

Regulamin Serwisu smartSPOT

smartSPOT – profesjonalny serwis urządzeń mobilnych (zwany dalej „smartSPOT”) jest prowadzony przez firmę SMARTSPOT sp. z o. o. Spółka Komandytowa, z siedzibą w Warszawie; ul. Chełmżyńska 59, 04-247 Warszawa; REGON: 520539417 oraz NIP: 9522222709

Niniejszy Regulamin obowiązuje w stosunkach pomiędzy Zleceniodawcą, a serwisem smartSPOT w zakresie świadczonych przez smartSPOT usług serwisowych sprzętu komputerowego, czyli produktów (w tym urządzeń oraz akcesoriów komputerowych) niebędących oprogramowaniem, a w szczególności produktów Apple.

Postanowienia ogólne

1. Dostarczenie sprzętu do naprawy może nastąpić w formie przesyłki (np. kurierskiej, pocztowej, etc.) po nadaniu przez smartSPOT numeru zlecenia RMA. W celu uzyskania nr RMA należy dokonać zgłoszenia produktu do serwisu smartSPOT za pomocą e-mail. Zleceniodawca ma prawo dostarczyć urządzenie do wskazanego przez smartSPOT Punktu Przyjęć na własny koszt, korzystając: z innej formy listu przewozowego (np. wypełniony ręcznie) lub innej, wybranej przez siebie usługi kurierskiej, pocztowej lub innego przewoźnika. Zleceniodawca jest zobowiązany do prawidłowego zapakowania zgłaszanego urządzenia i zabezpieczenia przesyłki przed przypadkowym dostępem osób trzecich do jej zawartości, a także do sprawdzenia poprawności danych na dokumencie przewozowym (w szczególności ubezpieczenia). Po zakończeniu zlecenia sprzęt odsyłany jest do Zleceniodawcy wybraną przez smartSPOT usługą kurierską lub pocztową (za ryczałtową opłatą ponoszona przez Zleceniodawcę - zgodnie z warunkami przedstawionymi przy wypełnianiu formularza lub podczas nadania nr RMA) albo może być odebrany osobiście (wyłącznie przez osobę zgłaszającą urządzenie do serwisu lub inną - upoważnioną przez Zleceniodawcę). Przepisy dotyczące przesyłek (kurierskich, pocztowych, etc.) w tym odpowiedzialność oraz prawa i obowiązki każdej ze stron regulują stosowne regulaminy firm odpowiedzialnych za spedycję przesyłki, które Zleceniodawca - decydując się na nadanie przesyłki - akceptuje. Serwis smartSPOT nie bierze odpowiedzialności za skutki podania nieprawidłowych, niepełnych lub niejednoznacznych danych przy zgłoszeniu urządzenia do serwisu przez Zleceniodawcę lub za szkody wynikające z winy lub zaniedbań Nadawcy przesyłki.
2. Z chwilą nadania nr RMA, serwis smartSPOT zobowiązuje się jedynie do przyjęcia zgłaszanego urządzenia do serwisu (w terminie do 7 dni od nadania nr RMA – po tym terminie konieczne jest nadanie nowego nr RMA) i dokonania wstępnej diagnozy. Po przeprowadzeniu diagnozy, serwis smartSPOT zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi, jeżeli jej wykonanie naruszałoby procedury obowiązujące w Serwisie smartSPOT.
3. Serwis smartSPOT dąży do starań, aby usługi były wykonywane z należytą starannością i bez zbędnej zwłoki.
4. Czynności serwisowe (w tym naprawa) wiążą się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w pamięci urządzenia. Przed przekazaniem urządzenia do serwisu Użytkownik zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej danych. Sposób wykonania kopii zapasowej przedstawiony jest w instrukcji obsługi urządzenia oraz na stronie internetowej producenta. Serwis smartSPOT nie ponosi odpowiedzialności za dane (np. kontakty, aplikacje, dokumenty, zdjęcia, notatki, pliki, ustawienia konfiguracyjne, etc.) znajdujące się w pamięci urządzenia przekazanego do serwisu oraz za możliwość i skutki ew. utraty ich przez Zleceniodawcę. Archiwizacja lub przeniesienie lub odtworzenie lub próba odzyskania danych może być przedmiotem zlecenia dodatkowej usługi

odpłatnej realizowanej na wyraźne życzenie Klienta. Serwis smartSPOT dołoży starań, jednak nie może zagwarantować możliwości realizacji wszystkich lub niektórych dodatkowych usług.

