriów.
2. Zabrania się podczas okresu wypożyczenia Urządzenia zastępczego przez Klienta dokonywania naprawy, wymiany lub modyfikowania konstrukcji urządzenia w Serwisie innym niż Serwis iSpot.
3. Klient przed zwróceniem Urządzenia zastępczego zobowiązany jest usunąć wszystkie utworzone przez siebie pliki, w tym osobiste lub poufne pliki oraz dane, w szczególności dane osobowe. W związku z tym, jeśli Klient chce zachować jakiegokolwiek utworzone przez siebie pliki, powinien wykonać ich kopię zapasową przy użyciu programu iTunes, Finder lub usługi iCloud, tak aby można je było później przenieść na naprawiony Produkt Klienta. Klient jest zobowiązany usunąć i przechować wszelkie takie pliki przed zwróceniem Urządzenia zastępczego. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za żadne dane pozostałe na Urządzeniu zastępczym bądź usunięte z niego już po zwrocie.
4. Pracownik Punktu iSpot po zwróceniu mu Urządzenia zastępczego przywraca je do ustawień fabrycznych. W przypadku nieskopiowania danych przed zwróceniem Urządzenia zastępczego przez Klienta, nie będzie późniejszej możliwości ich przywrócenia. W przypadku, gdy dojdzie do przetwarzania danych osobowych ze względu na nieusunięcie ich przez Klienta przed zwróceniem Urządzenia zastępczego, iSpot niezwłocznie poinformuje o tym Klienta i usunie te dane osobowe, stosując odpowiednie środki bezpieczeństwa.
5. W momencie zdania Urządzenia zastępczego strony zobowiązane są do przeprowadzenia oględzin stanu Urządzenia.
6. W przypadku braku istotnych uwag do stanu faktycznego zwracanego Urządzenia zastępczego dokonywany jest całkowity zwrot wpłaconej Kaucji w formie w jakiej kaucja została uiszczona przez Klienta.
7. Postępowanie w przypadku uszkodzenia Urządzenia zastępczego przez Klienta określono w §10 pkt 20.
8. Klient zobowiązuje się zwrócić Urządzenie zastępcze do Punktu iSpot w momencie odbioru Produktu z Serwisu, nie później jednak niż w terminie do 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania powiadomienia o możliwości odbioru Produktu za pośrednictwem wiadomości mailowej na adres wskazany podczas rejestracji Zlecenia lub Preorderu.
9. W przypadku podania nieprawidłowych danych teleadresowych, dniem powiadomienia o możliwości odbioru Produktu jest dzień przesłania przez Serwis lub Punkt iSpot powyższej informacji na uprzednio podane dane teleadresowe.
10. Jeżeli Klient nie zwróci Urządzenia zastępczego do Punktu iSpot przed upływem Daty Zwrotu, Serwis naliczy opłatę w wysokości 49,00 zł brutto za każdy dzień kalendarzowy opóźnienia.
11. W przypadku braku możliwości odbioru urządzenia w terminie wskazanym w §6 w punkcie 3, Klient może wnioskować o wydłużenie terminu zwrotu Urządzenia zastępczego, nie dłużej jednak niż o kolejne 7 dni, składając pisemny wniosek do Serwisu na adres serwis@ispot.pl.
12. Potwierdzeniem zwrotu Urządzenia zastępczego jest dokument Protokół Zwrotu Urządzenia Zastępczego przez Klienta.
13. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody: (i) wtórne, (ii) przypadkowe, (iii) pośrednie lub (iv) bezpośrednie, wynikające z niniejszych warunków lub używania Urządzenia zastępczego, w tym również (bez ograniczeń) za jakiegokolwiek straty prywatnej własności, oprogramowania lub danych bądź straty wpływające na nie. Powyższe ograniczenia nie mają zastosowania w przypadku śmierci lub uszkodzenie

ciała, oszustwa, umyślnego wprowadzenia w błąd ani odpowiedzialności wynikającej z Ustawy.

