

Regulamin świadczenia usług serwisowych (dalej Regulamin)

Centrum Serwisowe – jeden z Serwisów iDream mieszczące się w następujących lokalizacjach:

Serwis iDream Białystok, CH ALFA ul. Świętojańska 15 15-277 BIAŁYSTOK;
Serwis iDream Bydgoszcz FOCUS MALL ul. Jagiellońska 39-47, 85-097 BYDGOSZCZ;
Serwis iDream Łódź CHR SUKCESJA, Al. Politechniki 1, 93-590 ŁÓDŹ;
Serwis iDream Warszawa MARYNARSKA POINT I, ul. Postępu 15B, 02-676 WARSZAWA
Serwis iDream Olsztyn, CH AURA ul. Piłsudskiego 16, 10-576 OLSZTYN
Serwis iDream Katowice, CH LIBERO ul. Kościuszki 229, 40-600 KATOWICE

Ekspertyza Techniczna – ogół czynności podejmowanych przez Eurotel w celu (i) określenia przyczyny uszkodzenia Sprzętu, w szczególności w celu ustalenia, czy uszkodzenie objęte jest gwarancją producenta lub rękojmią, (ii) określenia czynności naprawczych oraz (iii) wyceny kosztów Naprawy w przypadku Naprawy odpłatnej.

Eurotel – spółka Eurotel S.A. w Gdańsku, 80-126, ul. Myśliwska 21, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000258070, REGON: 191167690, NIP: 586-158-45-25, kapitał zakładowy 749.651,00 zł zwaną w niniejszym Regulaminie „Eurotel”, właściciel Centrum Serwisowego w Bydgoszczy;

Klient – osoba fizyczna lub prawna albo nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca tytuł prawny do rozporządzania Sprzętem, zlecająca Eurotel dokonanie Naprawy;

Naprawa – ogół czynności naprawczych świadczonych przez Eurotel na żądanie Klienta, mających na celu przywrócenie prawidłowego działania Sprzętu, w tym wykonanie Ekspertyzy Technicznej oraz Naprawę Gwarancyjną, jeżeli Sprzęt podlega gwarancji producenta; a także naprawy odpłatne oraz wynikające z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub naprawy z tytułu niezgodności Sprzętu z warunkami umowy sprzedaży, za które odpowiada Eurotel, oraz wymianę pękniętego wyświetlacza w Sprzęcie;

Naprawa Gwarancyjna – naprawa Sprzętu świadczona bezpłatnie przez Eurotel na żądanie Klienta, na warunkach zawartych w dokumencie zawierającym warunki udzielonej gwarancji przez producenta Sprzętu;

Salon iDream – prowadzony przez Eurotel lub partnera Eurotel punkt sprzedaży pod markę iDream. Aktualna lista Salonów iDream znajduje się na stronie internetowej www.idream.pl;

Sprzęt – urządzenie marki Apple, którego właścicielem lub użytkownikiem jest Klient, dostarczone przez Klienta do Centrum Serwisowego, Salonu lub Serwisu iDream celem Naprawy.



§1. Postanowienia ogólne.