5. Wykonanie niektórych czynności w toku realizacji Zlecenia serwisowego może być powierzone przez smartSPOT podmiotom trzecim w szczególności Producentowi.
6. Zleceniodawca przyjmuje do wiadomości, że w toku przeprowadzonych czynności serwisowych może być konieczne zaktualizowanie oprogramowania systemowego do najnowszej możliwej dla danego urządzenia wersji oraz wyczyszczenie zawartości pamięci urządzenia - na co Zleceniodawca wyraża zgodę.
7. W przypadku zmiany kosztu naprawy urządzenia serwis każdorazowo skontaktuje się ze Zleceniodawcą w celu akceptacji kosztu. Serwis smartSPOT i Zleceniodawca każdorazowo ustalają zakres naprawy i koszt. W przypadku braku akceptacji dodatkowych kosztów Serwis smartSPOT na własny koszt odsyła urządzenie, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku wykrycia zatajonych przez Zleceniodawcę m.in.: modyfikacji lub prób napraw, zastąpienia oryginalnych części Apple lub ich brak, itp. - przez które urządzenie nie kwalifikuje się do zleconej serwisowi smartSPOT naprawy gwarancyjnej lub pozagwarancyjnej - Zleceniodawca może zostać obciążony kosztami czynności serwisowych w zryczałtowanej wysokości: 75 zł.
9. Zleceniodawca jest zobowiązany do odbioru sprzętu nie później niż w terminie do 14 dni od przekazania przez serwis informacji o gotowości sprzętu do odbioru. W przypadku nieodebrania sprzętu we wskazanym terminie, Zleceniodawca zostanie wezwany do odbioru sprzętu w terminie nieprzekraczającym 14 dni od daty odebrania wezwania pod rygorem naliczania opłat za bezumowne przechowywanie sprzętu (w wysokości: 5% stawki za 1m² powierzchni serwisu smartSPOT za każdy mies.).
10. W przypadku odesłania urządzenia przesyłką kurierską Odbiorca jest zobowiązany odebrać przesyłkę po uprzednim starannym sprawdzeniu jej stanu (a w szczególności sprawdzeniu opakowania zewnętrznego i ew. śladów mogących wskazywać na nieuprawniony dostęp osób trzecich do zawartości przesyłki) i sprawdzić stan oraz kompletność jej zawartości. W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń co do stanu lub zawartości przesyłki, za które odpowiada lub może odpowiadać Przewoźnik: należy żądać od kuriera sporządzenia tzw. „protokołu szkody” (niezbędnego do złożenia ew. reklamacji usługi transportowej) i niezwłocznie poinformować o tym fakcie także Nadawcę. Serwis smartSPOT nie bierze odpowiedzialności za skutki podania nieprawidłowych, niepełnych lub niejednoznacznych danych przy zgłoszeniu urządzenia do serwisu przez Zleceniodawcę lub za szkody wynikające z winy lub zaniedbań Odbiorcy przesyłki.
11. Wydanie lub wysłanie sprzętu z Serwisu smartSPOT może zostać wstrzymane do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę kwot należnych za wykonane usługi i inne czynności zgodnie ze Zleceniem serwisowym i niniejszym Regulaminem.
12. W toku realizacji zlecenia strony dopuszczają (niezależnie od wybranej preferowanej formy kontaktu) przekazywanie: informacji, wyjaśnień, potwierdzeń - za pomocą poczty e-mail pomiędzy wskazanymi adresami e-mail: Zleceniodawcy oraz smartSPOT.

Naprawy gwarancyjne

13. Jako naprawy gwarancyjne sprzętu Apple realizowane przez serwis smartSPOT, są naprawy w ramach: 14 dniowej, 6 miesięcznej, 12 miesięcznej gwarancji na sprzęt używany zakupiony w smartSPOT.
14. Status gwarancji udzielanej przez smartSPOT określany jest na podstawie daty zakupu - Zleceniodawca może być zobowiązany do przedłożenia: dowodu zakupu zawierającego m.in. numer seryjny (lub nr IMEI) sprzętu i/lub innych dokumentów dotyczących sprzętu (np. karty naprawy). Akcesoria (w szczególności nieposiadające numeru seryjnego) powinny być zgłaszane do serwisu wraz z urządzeniem, z którym są używane.

15. Zleceniodawca przekazując sprzęt do serwisu smartSPOT do naprawy gwarancyjnej wyraża zgodę na przeprowadzenie czynności diagnostycznych i serwisowych weryfikujących kwalifikowanie się urządzenia do naprawy gwarancyjnej (w tym wykonanie naprawy) oraz na wykonanie dodatkowych usług zamówionych przez Niego w Zleceniu, zobowiązując się jednocześnie do zapłaty umownego wynagrodzenia dla serwisu smartSPOT do wysokości kwot przedstawionych Zleceniodawcy za usługi dodatkowe nieobjęte postanowieniami gwarancji.
16. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji gwarancyjnej (usterki lub urządzenie niekwalifikujące się do naprawy gwarancyjnej) - np. w przypadku urządzenia z uszkodzeniami nieobjętymi gwarancją smartSPOT ale kwalifikującymi się do naprawy pozagwarancyjnej (np. produkt po zalaniu cieczą, uszkodzenia mechaniczne, nieprawidłowości w działaniu powstałe z winy lub zaniedbania Użytkownika, itp.) i niewyrażenia zgody przez Zleceniodawcę na przeprowadzenie konserwacji lub naprawy jako pozagwarancyjnej (odpłatnej) wg przedstawionej wyceny, Zleceniodawca zostanie obciążony kosztem wykonanych czynności serwisowych w zryczałtowanej wysokości: 75 zł.

Naprawy i usługi pozagwarancyjne

17. Jako naprawy pozagwarancyjne (odpłatne) sprzętu realizowane przez serwis smartSPOT są m.in. naprawy: dotyczące urządzeń po upływie okresu ograniczonej gwarancji producenta, a także urządzeń w okresie gwarancji udzielanej przez smartSPOT na sprzęt używany, które ze względu na charakter uszkodzenia nie są objęte gwarancją (np. produkt po zalaniu cieczą, uszkodzenia mechaniczne) ale kwalifikują się do napraw pozagwarancyjnych (odpłatnych) w Serwisie smartSPOT.
18. Serwis smartSPOT może odmówić przyjęcia sprzętu lub wykonania naprawy pozagwarancyjnej - bez podania przyczyny.
19. W przypadku napraw i usług pozagwarancyjnych - Zleceniodawca przekazując sprzęt do serwisu smartSPOT wyraża zgodę na przeprowadzenie czynności diagnostycznych i serwisowych, wykonanie usługi lub naprawy pozagwarancyjnej oraz na wykonanie dodatkowych usług zamówionych przez Niego w Zleceniu, zobowiązując się jednocześnie do zapłaty wynagrodzenia dla serwisu smartSPOT za wykonaną usługę lub naprawę, użyte części oraz materiały oraz za zamówione usługi dodatkowe. W przypadku gdy w toku przeprowadzonych czynności serwisowych okaże się, że koszt naprawy byłby wyższy niż przedstawiony Zleceniodawcy w chwili przyjęcia urządzenia do serwisu, Serwis smartSPOT zwróci się do Zleceniodawcy w celu uzyskania akceptacji zaktualizowanej wyceny kosztów naprawy.

Postanowienia końcowe

20. Serwis smartSPOT nie zwraca wymienionych części zamiennych.
21. Odbierający powinien dokonać sprawdzenia sprzętu przy odbiorze. Zleceniodawca, który nie sprawdzi prawidłowości działania sprzętu lub nie zgłosi zastrzeżeń (w formie pisemnej) co do jego funkcjonowania w terminie 10 dni od daty odbioru sprzętu - uznaje prawidłowość wykonanej naprawy.
22. Na usługi naprawy wykonywane przez smartSPOT udzielana jest 8-miesięczna gwarancja od daty zakończenia naprawy.

Ochrona danych osobowych

23. Dane będą przetwarzane w celach: realizacji usług (w tym serwisowych, konsultacyjnych, transportowych), przekazania informacji o kampanii serwisowej, przekazania danych do podmiotów współpracujących lub uprawnionych, zapewnienia wywiązania się przez Administratora z obowiązujących go przepisów prawa, sprawozdawczości finansowej; celno-skarbowej i księgowej, rozliczeń i ewidencjonowania rozliczeń.

24. Dane mogą być (o ile będzie to potrzebne i uzasadnione) przekazywane do: podmiotów będących Gwarantami urządzeń lub usług zgłaszanych do Administratora (w szczególności do firmy Apple); podmiotów świadczących usługi pocztowe, kurierskie, spedycyjne, etc. (w szczególności do firm: DHL, Poczta Polska, DPD oraz InPost); urzędów i instytucji (zgodnie z wymogami prawa); podmiotów działających na rzecz lub na zlecenie podmiotów, o których mowa powyżej; podmiotów prowadzących obsługę księgową Administratora.
25. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Osobie, której dane dotyczą przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w związku z ew. naruszeniem ochrony danych osobowych.
26. Zgoda na przetwarzanie danych przez Administratora może zostać cofnięta w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
27. Dodatkowe wyjaśnienia dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w zakładce „Polityka Prywatności” dostępnej w Sklepie Internetowym.