

Regulamin Serwisu iSpot

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

§1. DEFINICJE:

1. 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 78 200 300 zł; numer infolinii: (22) 22 3333 0 (czynna od poniedziałku do piątku w godz. 10.00-18.00); e-mail kontaktowy: kontakt@ispot.pl.
2. Klient – oznacza pełnoletnią osobę fizyczną, jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osobę prawną, zgłaszającą do naprawy Produkt stanowiący jej własność.
3. Konsument – oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. 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.
5. 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.
6. Potwierdzenie Naprawy – oznacza dokument wydawany Klientowi w salonie stacjonarnym iSpot po wykonaniu Usługi serwisowej danego Produktu Klienta przez Serwis.
7. Potwierdzenie Zlecenia – oznacza dokument wydawany Klientowi w salonie stacjonarnym iSpot stwierdzający, że Produkt został oddany przez Klienta do Serwisu w celu wykonania Usługi serwisowej.
8. Produkt – oznacza oryginalny sprzęt oznaczony marką Apple lub Beats.
9. Regulamin – oznacza niniejszy regulamin.
10. Serwis – oznacza serwis prowadzony przez iSpot.
11. Usługa door-to-door – oznacza usługę polegającą na przestaniu 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>
12. Usługa serwisowa – oznacza ogół czynności diagnostycznych oraz naprawczych dotyczących Produktu wykonywanych przez Serwis na rzecz Klienta 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),

- wynikających z przepisów kodeksu cywilnego o rękojmi (naprawy z tytułu rękojmi),
- wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta,
- pogwarancyjnych (naprawy pogwarancyjne).

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 z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta 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”).

§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 Serwisie 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
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: serwis@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 pracownicy i współpracownicy Administratora, podmioty współpracujące z Administratorem, w tym spółka

Apple; 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. ZASADY REALIZACJI USŁUG

1. Zlecenie może zostać zarejestrowane przez Klienta w każdym salonie stacjonarnym 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 serwisowej. To samo dotyczy Konsumentów oraz Przedsiębiorców indywidualnych, gdy dochodzą naprawy pogwarancyjnej.
5. Sprzęty dostarczone do Serwisu bez uprzedniej rejestracji Zlecenia w Serwisie lub za pośrednictwem Strony internetowej Serwisu, zostaną odesłane zwrotnie do Klienta (na jego koszt), bez podejmowania czynności 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 salonie stacjonarnym 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 technika w Serwisie może zawierać usterki, uszkodzenia oraz inne wady, nieujawnione podczas przyjęcia Produktu do Serwisu, 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 linku do samodzielnego umówienia kuriera po odbiór Produktu. Zlecenie tworzone jest na podstawie zamówienia na Zlecenie 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.

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 potwierdzenie wysłane przez iSpot e-mailem.

11. Składając Zlecenie lub zamówienie na Zlecenie Klient wyraża zgodę na przystąpienie do czynności serwisowych, tj. wstępnej inspekcji wizualnej oraz manualnej, diagnostyki oraz ewentualnej naprawy Produktu.
12. Powierając Produkt Serwisowi Klient akceptuje fakt, że diagnoza lub naprawa może wiązać się z koniecznością usunięcia z Produktu folii zabezpieczających, szkieł 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.
13. 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>.
14. 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.
15. Serwis nie świadczy usług rzeczoznawczych, a stwierdza jedynie stan faktyczny Produktu, bez wyszczególniania genezy powstania danej usterki.
16. 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 dąży do wszelkich starań, aby Usługi serwisowe były wykonywane bez zbędnej zwłoki. Postanowienia te nie uchybiają terminom wynikającym z przepisów prawa, w tym Ustawy.
17. 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.
18. W przypadku, gdy przy przyjęciu Zlecenia pracownik salonu stacjonarnego 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 rękojmi, Ustawy lub gwarancji.
19. 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 § 4 ust. 18 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 powinien podjąć decyzję, tj. zaakceptować koszt Usługi serwisowej lub zrezygnować z dalszego procesowania Zlecenia.

20. 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.
21. 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 salonu stacjonarnego iSpot lub bezpośrednio do Klienta w Usłudze door-to-door będą przekazywane na wskazany przez Klienta w formularzu Zlecenia adres mailowy oraz numer telefonu. 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”.
22. Klient zobowiązany jest do odbioru Produktu w salonie stacjonarnym iSpot, w którym złożył Zlecenie lub w innym miejscu, jeśli takie zostało wskazane w Potwierdzeniu Zlecenia lub w zamówieniu na Zlecenie na Stronie internetowej Serwisu. 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 zamówieniu na Zlecenie na Stronie internetowej Serwisu. 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.
23. 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.
24. Serwis jest uprawniony do wstrzymania się z wydaniem Produktu w salonie stacjonarnym iSpot do czasu uregulowania wszelkich należności.
25. Klient zobowiązany jest dokonać sprawdzenia Produktu przy jego odbiorze.
26. Klient jest zobowiązany do odbioru Produktu z salonu stacjonarnego iSpot w ciągu 14 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.
27. Zlecenie serwisowe realizowane w Usłudze door-to-door po zakończeniu Usługi serwisowej zostanie odesłane na adres korespondencyjny wskazany podczas rejestracji zamówienia na Zlecenie na Stronie internetowej Serwisu.
28. Serwis nie odpowiada za nadanie przesyłki na błędny lub niepełny adres korespondencyjny podany przez Klienta podczas rejestracji zamówienia na Zlecenie na Stronie internetowej Serwisu albo w Potwierdzeniu Zlecenia. 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.

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 jest uprawniony do wstrzymania się z wysłaniem Produktu do Klienta w Usłudze door-to-door do czasu uregulowania wszelkich należności.
31. Jeżeli Produkt nie zostanie odebrany przez Klienta w uzgodnionym terminie, Serwis w pierwszej kolejności wzywa Klienta do odbioru Produktu w terminie 14 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.
32. 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 salonie stacjonarnym 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.

§5. PRZYGOTOWANIE SPRZĘTU PRZED DOSTARCZENIEM DO SERWISU

Przed wysłaniem Produktu do Usługi serwisowej Klient zobowiązany jest do wykonania we własnym zakresie następujących czynności, w przeciwnym razie czynności tych dokona iSpot:

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, które 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.

§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) 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 Roczną (1) 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) 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) 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 sklepie internetowym iSpot (www.ispot.pl)
 - za pośrednictwem działu B2B iSpot
 - 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 salonach stacjonarnych iSpot, w sklepie internetowym iSpot (www.ispot.pl) albo za pośrednictwem działu B2B iSpot.
3. W przypadku braku dowodu poświadczającego o własności Produktu Serwis ma prawo odmówić wykonania Usługi serwisowej, chyba że Produkt został nabyty w salonach stacjonarnych iSpot, w sklepie internetowym iSpot (www.ispot.pl) albo za pośrednictwem działu B2B iSpot.

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 u 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 koniecznością uiszczenia opłaty w kwocie 99 zł brutto dla urządzeń iPhone/iPod/iPad/Apple Watch/Beats/AirPods/Apple TV oraz 199 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 czynności naprawcze 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. Serwis jest uprawniony do wstrzymania się z wysłaniem Produktu do salonu stacjonarnego iSpot lub bezpośrednio do Klienta w Usłudze door-to-door do czasu uregulowania wszelkich należności za pośrednictwem portalu Tpay.com lub przelewem bankowym na konto Serwisu.
 10. Produkt posiadający uszkodzenia mechaniczne zostaje automatycznie zakwalifikowany przez Serwis jako Produkt podwyższonego ryzyka. Klient przyjmuje do wiadomości, że z uwagi na uszkodzenia mechaniczne Produktu:
 - możliwym jest niepodjęcie żadnej czynności 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.
 11. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za usterki ujawnione w Produkcie podwyższonego ryzyka, a istniejące już w chwili jego przyjęcia do Serwisu.
 12. 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.
 13. Gwarancja na wykonaną naprawę lub wymianę udzielana jest na okres 90 dni od daty zakończenia naprawy.
 14. Gwarancja na usługi serwisowe udzielana jest na okres 90 dni od daty wykonania.
 15. Przy wymianie Produktu na nową sztukę serwisową Serwis nie ma możliwości zamówienia Produktu w innej konfiguracji niż pierwotna.
 16. Czas realizacji naprawy jest uwarunkowany dostępnością części serwisowych dostarczanych bezpośrednio przez Producenta.
 17. Po zaakceptowaniu kosztów naprawy lub wymiany Produktu i 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. 18 poniżej.
 18. 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.

19. Zgodnie z procedurami firmy Apple Serwis nie zwraca uszkodzonych części serwisowych. Po wymianie produktu lub części wszystkie elementy wymienione stają się własnością Apple.
20. 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. 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 1.01.2023.