1. Postanowienia Regulaminu wiążą Klienta i Eurotel S.A. w zakresie świadczonych przez Eurotel usług serwisowych Sprzętu.
2. Usługi serwisowe (Naprawy) świadczone są przez Eurotel:
 - 2.1. nieodpłatnie w okresie gwarancji Sprzętu (Naprawa Gwarancyjna) lub z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub niezgodność Sprzętu z warunkami umowy sprzedaży, za które odpowiada Eurotel;
 - 2.2. odpłatnie po upływie okresu gwarancji albo w przypadku, gdy uszkodzenie Sprzętu jest wyłączone z gwarancji producenta lub minął okres gwarancyjny (Naprawa odpłatna), a także w przypadku usługi wymiany pękniętego wyświetlacza.
3. Naprawa wykonywana jest wyłącznie na podstawie pisemnego zlecenia złożonego przez Klienta po wcześniejszym zapoznaniu się z postanowieniami Regulaminu oraz dostarczeniu Sprzętu do Centrum Serwisowego, Salonu lub Serwisu iDream.
4. Klient, po przedstawieniu dowodu zakupu Sprzętu, składa zlecenie Naprawy bezpośrednio w Centrum Serwisowym, Salonie lub Serwisie iDream lub za pośrednictwem strony internetowej www.serwis.idream.pl.
 - 4.1. Klient zobowiązany jest do usunięcia ze Sprzętu naklejonych szyb i folii przed oddaniem Sprzętu do Naprawy.
5. Zlecenie Naprawy wymaga udostępnienia Eurotel danych osobowych Klienta zawartych w formularzu zlecenia, w tym: imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail lub numeru telefonu komórkowego. Zlecenie Naprawy wymaga wyrażenia przez Klienta zgody na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania Naprawy na zasadach określonych w Regulaminie, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997r. Nr 133 poz. 883 ze zm.). Klient ma prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawienia. Klient może wyrazić zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w celach marketingowych związanych z działalnością Eurotel.
6. Wszelkie informacje dotyczące realizacji Naprawy przekazywane będą przez Eurotel pocztą elektroniczną na adres mailowy bądź telefonicznie na numer wskazany przez Klienta w zleceniu Naprawy.
7. Po złożeniu zlecenia Naprawy i przekazaniu Sprzętu pracownikowi Centrum Serwisowego, Salonu lub Serwisu iDream, Klient otrzymuje dokument potwierdzający przyjęcie Sprzętu do Naprawy.
8. Wydanie Klientowi Sprzętu po Naprawie nastąpi na podstawie dokumentu potwierdzającego jego przyjęcie przez Eurotel, za pisemnym potwierdzeniem odbioru.
 - 8.1. W przypadku braku dokumentu potwierdzającego przyjęcie Sprzętu do serwisu, Sprzęt zostanie wydany osobie wskazanej w formularzu zgłoszenia sprzętu do Naprawy (zleceniu) za okazaniem dowodu osobistego lubi innego dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby, której dane wskazane zostały w zleceniu usługi serwisowej. W przypadku Naprawy odpłatnej, dodatkowym warunkiem wydania Sprzętu jest dokonanie zapłaty za wykonaną Naprawę.
9. Po przyjęciu zlecenia Naprawy Eurotel wykonuje Ekspertyzę Techniczną, o której wynikach informuje Klienta. Eurotel przystępuje do wykonania Naprawy po przeprowadzeniu Ekspertyzy Technicznej i wyrażeniu przez Klienta zgody na dokonanie Naprawy w określonym zakresie, a w przypadku naprawy odpłatnej, także po akceptacji przez Klienta ceny Naprawy.
10. Koszt Ekspertyzy Technicznej pokrywa Klient.
 - 10.1. Klient ponosi koszty wykonania Ekspertyzy Technicznej tylko wtedy, gdy Sprzęt okaże się sprawny, bądź Klient odstąpi od Naprawy odpłatnej. W takiej sytuacji Klient, niezależnie od obowiązku dokonania zapłaty za Ekspertyzę Techniczną, zobowiązany jest do odbioru Sprzętu z zachowaniem zasad określonych w Regulaminie lub do pokrycia kosztów przesyłki w kwocie 36,- zł brutto (trzydzieści sześć złotych). Wydanie (wysłanie) Klientowi Sprzętu nastąpi po dokonaniu zapłaty.
 - 10.2. Koszt Ekspertyzy Technicznej i pokrycia kosztów przesyłki zgodnie z aktualnym cennikiem napraw.
11. Czas wykonania Naprawy uzależniony jest od rodzaju usterki oraz dostępności części podlegających