§13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie będą miały zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące prawa polskiego.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie do Usług zamawianych przez stronę internetową www.ispot.pl mają dodatkowo zastosowanie postanowienia Regulaminu Sklepu internetowego iSpot dostępnego na stronie www.ispot.pl.
3. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy iSpot a Klientem, który nie jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą Indywidualnym zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę iSpot.
4. iSpot jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: (a) zmiany obowiązujących przepisów prawa skutkującej koniecznością jego dostosowania do tych zmian, (b) wydania orzeczenia lub innego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej skutkującego koniecznością zmiany Regulaminu w celu dostosowania do tego orzeczenia lub aktu, (c) zmiany innych regulaminów iSpot mających wpływ na program usług serwisowych iSpot, (d) zmiany warunków programu Usług serwisowych iSpot, (e) zmiany spowodowanej względami technicznymi, (f) usunięcia ewentualnych omyłek w Regulaminie.
5. iSpot powiadomi o każdorazowej zmianie Regulaminu na 7 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu poprzez umieszczenie informacji z treścią zmienianego Regulaminu na stronie internetowej iSpot. Klient jest związany Regulaminem obowiązującym w chwili składania Zlecenia, chyba że zmiana Regulaminu jest konieczna z uwagi na powszechnie obowiązujące przepisy prawa mające wpływ na Regulamin lub z uwagi na konieczność dostosowania Regulaminu do orzeczenia lub innego aktu wydanego przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej.
6. Postanowienia Regulaminu nie uchybiają przepisom prawa, w tym przepisom Ustawy.
7. Regulamin jest dostępny w Salonach iSpot, a także na stronie internetowej www.ispot.pl. Może być dostarczony na żądanie Klienta bez dodatkowych opłat.
8. Regulamin obowiązuje od 01.07.2024.

Załącznik 1

- Lista usług serwisowych wykonywanych w Serwisie.
- Aktualizacja firmware słuchawek AirPods
- Aktualizacja oprogramowania iOS
- Aktualizacja oprogramowania iOS wraz z wykonaniem kopii zapasowej w iCloud lub na komputerze Klienta
- Aktualizacja oprogramowania iPadOS
- Aktualizacja oprogramowania macOS
- Aktualizacja oprogramowania watchOS
- Czyszczenie oraz dezynfekcja jednej słuchawki AirPods oraz AirPods Pro. Potwierdzone wynikami testów Apple
- Czyszczenie oraz dezynfekcja słuchawek AirPods oraz AirPods Pro. Potwierdzone wynikami testów Apple
- Czyszczenie portu lightning lub usb-c w sprzętach iOS. Potwierdzone wynikami testów Apple
- Czyszczenie przycisków w sprzętach iOS Potwierdzone wynikami testów Apple
- Czyszczenie wnętrza urządzenia Mac wraz z wymianą pasty termoprzewodzącej (nie dotyczy urządzenia iMac)
- Czyszczenie wnętrza urządzenia oraz układu chłodzenia w komputerze Mac (nie dotyczy urządzenia iMac)
- Czyszczenie zewnętrzne głośnika rozmów i mikrofonów w urządzeniu iPhone. Potwierdzone wynikami testów Apple
- Diagnostyka iPad
- Diagnostyka iPhone
- Diagnostyka iPhone z wykorzystaniem testów diagnostycznych producenta
- Diagnostyka iPod
- Diagnostyka Mac z wykorzystaniem testów diagnostycznych producenta
- Diagnostyka oraz przygotowanie Apple Watch przed sprzedażą
- Diagnostyka oraz przygotowanie iPad przed sprzedażą
- Diagnostyka oraz przygotowanie iPhone przed sprzedażą

- Diagnostyka oraz przygotowanie Mac przed sprzedażą
- Diagnostyka urządzenia Apple Beats z wykorzystaniem wszystkich dostępnych testów diagnostycznych producenta
- Instalacja szkła na ekranie - Apple Watch
- Instalacja szkła na ekranie - iPad
- Instalacja szkła na ekranie - iPhone
- Instalacja szkła na ekranie po serwisie - iPhone
- Instalacja wskazanej aplikacji
- Kompleksowe zewnętrzne czyszczenie i dezynfekcja urządzenia iPhone. Potwierdzone wynikami testów Apple
- Konsultacja indywidualna / Szkolenie indywidualne / 15 minut
- Konsultacja indywidualna / Szkolenie indywidualne / 30 minut
- Konsultacja indywidualna / Szkolenie indywidualne / 45 minut
- Konsultacja indywidualna / Szkolenie indywidualne / 60 minut
- Kosztorys dla ubezpieczyciela (Air Pods)
- Kosztorys dla ubezpieczyciela (Apple Watch)
- Kosztorys dla ubezpieczyciela (iPad)
- Kosztorys dla ubezpieczyciela (iPhone)
- Kosztorys dla ubezpieczyciela (Mac)
- Migracja danych na nowe urządzenie
- Migracja danych z uszkodzonego urządzenia
- Odtworzenie oprogramowania iOS
- Odtworzenie oprogramowania iPadOS
- Odtworzenie oprogramowania macOS
- Odzyskanie danych z komputera MacBook Air oraz MacBook Pro (modele 2013-2015 oraz MacBook Air 2017)
- Odzyskanie danych z komputera MacBook Air oraz MacBook Pro (modele 2016 i nowsze oraz iMac)

