

Regulamin Świadczenia Usług

wsparcia technicznego w salonach iSpot przez iSpot Poland Sp. z o.o.

§1 Definicje

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin świadczenia Usług wsparcia technicznego w salonach iSpot przez iSpot Poland Sp. z o.o.
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. **Producent** – oznacza producenta Produktów, tj. Apple Distribution International Ltd.
4. **Klient** – oznacza pełnoletnią osobę fizyczną, jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osobę prawną, która korzysta z Usługi wsparcia technicznego w zakresie Produktu stanowiącego jego własność lub będącego przedmiotem umowy leasingu zawartej z partnerami biznesowymi iSpot.
5. **Konsument** – oznacza osobę fizyczną dokonującą z Przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **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.
7. **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.
8. **Salon iSpot** – punkt świadczący Usługi wsparcia technicznego, wymieniony w zakładce <https://ispot.pl/sklepy> dostępnej na stronie internetowej iSpot.
9. **Produkt** – oznacza oryginalny sprzęt oznaczony marką Apple.
10. **Usługi wsparcia technicznego** – oznaczają ogół czynności wykonywanych na Produkcie, zgodnie z rekomendacjami i instrukcjami pochodzącymi z oficjalnego kanału wsparcia Producenta, realizowanych przez pracowników Salonów iSpot w Salonach iSpot.
11. Usługa wsparcia technicznego jest realizowana odpłatnie, zgodnie z cennikiem stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu.
12. **Ustawa** – oznacza ustawę z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 z późn. zm.).
13. **Zlecenie** – oznacza protokół przyjęcia Produktu celem wykonania Usługi wsparcia technicznego przez pracownika Salonu iSpot. Podpisanie Zlecenia przez Klienta jest równoznaczne z akceptacją jego warunków.

§2 Postanowienia ogólne

1. Postanowienia Regulaminu określają zasady świadczenia Usług wsparcia technicznego w Salonach iSpot. Lista Usług wsparcia technicznego wraz z cennikiem stanowi Załącznik 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Sposoby przeprowadzenia diagnozy, techniki naprawy, specjalistyczna wiedza, procedury oraz wszelkie procesy wewnętrzne stanowią wyłączną własność przedsiębiorstwa iSpot i chronione są jako tajemnica przedsiębiorstwa iSpot.
3. W przypadku świadczenia Usługi wsparcia technicznego, korzystając z wiedzy lub procedur podmiotów trzecich, iSpot zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy przedmiotowych informacji.

§3 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest iSpot Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, NIP: 5272710089, REGON: 147129582, KRS: 0000500329, dalej: Administrator lub Organizator.
2. Administrator przetwarza dane osobowe Uczestników Programu w celu:
 - a. zawarcia i realizacji umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b. związanym z koniecznością wypełnienia ciążącego na Administratorze obowiązku prawnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności wynikającym z przepisów podatkowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
 - c. wynikającym z prawnie uzasadnionych interesów Administratora, jakim jest m.in.:
 - i. ustalenie, obrona i dochodzenie roszczeń;
 - ii. tworzenie zestawień, analiz i statystyk na potrzeby wewnętrzne Administratora;
 - iii. rozpatrywanie zapytań;
 - iv. rozpatrywanie reklamacji, skarg, wniosków;
 - co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit f) RODO.
 - d. za zgodą wyrażoną przez Uczestnika Programu dane osobowe mogą być przetwarzane w celach każdorazowo wskazanych w klauzuli zgody, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
3. Każdy, kto przekáže Administratorowi swoje dane osobowe, ma prawo do: dostępu do treści swoich danych; żądania sprostowania danych; usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania, w przypadkach przewidzianych prawem; uzyskania kopii swoich danych; przeniesienia danych osobowych; wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych; wycofania wyrażonej zgody w przypadku, gdy jest ona podstawą prawną przetwarzania danych.
4. Szczegółowe informacje na temat procesu przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej Organizatora dostępnej pod adresem: <https://ispot.pl/ochrona-danych-osobowych>.

§4 Przygotowanie Produktu przed rozpoczęciem wykonania odpłatnej Usługi Wsparcia Technicznego w Salonach iSpot:

1. Przed przekazaniem Produktu pracownikowi w Salonie iSpot, Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia danych przechowywanych na Produkcie we własnym zakresie poprzez utworzenie kopii zapasowej danych, oprogramowania, aplikacji i innych informacji zawartych w pamięci Produktu, w szczególności książki telefonicznej (kontaktów), plików zdjęciowych lub muzycznych:
 - a poprzez iTunes lub iCloud (dla produktów iOS) lub
 - b za pośrednictwem usługi Time Machine lub kopiowania plików (dla produktów Mac).Informacji dotyczących sposobu wykonania kopii zapasowych udziela Producent, są one dostępne na stronie internetowej <https://support.apple.com/pl-pl/HT204055>.

§5 Zasady Realizacji Usług Wsparcia Technicznego

1. Usługi wsparcia technicznego mogą być realizowane przez Klienta w każdym Salonie iSpot.
2. Przed przystąpieniem do czynności na Produkcie, konieczne jest uzupełnienie dokumentu Zlecenia i wykonanie przez Klienta niezbędnych czynności zabezpieczających jego dane na przekazywanym do wykonania Usługi wsparcia technicznego Produkcie zgodnie z §4 powyżej. Podpisując Zlecenie, Klient zaświadcza, że jego Produkt nie zawiera żadnych plików ani danych niezgodnych z prawem.
3. iSpot informuje, iż wykonanie Usług wsparcia technicznego wiąże się z istotnym ryzykiem utraty, zastąpienia lub zmiany formatu danych zawartych na dysku twardym i innych nośnikach informacji w tych Produktach. iSpot nie odpowiada za niezawinioną utratę lub naruszenie bezpieczeństwa danych, oprogramowania i aplikacji, nie ma obowiązku odzyskiwania danych, oprogramowania, aplikacji ani innych informacji znajdujących się w Produkcie oraz nie odpowiada za niezawinioną utratę możliwości korzystania z Produktu w związku ze świadczonymi Usługami wsparcia technicznego.
4. iSpot świadczy osobną odpłatną usługę wykonania kopii danych oraz odzyskiwania danych (o ile istnieją techniczne możliwości wykonania tych czynności w zakresie narzędzi dostępnych w Salonie iSpot), lecz wyłącznie w Salonie iSpot i bezpośrednio na nośnik zewnętrzny dostarczony przez Klienta. iSpot zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania takiej usługi, jeżeli nośnik zewnętrzny dostarczony przez Klienta budzi istotne wątpliwości pracownika Salonu iSpot w odniesieniu do bezpieczeństwa danych.
5. Czas realizacji Usługi wsparcia technicznego jest każdorazowo uzależniony od rodzaju zgłaszanych problemów oraz poziomu trudności w ich rozwiązaniu. Klient zostanie poinformowany o orientacyjnym czasie wykonania Usługi przed jej rozpoczęciem. Salon iSpot zastrzega możliwość wydłużenia czasu realizacji Usługi, jeżeli jest to podyktowane względami technicznymi, o czym niezwłocznie informuje Klienta.
6. W przypadku, gdy przy przyjęciu Zlecenia pracownik Salonu iSpot określił koszt realizacji Usługi wsparcia technicznego, Klient, podpisując dokument Zlecenia akceptuje wskazaną na dokumencie cenę Usługi wsparcia technicznego zgodnie z cennikiem i zobowiązuje się do jej uiszczenia. Salon zastrzega możliwość zmiany rodzaju wykonywanych Usług wsparcia technicznego po dokonaniu wstępnej diagnozy, o czym zobowiązany jest uprzednio poinformować Klienta wskazując cenę takiej zmienionej Usługi wsparcia technicznego. W takim przypadku zmiana rodzaju wykonywanych Usług wsparcia technicznego jest możliwa tylko po uzyskaniu uprzedniej zgody Klienta.
7. Odbiór Produktu możliwy jest w oparciu o fizycznie posiadany dokument tożsamości, z danymi zgodnymi z danymi podanymi na etapie złożenia Zlecenia.
8. Klient zobowiązany jest dokonać sprawdzenia Produktu przy jego odbiorze.

§6 Postanowienia końcowe

1. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie będą miały zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące prawa polskiego.
2. Usługi wsparcia technicznego nie są objęte gwarancją. Dodatkowo w odniesieniu do Przedsiębiorców innych niż Przedsiębiorcy Indywidualni wyłączona jest rękojmia.
3. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy iSpot a Klientem, który nie jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą Indywidualnym zostaje poddane sądowi miejscowo właściwemu dla siedziby iSpot.
4. Wszelkie reklamacje dotyczące Usługi wsparcia technicznego 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: bok@ispot.pl. Reklamację można również zgłosić bezpośrednio w Salonie iSpot,

w którym realizowano Usługę wsparcia technicznego. Reklamacja powinna zawierać informacje o przyczynach reklamacji, żądanie Klienta oraz informacje pozwalające go zidentyfikować, tj. 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). 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. iSpot jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: (a) zmiany obowiązujących przepisów prawa skutkującej koniecznością jego dostosowania do tej zmiany, (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 istotny wpływ na program Usług wsparcia technicznego iSpot, (d) zmiany warunków programu Usług wsparcia technicznego, (e) zmiany spowodowanej względami technicznymi, (f) usunięcia ewentualnych omyłek w Regulaminie.
6. iSpot powiadomi o każdorazowej zmianie Regulaminu na 14 dni przed wejściem w życie nowego Regulaminu poprzez umieszczenie informacji z treścią zmienianego Regulaminu na stronie internetowej iSpot oraz dostępnej w Salonie 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.
7. Postanowienia Regulaminu nie uchybiają przepisom prawa, w tym przepisom Ustawy.
8. Regulamin jest dostępny w Salonach iSpot, a także na stronie internetowej www.ispot.pl. Może być on też dostarczony Klientowi na jego żądanie na trwałym nośniku bez dodatkowych opłat.
9. **Regulamin obowiązuje od 10.03.2026 r.**

Załącznik 1 Cennik i lista Usług wsparcia technicznego wykonywanych w salonach iSpot:

Nazwa usługi	Cena detaliczna brutto
Konsultacja 15 minut	59 zł
Konsultacja 30 minut	99 zł
Konsultacja 60 minut	159 zł
Parowanie Apple Watch	49 zł
Wykonanie kopii zapasowej na nośniku klienta do 100GB	99 zł
Aktualizacja oprogramowania - WatchOS	49 zł
Czyszczenie słuchawek AirPods	79 zł
Instalacja wskazanej aplikacji	49 zł
Wykonanie kopii zapasowej na nośniku klienta powyżej 100GB	199 zł
Czyszczenie portu lightning / USB-C	29 zł
Czyszczenie głośnika i mikrofonu w telefonie	39 zł
Czyszczenie lightning, głośnik, mikrofon - zestaw	59 zł
Migracja danych przy zakupie urządzenia iOS	79 zł
Odtworzenie i aktualizacja systemu iOS / iPadOS	129 zł
Instalacja MS Office lub Parallels lub Windows	79 zł
Instalacja MS Office lub Parallels lub Windows pakiet 2 usług	129 zł
Migracja danych przy zakupie urządzenia MacOS	129 zł
Nazwa usługi	Cena detaliczna brutto
Reset Hasła Apple ID	39 zł
Pierwsze uruchomienie	79 zł
Aktualizacja oprogramowania - iOS/ iPadOS	79 zł
Aktualizacja oprogramowania - Mac	149 zł
Migracja danych - iOS / iPadOS	129 zł
Instalacja szkła na ekranie po serwisie - iPhone	29 zł
Migracja danych - Mac	179 zł
Reinstalacja systemu MacOS	179 zł
Instalacja Windows / Boot Camp	199 zł
Mac bez tajemnic	199 zł
Mac dla zaawansowanych	229 zł
iPhone bez tajemnic	179 zł
iPad bez tajemnic	179 zł
Rozwiązania Apple w biznesie (SMB)	199 zł

Załącznik 2 Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Mając na uwadze fakt, iż Strony łączy umowa w zakresie świadczenia przez iSpot (dalej: Podmiot przetwarzający) Usług wsparcia technicznego na rzecz Klienta (dalej: Administrator), tj. Regulamin świadczenia Usług wsparcia technicznego w salonach iSpot przez iSpot Poland Sp. z o.o. (dalej: **Umowa główna**), Strony zgodnie postanowiły, co następuje:

§1. PRZEDMIOT UMOWY

1. Strony postanawiają, że w celu spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w szczególności przepisów Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady 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), zwanego dalej **RODO** oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781), zwanej dalej **Ustawą**, jak również w celu właściwej realizacji postanowień Umowy głównej, Administrator powierza do przetwarzania Podmiotowi przetwarzającemu Dane osobowe, o których mowa w § 2. niniejszej Umowy, w celu świadczenia przez Podmiot przetwarzający usług wskazanych w Umowie głównej, w zakresie i na zasadach określonych niniejszą Umową oraz z uwzględnieniem postanowień Umowy głównej, Ustawy oraz RODO.
2. Określenia **Administrator**, **Podmiot przetwarzający**, **Dane osobowe**, **Przetwarzanie** mają znaczenie, jakie zostało ustalone na gruncie przepisów RODO.
3. Strony postanawiają, że niniejszą Umowę należy traktować jako udokumentowane polecenie Administratora do przetwarzania Danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, o którym mowa w art. 28 ust. 3 RODO.
4. Niniejsza Umowa ma zastosowanie wyłącznie w przypadku, w którym Klient nie dokonał usunięcia danych z Produktu przed realizacją Usługi wsparcia technicznego, a usługa realizowana jest w salonie iSpot, ale nie w obecności Klienta. Każdy przypadek, o którym mowa w zdaniu pierwszym jest rozpatrywany indywidualnie, biorąc pod uwagę m.in. rodzaj Usługi wsparcia technicznego oraz czas jej realizacji, a także infrastrukturę danego salonu iSpot i aktualne natężenie ruchu.

§2. ZAKRES, CEL, CHARAKTER ORAZ CZAS PRZETWARZANIA POWIERZONYCH DANYCH

1. W związku z realizacją usług serwisowych, Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania następujące dane osobowe:

Kategorie osób	Rodzaj Danych osobowych	Cel
Dane osobowe dotyczące osób pełnoletnich, dane osobowe dotyczące dzieci	Dane osobowe i inne informacje (w tym dane szczególnych kategorii, dane analityczne i statystyczne) znajdujące się w pamięci urządzenia objętego realizacją Usług wsparcia technicznego	Realizacja Usług wsparcia technicznego.

2. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych ma charakter czasowy i następuje z chwilą i w związku z zawarciem Umowy głównej. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych obejmuje następujące czynności przetwarzania: przechowywanie, dostęp (wyłącznie w ramach ustalenia, czy na urządzeniu znajdują się jakikolwiek dane, w tym dane osobowe; w żadnym przypadku dostęp nie obejmuje możliwości przeglądania tych danych czy wykonywania ich kopii), usuwanie lub niszczenie. Dane osobowe będą przetwarzane w architekturze rozproszonej, wyłącznie w formie elektronicznej.
3. Zakres powierzenia może zostać w każdym momencie zmieniony, rozszerzony lub ograniczony przez Administratora, co nastąpi poprzez przesłanie Podmiotowi przetwarzającemu drogą elektroniczną zaktualizowanego zakresu powierzenia.

§3. OŚWIADCZENIA STRON

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, że:
 - a) zobowiązuje się do wykorzystania Danych osobowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy głównej oraz w celu w niej określonym;
 - b) zapewnia wystarczające gwarancje – w szczególności, jeżeli chodzi o wiedzę fachową, wiarygodność i zasoby – wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
2. Administrator oświadcza, że jest uprawniony do powierzenia przetwarzania Danych osobowych, a powierzone Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania Dane osobowe zgromadził zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Administrator powierza do przetwarzania Dane osobowe, dla których jest Administratorem lub które przetwarza w imieniu innego lub innych Administratorów.
4. Administrator jest uprawniony do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń w rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do Podmiotu przetwarzającego, jak również do nadania upoważnienia, o którym mowa w ust. 5 poniżej.
5. Administrator uprawnia Podmiot przetwarzający do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń w rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do dalszych podmiotów przetwarzających (Subprocesorów).

§4. OBOWIĄZKI STRON

1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest:
 - a) przetwarzać Dane osobowe w sposób zgodny z RODO, Ustawą, innymi powszechnie obowiązującymi przepisami, które chronią prawa osób, których dane dotyczą, a także niniejszą Umową oraz poleceniami wydawanymi przez Administratora;
 - b) stosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych Danych osobowych, to znaczy środki adekwatne do ryzyk związanych z ich przetwarzaniem, spełniające wymogi RODO, które chronią prawa osób, których dane dotyczą. W szczególności Podmiot przetwarzający powinien zabezpieczyć Dane osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem. W celu wykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest prowadzić dokumentację opisującą sposób przetwarzania

Danych osobowych, w tym w szczególności rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania Danych osobowych w imieniu Administratora, o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO („Rejestr kategorii czynności przetwarzania danych osobowych) oraz udostępniać go na żądanie Administratora;

- c) przetwarzać Dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, w związku i w czasie realizacji Umowy głównej;
 - d) niezwłocznie informować Administratora, jeśli wydane Podmiotowi przetwarzającemu w oparciu o ust. 1 lit. c powyżej polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych powszechnie obowiązujących przepisów;
 - e) dopuszczać do przetwarzania Danych osobowych wyłącznie osoby, które uzyskały uprzednio od niego pisemne upoważnienie;
 - f) dopuszczać do przetwarzania Danych osobowych wyłącznie osoby, które zobowiązała do zachowania tajemnicy lub które podlegają odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
 - g) do przeszkolenia swoich pracowników w zakresie sposobów zabezpieczenia przetwarzanych Danych osobowych;
 - h) zapewniać, by każda osoba działająca z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego i mająca dostęp do Danych osobowych przetwarzała je wyłącznie na polecenie Administratora, chyba że wymagają tego przepisy prawa unijnego lub polskiego, jak również, aby przetwarzała je jedynie w zakresie bezwzględnie niezbędnym do realizacji Umowy głównej;
 - i) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne wymagane zgodnie z art. 32 RODO; w celu zapewnienia bezpieczeństwa Danych osobowych;
 - j) przestrzegać warunków korzystania z usług podmiotu, któremu Podpowierza przetwarzanie Danych osobowych, na zasadach określonych w § 5. poniżej;
 - k) w razie potrzeby i na żądanie pomagać Administratorowi w wyznaczonym przez niego terminie i formie, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
 - l) niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie **3** (słownie: trzech) **dni roboczych** (tj. dni od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy), informować Administratora o tym, iż osoba, której dane dotyczą, skierowała do Podmiotu przetwarzającego korespondencję zawierającą żądanie w zakresie wykonywania praw osoby określonych w rozdziale III RODO, jak również udostępniać treść tej korespondencji; Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do samodzielnego udzielania jakichkolwiek informacji osobie w związku ze złożonym żądaniem;
 - m) w razie potrzeby i na żądanie, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać Administratorowi wywiązywać się z obowiązków określonych w art. 32 – 36 RODO, w tym stosować środki w celu zaradzenia naruszeniom ochrony Danych osobowych (dalej: **Naruszenia**) oraz w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania ich ewentualnych negatywnych skutków;
 - n) zapewnić prawidłowość i aktualność Danych osobowych poprzez niezwłoczne poinformowanie Administratora, jeżeli Podmiot przetwarzający stwierdzi, że przetwarzane przez niego Dane osobowe są nieprawidłowe lub nieaktualne;
 - o) udostępniać Administratorowi na jego żądanie wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków wskazanych w przepisach RODO, innych powszechnie obowiązujących przepisach oraz w Umowie.
2. W razie stwierdzenia Naruszenia ochrony powierzonych Danych osobowych, Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie **48 godzin** (słownie: czterdziestu ośmiu) od powzięcia takiej informacji, zgłasza ten fakt Administratorowi z uwzględnieniem przepisów art. 33 RODO. Zgłoszenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim powinno zostać przekazane w formie pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Administratora.
 3. Podmiot przetwarzający dokumentuje wszelkie Naruszenia, w tym okoliczności Naruszenia, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze.
 4. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do samodzielnego przekazywania informacji o Naruszeniu podmiotom Danych osobowych, chyba że Administrator mu to poleci.

§5. PODPOWIERZENIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Podmiot przetwarzający przy realizacji Umowy głównej i niniejszej Umowy może korzystać wyłącznie z usług takich innych podmiotów przetwarzających, na rzecz których dokonywane jest dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych (dalej **Subprocesor**), które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
2. Administrator wyraża ogólną zgodę, o której mowa w art. 28 ust. 2 RODO na dokonanie przez Podmiot przetwarzający Podpowierzenia Danych osobowych (forma przetwarzania, o której mowa w art. 28 ust. 2 RODO, tj. dalsze powierzenie przetwarzania Danych osobowych przez Podmiot przetwarzający dokonywane na rzecz Subprocesora, który wykonuje pracę na zlecenie lub współpracuje z tym Podmiotem przetwarzającym, dalej **Podpowierzenie**), w celu oraz w zakresie analogicznym do tego, na podstawie którego Dane osobowe zostały powierzone Podmiotowi przetwarzającemu. Listę podmiotów, na rzecz których zostaje dokonane Podpowierzenie:

Nazwa Subprocesora	Siedziba i adres podmiotu oraz dane rejestrowe (NIP, REGON, KRS)	Opis usług
Microsoft	Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place South County Business Park Leopardstown, Dublin 18, Irlandia Terytorium przetwarzania: EOG	Dostawca oprogramowania służącego do generowania dokumentu Przyjęcia Produktu do salonu iSpot w celu wykonania Usługi wsparcia technicznego.

3. Podmiot przetwarzający informuje Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia podmiotów wskazanych w ust. 2. powyżej, nie później niż w terminie 7 dni (słownie: siedmiu) przed ich wprowadzeniem, a Administrator w tym terminie może wnieść sprzeciw wobec takich zmian, w którym wyjaśni podstawy do nieudzielenia akceptacji nowemu podmiotowi. Brak sprzeciwu uznawany jest za akceptację danego Subprocesora.
4. W przypadku dokonania Podpowierzenia przetwarzania Danych osobowych, będzie miało ono za podstawę umowę, na podstawie której Subprocesor zobowiąże się do wykonywania tych samych obowiązków, które na mocy niniejszej Umowy zostały nałożone na Podmiot przetwarzający. Umowa z Subprocesorem będzie miała formę pisemną.

§6. PRZEKAZANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTWA TRZECIEGO. UDOSTĘPNIENIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Przekazanie powierzonych Danych osobowych do państwa trzeciego (poza Europejski Obszar Gospodarczy) lub do organizacji międzynarodowej może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku, przed rozpoczęciem przekazania powierzonych Danych osobowych, Podmiot przetwarzający poinformuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielenia takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
2. Podmiot przetwarzający nie udostępni powierzonych mu do przetwarzania Danych osobowych żadnym podmiotom, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§7. PRAWO PRZEPROWADZANIA AUDYTÓW

1. Administrator, zgodnie z art. 28. ust. 3 lit. h RODO, ma prawo do przeprowadzania audytów, w tym inspekcji dotyczących tego, czy środki techniczne i organizacyjne oraz stosowane przez Podmiot przetwarzający zabezpieczenia spełniają postanowienia RODO oraz niniejszej Umowy. Szczegółowe zasady audytu będą ustalane w toku prac przygotowawczych do audytu z tym zastrzeżeniem, że audyt powinien zostać zapowiedziany z minimum **14 dniowym** (słownie: czternasto) wyprzedzeniem.
2. W przypadku, gdy podczas audytu Administrator wykryje nieprawidłowości w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych lub organizacyjnych, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie podjąć działania mające na celu eliminację tych nieprawidłowości, w terminie ustalonym przez Strony.

§8. POUFNOŚĆ

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Danych osobowych otrzymanych w związku z realizacją Umowy głównej od Administratora i od współpracujących z nim osób w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Dane osobowe nie będą wykorzystywane, ujawniane, ani udostępniane inaczej niż na zasadach przewidzianych w RODO, Umowie głównej, w niniejszej Umowie i powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

§9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Każda ze Stron odpowiada za szkody wyrządzone drugiej Stronie oraz osobom trzecim w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, zgodnie z przepisami RODO, Ustawy i innymi właściwymi przepisami prawa oraz z uwzględnieniem postanowień niniejszej Umowy.
2. W przypadku szkody spowodowanej umyślnym działaniem Podmiotu przetwarzającego, Podmiot przetwarzający ponosić będzie odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Administratora.
3. W przypadku innym niż określony w ust. 2 powyżej, Podmiot przetwarzający ponosić będzie odpowiedzialność wyłącznie na zasadzie winy.
4. Odpowiedzialność odszkodowawcza Podmiotu przetwarzającego w żadnym wypadku nie obejmuje utraconych przez Administratora korzyści (*lucrum cessans*).
5. Podmiot przetwarzający, w odniesieniu do powierzonych Danych osobowych zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Administratora o wszelkich czynnościach kontrolnych dokonywanych ze strony uprawnionych organów, a także o złożonych przez osoby fizyczne skargach i wnioskach związanych z ochroną ich Danych osobowych.
6. Podmiot przetwarzający nie jest odpowiedzialny w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania Danych osobowych osobom nieupoważnionym, pozyskanie tych Danych osobowych przez osobę nieuprawnioną, uszkodzenie lub zniszczenie tych Danych osobowych w przypadku, gdy przyczyną powyższego jest działanie lub zaniechanie leżące po stronie Administratora.
7. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za działania swoich pracowników i innych osób, przy pomocy których przetwarza powierzone mu Dane osobowe, w tym za działania Subprocesorów, o których mowa w § 5. niniejszej Umowy, jak za własne działanie i zaniechanie.
8. Przy określaniu odpowiedzialności cywilnoprawnej (odszkodowawczej) Podmiotu przetwarzającego stosuje się i bierze pod uwagę przepisy art. 82 RODO.

§10. CZAS TRWANIA I ZAKOŃCZENIE PRZETWARZANIA

1. Umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy głównej. W celu uniknięcia wątpliwości, zakończenie współpracy między Stronami skutkuje rozwiązaniem Umowy.
2. W przypadku rozwiązania niniejszej Umowy, Podmiot przetwarzający ma obowiązek niezwłocznie usunąć lub zwrócić Administratorowi powierzone mu Dane osobowe.
3. Usunięcie danych, o którym mowa w ust. 2 powyżej nie może uchybiać innym przepisom obowiązującego prawa. Celem uniknięcia wątpliwości, usunięcie Danych osobowych nie ma zastosowania do obowiązku przechowywania dokumentów przez określony czas (np. przepisy podatkowe), a dodatkowo – dokumenty mogą być przechowywane przez Podmiot przetwarzający przez czas ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami Administratora. W takim przypadku, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zminimalizowania zakresu Danych osobowych, które będą przetwarzane w celach, określonych w zdaniu poprzednim.

§11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają powszechnie obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy RODO, Ustawy i inne właściwe.
2. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z realizacją Umowy jest sąd właściwy wedle Umowy głównej.

DOKUMENT PRZYJĘCIA PRODUKTU W SALONIE iSpot
celem wykonania Usługi wsparcia technicznego

Dane klienta:

Imię i nazwisko / Nazwa firmy:

Telefon kontaktowy:

Adres e-mail:

Dane Produktu:

Model / Nazwa:

Numer seryjny:

Opis usterki / powód zgłoszenia:

Stan Produktu:

Czy Produkt uruchamia się?

Tak Nie

Dodatkowe informacje:

drobne zarysowania lub odpryski farby wynikające z normalnego użytkowania Produktu

widoczne rysy, pęknięcia, wgniecenia,

zbity ekran, obudowa lub aparat

zdeformowanie bryły Produktu (np. wybrzuszenia, wygięcia, złe spasowanie urządzenia, odstający ekran)

Komentarz (opcjonalnie):

.....
.....

Usługa do wykonania:

Wybrana Usługa wsparcia technicznego:

Usługa 1:

Usługa 2:

Usługa 3:

Łączna cena wybranych Usług (brutto): zł

Przygotowanie Produktu przez Klienta:

Klient zobowiązuje się do wykonania poniższych czynności przed przekazaniem Produktu w celu realizacji Usługi wsparcia technicznego:

Wykonanie kopii zapasowej danych zgodnie z zaleceniami firmy Apple (poprzez iCloud lub iTunes/Finder (dla produktów iOS) lub za pośrednictwem usługi Time Machine lub kopiowania plików (dla produktów Mac)

Uwaga: iSpot nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną utratę danych znajdujących się na urządzeniu, która nastąpiła w trakcie wykonywania Usługi wsparcia technicznego.

Oświadczenie klienta:

Potwierdzam, że wykonałem/am kopię zapasową danych i przygotowałem/am Produkt zgodnie z powyższymi zaleceniami.

Zostałem/am poinformowany/a o możliwości utraty, zastąpienia lub zmiany formatu danych podczas świadczenia Usługi wsparcia technicznego.

Zapoznałem/am się z Regulaminem usług wsparcia technicznego.

Akceptuję cenę wykonania usługi, o której zostałem/am poinformowany/a przed rozpoczęciem wykonania usługi.