- wymianie. Eurotel realizować będzie Naprawę bez zbędnej zwłoki.
12. Eurotel nie odpowiada za uszkodzenie lub utratę danych zapisanych w pamięci Sprzętu oddanego do Naprawy. Klient jest zobowiązany do przechowywania danych w sposób umożliwiający ich odtworzenie i wykorzystanie, w szczególności poprzez utworzenie ich kopii zapasowych.
 13. Klient zobowiązany jest do odbioru Sprzętu w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania informacji o zakończeniu Naprawy bądź o wyniku Ekspertyzy Technicznej wskazującej na sprawność Sprzętu bądź od dnia odstąpienia przez Klienta od Naprawy. Eurotel, po uregulowaniu przez Klienta wszelkich należności, wyda Klientowi Sprzęt za pisemnym potwierdzeniem jego odbioru lub wyśle Sprzęt na adres wskazany w zleceniu Naprawy.
 - 13.1. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 13, Eurotel jest uprawniony do naliczania opłat za przechowywanie Sprzętu w wysokości 1,00 zł netto (jeden złoty) za każdy dzień przechowywania Sprzętu.
 14. Jeżeli Sprzęt nie zostanie odebrany w terminie określonym wyżej, Eurotel wzywa Klienta w sposób z nim uzgodniony do odbioru Sprzętu.
 - 14.1. Po upływie dziewięćdziesięciu (90) dni przechowywania Sprzętu po terminie określonym w ust. 13, własność Sprzętu przechodzi na Eurotel.
 15. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia Sprzętu przy jego odbiorze.
 16. Klient ma prawo zgłosić pisemną reklamację dotyczącą niezgodności Naprawy z umową. Reklamację należy zgłosić niezwłocznie po wykryciu niezgodności, przesyłając pisemne oświadczenie w tym zakresie na adres Eurotel, nie później jednak niż w ciągu dziewięćdziesięciu (90) dni od daty odebrania naprawionego Sprzętu.
 17. W zakresie, w jakim Naprawa obejmuje wymianę oryginalnych części i elementów Sprzętu na nowe, Klient, zgodnie z warunkami gwarancji Apple, uzyskuje dodatkową gwarancję na okres dziewięćdziesiąt (90) dni na nowe i oryginalne części.
 18. W uzasadnionych przypadkach Eurotel może udostępnić Klientowi zastępczy sprzęt o porównywalnych parametrach technicznych na okres Naprawy. Udostępnienie sprzętu nastąpi na podstawie zawartej przez Eurotel i Klienta umowy użyczenia.
 19. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminem mają zastosowanie właściwe przepisy prawa polskiego.

§2. Naprawa Gwarancyjna.

1. Eurotel świadczy usługi serwisowe w zakresie Napraw Gwarancyjnych, do których został upoważniony przez Apple Distribution International, obejmujących wyłącznie Sprzęt posiadający ważną na terenie Polski gwarancję producenta (gwarancja Apple).
2. Naprawa Gwarancyjna odbywa się na warunkach określonych w § 1 i 2 Regulaminu oraz w regulaminie gwarancyjnym Apple dostępnym na stronie internetowej (www.apple.pl). Zlecając Naprawę Gwarancyjną, Klient oświadcza, że zapoznał się z warunkami gwarancji Apple i akceptuje te warunki.
3. Okres obowiązywania gwarancji Apple wynosi jeden (1) rok od daty uruchomienia Sprzętu. Okres obowiązywania gwarancji Sprzętu Klient może sprawdzić w systemie serwisowym Apple na stronie: <https://checkcoverage.apple.com/pl/pl/> na podstawie numeru seryjnego Sprzętu. W przypadku rozbieżności uprawnień gwarancyjnych z danymi umieszczonymi w systemie serwisowym Apple, Klient zobowiązany jest dostarczyć do serwisu kopię dowodu zakupu zawierającą numer seryjny urządzenia.
4. W przypadku, gdy Naprawa Gwarancyjna wymaga wymiany części, Eurotel dokonuje wymiany na części fabrycznie nowe. Akceptacja zakresu naprawy wynikającego z Ekspertyzy Technicznej, skutkuje przejściem prawa własności części podlegających wymianie (wymontowanych) na Eurotel. Wymienione, uszkodzone części nie podlegają zwrotowi.
5. Dostarczenie Sprzętu do Centrum Serwisowego (Serwisu lub Salonu iDream) oraz odbiór Sprzętu odbywa się na koszt Klienta, chyba że została wykupiona przez Klienta usługa **iDream^{Care} VIP**.



§3. Naprawa odpłatna.

1. W ramach napraw odpłatnych Eurotel realizuje Naprawy Sprzętu nieobjętego gwarancją lub rękojmią, którego produkcja została zakończona nie dawniej niż pięć (5) lat od daty zlecenia Naprawy. Naprawa Sprzętu starszego niż pięć (5) lat wymaga indywidualnej decyzji Eurotel.
2. Eurotel ma prawo odmówić dokonania Naprawy odpłatnej.
3. Eurotel przystępuje do Naprawy odpłatnej na warunkach określonych w §§ 1 i 3 Regulaminu, po akceptacji przez Klienta ceny usługi.
4. Dostarczenie Sprzętu do Centrum Serwisowego (Salonu lub Serwisu iDream) oraz odbiór Sprzętu odbywa się na koszt Klienta.
5. Cena Naprawy obejmuje wynagrodzenie Eurotel zgodnie z cennikiem oraz cenę części podlegających wymianie. Aktualne cenniki znajdują się na stronie www.serwis.idream.pl
6. Przed przystąpieniem do Naprawy odpłatnej Eurotel może zażądać od Klienta zaliczki na poczet przyszłych kosztów Naprawy odpłatnej, w kwocie nie wyższej niż wynikającej z Ekspertyzy Technicznej. W takim wypadku Naprawa świadczona będzie po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w § 1 i §3 Regulaminu i po uiszczeniu zaliczki na poczet kosztów Naprawy.
7. W przypadku, gdy naprawa Sprzętu wymaga wymiany części, wymiana części następuje na koszt Klienta. Akceptacja zakresu Naprawy wynikającego z Ekspertyzy Technicznej lub dalszych czynności serwisowych (w tym mogących powiększyć wstępnie określoną cenę Naprawy odpłatnej), skutkuje przejściem prawa własności części podlegających wymianie (wymontowanych) na Eurotel. Wymienione, uszkodzone części nie podlegają zwrotowi.
8. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania Naprawy okaże się, że Naprawa wymaga dokonania czynności lub wymiany części innych niż wskazane w Ekspertyzie Technicznej, Eurotel poinformuje Klienta o tej okoliczności. W takim wypadku Klient uprawniony jest do rezygnacji z kontynuacji naprawy przez Eurotel, co rodzi po stronie Klienta obowiązek zapłaty wynagrodzenia za czynności naprawcze już wykonane przez Eurotel oraz zapłaty za części już wymienione. Po zaakceptowaniu przez Klienta zmienionego zakresu naprawy, Eurotel kontynuuje świadczenie usługi Naprawy.
9. Po zakończeniu naprawy Eurotel informuje Klienta o jej zakończeniu i wysokości ostatecznych kosztów naprawy.
10. Klient zobowiązany jest do zapłaty ostatecznych kosztów Naprawy na podstawie faktury w terminie czternastu (14) dni od dnia uzyskania informacji o zakończeniu Naprawy. Sprzęt może zostać zatrzymany do czasu uregulowania zadłużenia.
11. Sprzęt, który uległ uszkodzeniu wskutek upadku, zalania bądź innego zdarzenia losowego, traktowany jest jako Sprzęt podwyższonego ryzyka. Eurotel nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny brak możliwości dokonania Naprawy Sprzętu podwyższonego ryzyka oraz za okoliczność, że w toku Naprawy ujawnią się kolejne usterki, których wykrycie nie było możliwe w chwili przyjęcia Sprzętu do Naprawy. Eurotel nie ponosi odpowiedzialności za usterki ujawnione w zwróconym Klientowi Sprzęcie podwyższonego ryzyka, nie stwierdzone w chwili oddania Sprzętu do Naprawy, które nie pozostają w związku ze świadczoną przez Eurotel usługą Naprawy, a są konsekwencją zdarzenia losowego bądź wynikają z innej przyczyny nie leżącej po stronie Eurotel.

§4. Pozostałe Naprawy.

1. Wymiana pękniętego wyświetlacza w Sprzęcie:
 - 1.1. Wymiana pękniętego wyświetlacza w Sprzęcie odbywa się w Centrum Serwisowym. Ostateczną decyzję o zakwalifikowaniu wyświetlacza do wymiany lub o innej opcji naprawy Sprzętu podejmuje technik po przeprowadzeniu Ekspertyzy Technicznej.



- 1.2. Wymiana pękniętego wyświetlacza w Sprzęcie jest odpłatna, zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie www.serwis.idream.pl, jednakże Sprzęt, będący na gwarancji, zachowuje jej ważność.
- 1.3. W przypadku stwierdzenia usterek Sprzętu nie związanych z wyświetlaczem, wygiętej lub odkształconej obudowy, wcześniejszego rozmontowania Sprzętu, braku części wewnątrz Sprzętu, nieautoryzowanych modyfikacji Sprzętu, instalacji nieoryginalnych elementów, zawilgocenia Sprzętu lub innych usterek, Sprzęt może nie zostać zakwalifikowany do wymiany wyświetlacza z zachowaniem prawa gwarancji producenta.
2. Eurotel, na zasadach określonych w § 1 Regulaminu oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa, realizuje także nieodpłatne Naprawy wynikające z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub naprawy z tytułu niezgodności Sprzętu z warunkami umowy sprzedaży.

§5. Zastępczy sprzęt Apple.

1. Klient zobowiązany jest do używania zastępczego sprzętu Apple, użyczonego Mu na podstawie postanowień §1 ust. 18 w należyty sposób, zgodnie z przeznaczeniem i instrukcją obsługi. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia zastępczego sprzętu Apple wykraczające poza zakres jego normalnego zużycia.
2. Za użyczenie sprzętu na czas naprawy pobierana jest kaucja za sprzęt zastępczy w wysokości jak niżej. Kaucja zwracana jest Klientowi w dniu odbioru Sprzętu z punktu serwisowego.

Sprzęt zastępczy	Wysokość kaucji na czas naprawy
iPhone	1 499,00 zł brutto
iPad	1 499,0 zł brutto
Komputer (Mac, iMac, MacBook lub MacBook Air)	1 999,0 zł brutto

3. Klient nie jest upoważniony do oddania zastępczego sprzętu Apple osobom trzecim do używania. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Klient ponosi wobec Eurotel wyłączną odpowiedzialność za wynikłe stąd szkody.
4. Klient zobowiązany jest do zwrotu zastępczego sprzętu Apple w chwili wydania mu sprzętu Apple oddanego do Naprawy. W przypadku braku odbioru sprzętu Apple po zrealizowaniu Naprawy, Klient zobowiązany jest do zwrotu zastępczego sprzętu Apple w terminie czternastu (14) dni od daty uzyskania informacji o jej zakończeniu
 - 3.1. Przez zakończenie Naprawy rozumie się: brak zgody na Naprawę po uzyskaniu przez Klienta wyników Ekspertyzy Technicznej, przesłanie do Klienta informacji o zakończeniu naprawy, brak zgody Klienta na kontynuację Naprawy, po ustaleniu istnienia dalszych nieprawidłowości nie stwierdzonych podczas wykonania Ekspertyzy Technicznej.
5. W razie braku dokonania przez Klienta zwrotu zastępczego sprzętu Apple, stosownie do postanowień Regulaminu, Eurotel obciąży Klienta karą umowną za każdy dzień opóźnienia w wysokości trzy procent (3%) aktualnej wartości rynkowej zastępczego sprzętu Apple, wynikającej z formularza zgłoszenia sprzętu do serwisu.
6. W odniesieniu do zastępczego sprzętu Apple Klientowi nie przysługuje prawo zatrzymania.
7. W przypadku utraty zastępczego sprzętu Apple, Klient zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym zdarzeniu Eurotel. Ponadto Klient zobowiązany jest względem Eurotel do zwrotu kwoty odpowiadającej wartości rynkowej zastępczego sprzętu Apple z chwili jego wydania Klientowi.
8. Eurotel uprawniony jest do zatrzymania sprzętu Apple przekazanego przez Klienta do Naprawy (odpowiednio do zaistniałych okoliczności):
 - 3.1. do czasu dokonania przez Klienta zwrotu zastępczego sprzętu Apple,



- 3.2. do czasu zapłaty przez Klienta należnej kary umownej, o której mowa § 5 ust. 4 Regulaminu,
- 3.3. do czasu zapłaty przez Klienta odszkodowania w przypadku uszkodzenia zastępczego sprzętu Apple w stopniu wykraczającym poza zakres jego normalnego zużycia,
- 3.4. do czasu zapłaty przez Klienta kwoty odpowiadającej wartości zastępczego sprzętu Apple, w przypadku utraty zastępczego sprzętu Apple.