- Odzyskiwanie danych z uszkodzonego urządzenia iPhone
- Parowanie Apple Watch
- Pierwsze uruchomienie
- Próba odzyskania danych z uszkodzonego urządzenia iPhone
- Przygotowanie urządzenia Mac przed sprzedażą
- Przywrócenie funkcjonalności urządzenia iPad z przepełnioną pamięcią
- Przywrócenie funkcjonalności urządzenia iPhone z przepełnioną pamięcią
- Przywrócenie funkcjonalności urządzenia Mac z przepełnioną pamięcią
- Reset Hasła Apple ID
- Usługa downgrade komputera Mac
- Usługa rozbudowy pamięci masowej w komputerze Mac wraz z kopia zapasowa danych
- Usługa rozbudowy pamięci masowej w komputerze Mac wraz z reinstalacją systemu
- Usługa rozbudowy pamięci RAM w komputerze iMac 21,5"
- Usługa rozbudowy pamięci RAM w komputerze iMac 27"
- Usługa rozbudowy pamięci RAM w komputerze Mac Mini
- Uzupełnienie śrubki w komputerze MacBook (1szt)
- Weryfikacja oryginalności słuchawek AirPods
- Weryfikacja sprawności Apple Watch
- Weryfikacja sprawności słuchawek AirPods
- Wykonanie kopii zapasowej na nośniku klienta do 100GB
- Wykonanie kopii zapasowej na nośniku klienta powyżej 100 GB
- Wymiana baterii w AirTagu
- Wymiana klawisza w klawiaturze
- Zdjęcie blokady EFI Mac
- Zewnętrzne czyszczenie i dezynfekcja komputera Mac

Załącznik 2

Wysokość kaucji pobieranej przy wypożyczeniu urządzenia zastępczego.

Model sprzętu	Kaucja
iPhone 12	1500 zł
iPhone 12 Mini	1200 zł
iPhone 13 Mini	1600 zł
MacBook Pro (15-inch, 2016)	4000 zł
MacBook Air (Retina, 13-inch, 2020)	3000 zł

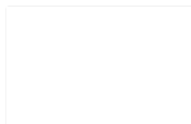
Załącznik 3

Kary umowne w przypadku nienależytego wykonania zobowiązania co do dbałości o urządzenie zastępcze.

Model sprzętu	Koszt wymiany ekranu	Koszt wymiany całości	Koszt utraty/zniszczenia
iPhone 12	1659 zł	2589 zł	2899 zł
iPhone 12 Mini	1479 zł	2369 zł	2699 zł
iPhone 13 Mini	1479 zł	2369 zł	3599 zł
MacBook Pro (15-inch, 2016)	3799 zł	6999 zł	6999 zł
MacBook Air (Retina, 13-inch, 2020)	2449 zł	4899 zł	4899 zł
MacBook Air (M1, 2020)	2699 zł	5200 zł	5200 zł

Załącznik nr. 4

Wzór umowy



Data:

Protokół wydania urządzenia zastępczego do zlecenia #22

Informacje o kliencie

Urządzenie zastępcze:

Opis i konfiguracja (model) Urządzenia Zastępczego	Numer Seryjny
Uwagi dotyczące stanu technicznego Urządzenia Zastępczego	
Brak uwag	

Urządzenie klienta

Opis i konfiguracja (model) Urządzenia Klienta	Numer Seryjny

Podsumowanie wypożyczenia

- Aktualny postęp w procesowaniu zlecenia jest dostępny pod adresem: <https://ispot.pl/status-zlecenia>
- Urządzenie zostało wypożyczone z kaucją
- Termin zwrotu urządzenia: do 7 dni kalendarzowych po informacji o możliwości odbioru
- Dzienny koszt użytkowania w przypadku niezwrócenia sprzętu w terminie: 49 zł brutto

Oświadczenia:

Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią oraz akceptuję postanowienia Regulaminu Serwisu iSpot.

Zleceniobiorca

Imię i nazwisko:

Podpis:

Data: