

# 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 (02-566) przy ul. Puławskiej 2, wpisaną 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, o kapitale zakładowym 103 600 300 PLN, NIP: 5272710089, REGON: 147129582, e-mail: serwis@ispot.pl, nr telefonu: (22) 22 3333 0.
2. Serwis – oznacza serwis prowadzony przez iSpot, w którym wykonywane są Usługi serwisowe, zlokalizowany w szczególności w punktach sprzedaży iSpot.
3. Produkt – oznacza oryginalny sprzęt oznaczony marką Apple lub Beats.
4. 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.
5. Zlecenie - oznacza zgłoszenie serwisowe dotyczące realizacji Usługi serwisowej Produktu przez Serwis dokonane przez Klienta w punkcie sprzedaży iSpot bądź za pośrednictwem strony internetowej Serwisu: [https://ispot.pl/s,zglos\\_naprawe](https://ispot.pl/s,zglos_naprawe).
6. 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/s,zglos\\_naprawe](https://ispot.pl/s,zglos_naprawe), a także w punkcie sprzedaży iSpot.
7. 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 za wady Produktu (naprawy z tytułu rękojmi),
  - pogwarancyjnych (naprawy pogwarancyjne).

Usługa serwisowa jest realizowana odpłatnie (w przypadku napraw pogwarancyjnych) lub nieodpłatnie (naprawa gwarancyjna oraz naprawa z tytułu rękojmi).

8. Regulamin - oznacza niniejszy regulamin.
9. Potwierdzenie Zlecenia – oznacza dokument wydawany Klientowi w punkcie sprzedaży iSpot, stwierdzający, że Produkt został oddany przez Klienta do Serwisu w celu wykonania Usługi serwisowej.
10. Potwierdzenie Naprawy – oznacza dokument wydawany Klientowi w punkcie sprzedaży iSpot po wykonaniu Usługi serwisowej danego Produktu Klienta przez Serwis.

## §2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia Regulaminu określają zasady świadczenia Usług serwisowych oraz warunki, które musi spełnić Klient przed złożeniem Zlecenia oraz w trakcie jego realizacji.
2. Klient, z chwilą rejestracji Zlecenia w punkcie sprzedaży iSpot lub za pośrednictwem strony internetowej Serwisu iSpot w Usłudze door-to-door, zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu.

3. Poprzez rejestrację Zlecenia Klient oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem oraz akceptuje jego postanowienia.
4. 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.
5. W przypadku świadczenia Usługi serwisowej, korzystając z wiedzy lub procedur podmiotów trzecich, iSpot zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy przedmiotowych informacji.
6. Regulamin jest udostępniany Klientowi w momencie rejestracji Zlecenia na papierze lub innym trwałym nośniku, a także na stronie internetowej Serwisu: [https://ispot.pl/s\\_o\\_serwisie](https://ispot.pl/s_o_serwisie).

### §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 jest iSpot (dalej: „Administrator”). Z Administratorem można się skontaktować poprzez wiadomość e-mail skierowaną na adres: [serwis@ispot.pl](mailto:serwis@ispot.pl)
2. Administrator przetwarza następujące dane osobowe Klientów: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, NIP firmy – jeśli został podany.
3. Podanie przez Klienta 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 z tytułu gwarancji czy rękojmi za wady Produktu. W przypadku ich niepodania Administrator nie ma możliwości zrealizowania Usługi serwisowej.
4. Administrator przetwarza dane osobowe Klientów, o których mowa w ust. 2 powyżej, w celu:
  - realizacji umowy o świadczenie usług serwisowych lub dążenia do jej zawarcia (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - w celu 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);
  - w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
  - za zgodą wyrażoną przez Klienta dane osobowe Klienta 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](mailto:serwis@ispot.pl),
  - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Dane osobowe Klienta 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 Klienta. Administrator może przechowywać dane przez dłuższy okres niż wskazany w poprzednim zadaniu wyłącznie, gdy wynika to z obowiązku nałożonego na

Administradora przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa, np. przepisy nakładające obowiązek przechowywania dokumentacji podatkowej przez określony czas.

7. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celach marketingowych 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 Klienta 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 punkcie sprzedaży 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 w rozumieniu Kodeksu cywilnego a Serwisem, na podstawie Zlecenia zarejestrowanego za pośrednictwem strony internetowej Serwisu stanowi umowę o świadczenie usług zawartą na odległość zdefiniowaną w Ustawie o prawach konsumenta. Spółka informuje stosownie do art. 38 tej ustawy, że po spełnieniu świadczenia przez iSpot Klient traci prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi serwisowej.
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 wyklucza możliwość rozpoczęcia Usługi serwisowej, w tym w przedstawienia ekspertyzy serwisowej.
5. Sprzęty dostarczone do Serwisu bez uprzedniej rejestracji Zlecenia w punkcie iSpot lub za pośrednictwem strony internetowej Serwisu, zostaną odesłane zrotnie do Klienta (na jego koszt), bez podejmowania czynności serwisowych. Powyższe nie dotyczy jednak sytuacji, w której oddając Produkt do naprawy Klient będący konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego wykonuje uprawnienia przysługujące mu z tytułu rękojmi za wady. 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, dokonuje zwrotu Produktu Klientowi 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 paragrafie §3. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH w ust. 2.
7. Informacje na temat Zlecenia są udzielane wyłącznie osobie, której dane widnieją w Zleceniu.
8. Po rejestracji Zlecenia przez Klienta w punkcie sprzedaży iSpot, Serwis przekazuje Klientowi Potwierdzenie Zlecenia, które dokumentuje wyłącznie fakt oddania Produktu do Serwisu. Nie stanowi on oświadczenia Serwisu o uznaniu reklamacji.
9. Potwierdzenie Zlecenia zawiera informacje dotyczące zgłaszanych przez Klienta usterek oraz wstępny opis stanu Produktu, który nie jest ostatecznym. Klient jest świadomy, że opis końcowy stanu Produktu po przeprowadzonej diagnostyce przez technika w Serwisie, może zawierać usterki, uszkodzenia oraz inne wady, nie ujawnione 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.
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, iż 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 nie świadczy usług rzeczoznawczych, a stwierdza jedynie stan faktyczny Produktu, bez wyszczególniania genezy powstania danej usterki.
15. 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.
16. Serwis nie odpowiada za czas realizacji Usługi serwisowej, jeśli Klient nie dopełnił obowiązków zamieszczonych w paragrafie §4. PRZYGOTOWANIE SPRZĘTU PRZED DOSTARCZENIEM DO SERWISU. Powyższe nie dotyczy jednak sytuacji, w której oddając Produkt do naprawy Klient będący konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego wykonuje uprawnienia przysługujące mu z tytułu rękojmi za wady.
17. W przypadku, gdy przy przyjęciu Zlecenia, pracownik punktu sprzedaży 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.
18. W przypadku, gdy ze wstępnej diagnozy wynika, iż Usługa serwisowa może być wykonana jedynie odpłatnie lub koszt Usługi serwisowej jest inny niż określony przy przyjęciu Zlecenia zgodnie z ust. 17 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.
19. Brak akceptacji kosztorysu w przeciągu 5 dni roboczych od daty 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.
20. 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 sprzedaży 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, iż nie będzie informowany o postępach w wykonaniu Usługi serwisowej, a za datę dostarczenia wiadomości uznaje się datę zmiany statusu Zlecenia w systemie Serwisu. Jednocześnie Serwis zastrzega, iż aktualny stan Zlecenia, Klient może zweryfikować samodzielnie, w dowolnym momencie, na stronie Serwisu, w zakładce „Sprawdź status swojej naprawy”.
21. Klient zobowiązany jest do odbioru Produktu w punkcie sprzedaży 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](mailto: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.
22. Wydanie Produktu w punkcie sprzedaży iSpot, jest możliwe po okazaniu kopii dokumentu Potwierdzenia Zlecenia. Wraz z wydaniem Produktu, iSpot przekazuje Klientowi także Potwierdzenie Naprawy.
23. W przypadku odbioru Produktu przez osobę inną niż w Zleceniu, Klient zobowiązany jest do sporządzania oświadczenia w formie pisemnej, zawierającego pełne dane identyfikacyjne Produktu (Model, pojemność, kolor, numer seryjny, numer IMEI) oraz dane osobowe osoby odbierającej, poświadczonego odręcznym podpisem. Skan dokument należy następnie przesać na adres [serwis@ispot.pl](mailto:serwis@ispot.pl) w dowolnym momencie procesowania Usługi serwisowej.

24. Serwis jest uprawniony do wstrzymania się z wydaniem Produktu w punkcie sprzedaży iSpot do czasu uregulowania wszelkich należności.
25. Klient zobowiązany jest dokonać sprawdzenia Produktu przy jego odbiorze.
26. Klient jest zobowiązany do odbioru Produktu, niezależnie od sposobu przetworzenia Zlecenia, z punktu sprzedaży 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, iż nie zostanie informowany o możliwości odbioru Zlecenia. Jednocześnie Serwis zastrzega, iż aktualny status Zlecenia, Klient może zweryfikować samodzielnie, w dowolnym momencie, na stronie Serwisu, w zakładce „Sprawdź status swojej naprawy”.
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 punkcie sprzedaży iSpot. 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](mailto: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. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu na odebranie 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 siedziby Serwisu naliczanej za każdy miesiąc przechowania.
32. W przypadku umowy na realizację Usługi serwisowej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt. 1 Ustawy o prawach konsumenta, w przypadku gdy Serwis wykona w pełni Usługę serwisową, konsument traci prawo odstąpienia od umowy.
33. Wszelkie reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi serwisowej Klient powinien kierować na adres mailowy [reklamacje.serwis@ispot.pl](mailto:reklamacje.serwis@ispot.pl) lub pisemnie na adres siedziby iSpot.

## §5. PRZYGOTOWANIE SPRZĘTU PRZED DOSTARCZENIEM DO SERWISU

Przed dostarczeniem Produktu do punktu sprzedaży iSpot lub przed wysłaniem Produktu do Serwisu w Usłudze door-to-door, Klient zobowiązany jest do wykonania we własnym zakresie następujących czynności:

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 gwarancyjnego lub 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 wyłączzonego 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. Kurier odbierający od Klienta przesyłkę jest uprawniony do odmowy przyjęcia do przewozu rzeczy, których stan jest wadliwy lub opakowanie niedostateczne albo niemających wymaganego opakowania.

## §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.
2. Uprawnienia wynikające z dokumentu Roczna (1) gwarancja Apple – (POLSKA) uzupełniają i nie zastępują uprawnień Klienta wynikających z regulacji Kodeksu cywilnego.
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/pl/legal/warranty](http://www.apple.com/pl/legal/warranty) i może zostać sprawdzony na podstawie numeru seryjnego Produktu. W przypadku rozbieżności pomiędzy okresem gwarancji podanym na stronie Producenta, a wynikającymi 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.
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 bez uprzedniego kontaktu z Klientem:
  - 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.

11. Warunki gwarancji Producenta na wymieniony lub naprawiony Produkt, dostępne są na stronie <https://www.apple.com/pl/legal/warranty/>. Jeśli warunki gwarancji nie stanowią inaczej, gwarancja wynosi 90 dni od daty zakończenia naprawy w systemie Apple. 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

1. Serwis świadczy Usługi serwisowe w zakresie napraw z tytułu rękojmi w przypadku, gdy Produkt został zakupiony:
  - W punktach sprzedaży sieci iSpot
  - W sklepie internetowym iSpot ([www.ispot.pl](http://www.ispot.pl))
  - Za pośrednictwem działu B2B iSpot
2. W przypadku Zleceń zgłoszonych z tytułu rękojmi, Klient jest zobowiązany wykazać, że Produkt został zakupiony w punktach wskazanych w ust. 1 powyżej. W przypadku braku dowodu poświadczającego o własności Produktu Serwis ma prawo odmówić wykonania Usługi serwisowej.
3. 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.
4. Zgodnie z procedurami firmy Apple, Serwis nie zwraca uszkodzonych części serwisowych. Po wymianie produktu lub części, wszystkie elementy wymienione stają się własnością Apple.
5. Powyższe regulacje nie uchybiają przepisom Kodeksu Cywilnego, odnoszącym się do rękojmi.

## §8. NAPRAWY POGWARANCYJNE

1. Serwis realizuje odpłatne naprawy pogwarancyjne Produktów, nieobjętych gwarancją Producenta lub rękojmią za wady u sprzedawcy, którym może być iSpot, Apple oraz inny autoryzowany sprzedawca 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, iż dokonanie diagnostyki dla Produktów pogwarancyjnych, wiąże się z konieczności uiszczenia opłaty w kwocie 99 zł brutto dla urządzeń iPhone/iPod/iPad/Apple Watch/Beats/AirPods oraz 149 zł brutto dla komputerów Mac.
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 punkcie 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 Produkcje.
  - 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 punktu sprzedaży 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 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 Produkcje 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 użytkownika na Produkt o podobnej funkcjonalności) zbudowany z nowych i/lub wcześniej używanych części, które są równoważne nowym częściom pod względem działania i niezawodności.
  13. Przy wymianie Produktu na nową sztukę serwisową Serwis nie ma możliwości zamówienia Produktu w innej konfiguracji niż pierwotna.
  14. Serwis nie podejmuje dalszych czynności serwisowych, tj. naprawy lub wymiany uszkodzonej jednostki do momentu zarejestrowania płatności za pośrednictwem portalu Tpay.com lub przelewem bankowym na konto Serwisu.
  15. W przypadku nieprzekroczenia kwoty ujętej w Potwierdzeniu Zlecenia następuje automatyczna akceptacja na wykonanie naprawy lub wymiany, a kosztorys nie musi zostać przesłany.
  16. Po zarejestrowaniu płatności za pośrednictwem portalu Tpay.com lub przelewem bankowym na konto Serwisu, Serwis przystąpi do naprawy lub zamówienia nowego, serwisowego Produktu w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od momentu zaksięgowania wpłaty.
  17. Czas realizacji naprawy jest uwarunkowany dostępnością części serwisowych dostarczanych bezpośrednio przez Producenta.
  18. Po zaakceptowaniu kosztów naprawy lub wymiany Produktu, tj. 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 pozytuje 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. 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.

## §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](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 postanowienia Producenta w sprawie programów naprawczych.

## §10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów z Klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu Kodeksu cywilnego jest sąd właściwy miejscowo według obowiązujących przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
2. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy iSpot a Klientem, który nie jest konsumentem w rozumieniu Kodeksu cywilnego zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę iSpot.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z prawami Klientów i postanowieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.