

# Regulamin świadczenia usług

## Polityka Prywatności firmy MacHelp

### Postanowienia ogólne

Postanowienia niniejszego regulaminu obowiązują pomiędzy Zleceniodawcą – Klientem, a Zleceniobiorcą – Serwisem MacHelp, w zakresie świadczonych usług serwisowych sprzętu elektronicznego.

Składając zlecenie na obsługę serwisową (osobiście w siedzibie serwisu lub drogą elektroniczną za pomocą formularza zgłoszeniowego) Zleceniodawca potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść.

Regulamin jest dostępny w siedzibie Serwisu oraz na stronie internetowej [www.machelp.pl](http://www.machelp.pl). Potwierdzeniem zawarcia umowy o świadczenie usług serwisowych jest wystawienie przez Serwis MacHelp pisemnego pokwitowania przyjęcia sprzętu do naprawy i przekazanie go Klientowi (dla urządzeń dostarczonych przez Klienta do siedziby Serwisu) lub przesłanie kopii potwierdzenia drogą elektroniczną (w przypadku rejestracji zleceń online).

W przypadku przekazania urządzenia do naprawy usługą door-to-door niezbędne jest wcześniejsze zgłoszenie zlecenia drogą elektroniczną poprzez wypełnienie Formularza zgłoszenia naprawy serwisowej oraz dołączenie wydrukowanego i podpisanego Formularza do tego urządzenia.

### Obowiązki i prawa Zleceniobiorcy

Serwis MacHelp zobowiązuje się dążyć wszelkimi staraniami, by przekazany sprzęt był przechowywany odpowiedni sposób.

Zleceniobiorca zobowiązany jest do wykonywania usług w sposób rzetelny z zachowaniem należytej staranności, w odniesieniu do potrzeb oraz informacji przekazanych przez Zleceniodawcę.

Zleceniobiorca ma prawo wykonywać usługi we własnym zakresie lub powierzyć ich wykonanie podmiotowi zewnętrznemu. W tym wypadku nie jest wymagana zgoda Zleceniodawcy.

Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na nośnikach w sprzęcie przyjętym do naprawy. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za legalność zainstalowanego przez Klienta oprogramowania (licencje) w pamięci urządzenia. Akcesoria

nie są przyjmowane do serwisu podczas zlecenia naprawy, Serwis MacHelp nie ponosi za nie odpowiedzialności.

## **Obowiązki i prawa Zleceniodawcy**

Zleceniodawca dostarczając sprzęt do Serwisu MacHelp, a w szczególności przesyłając go za pośrednictwem firmy transportowej, zobowiązany jest zapewnić mu odpowiednie opakowanie aby zminimalizować ryzyko szkód transportowych. Za ewentualne uszkodzenia transportowe powstałe na skutek niewłaściwego zapakowania produktu, Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności.

Przekazując sprzęt Zleceniobiorcy, Zleceniodawca oświadcza, że dane oraz programy zainstalowane oraz przechowywane na twardym dysku, są jego własnością lub posiada on do nich stosowne prawa.

Zleceniodawca w przypadku gdy sprzęt jest wysyłany do serwisu MacHelp za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt serwisu, w formularzu zgłoszeniowym powinien zadeklarować wartość przesyłki. W przypadku braku deklaracji wartości sprzętu w formularzu zgłoszeniowym, górna granica odpowiedzialności firmy kurierskiej za ewentualną szkodę transportową jest ograniczona do kwoty 500 zł. W takim wypadku Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne straty wynikające z zaniżonej kwoty uzyskanego odszkodowania.

## **Diagnoza i wycena naprawy urządzenia**

Serwis MacHelp świadczy odpłatne usługi pogwarancyjne w zakresie naprawy urządzeń nieobjętych gwarancją producenta.

Serwis MacHelp ma prawo odmówić przyjęcia sprzętu do naprawy pogwarancyjnej bez podawania przyczyn.

W przypadku urządzeń typu: iPhone, iPad, iPod – należy odblokować funkcję „Znajdź mój iPhone”, przyspieszy to pracę Serwisu.

Po otrzymaniu sprzętu Serwis MacHelp w terminie do około 7 dni roboczych dokonuje wstępnej diagnozy obejmującej sprawdzenie stanu sprzętu, przetestowanie urządzenia, oszacowanie uszkodzeń, wycenę części zamiennych oraz kosztów naprawy. Kosztorys zostaje przedstawiony Klientowi do akceptacji w uzgodnionej formie (telefonicznej, sms, e-mail, list). Klientowi przysługuje 7 dni roboczych na udzielenie odpowiedzi dot. zgody na naprawę. Nie udzielenie odpowiedzi uważane jest jako brak zgody Zleceniodawcy na naprawę sprzętu.

Diagnoza sprzętu jest usługą bezpłatną w przypadku zlecenia naprawy Serwisowi MacHelp. W przypadku rezygnacji przez Zleceniodawcę z naprawy sprzętu, po przyjęciu zlecenia przez Serwis, koszt wykonania diagnozy wynosi iPod/iPhone – 50zł, iMac/Macbook/iPad – 100zł. Koszt

zdiagnozowania zalanego sprzętu wynosi iPod – 50zł, iPhone – 100zł, iMac/Macbook/iPad 150zł.

## **Naprawa sprzętu**

Serwis MacHelp przystępuje do naprawy niezwłocznie po uzyskaniu od Klienta akceptacji podanych kosztów naprawy.

Serwis MacHelp dąży do wszelkich starań, aby usługi były wykonywane bez zbędnej zwłoki. Czas dokonania naprawy przekazanego sprzętu może wynosić od około 1 do 14 dni roboczych, czas ten może ulec wydłużeniu w przypadku tymczasowego braku części zamiennych w magazynie, dużego stopnia skomplikowania naprawy lub dużej ilości zleceń. Serwis MacHelp nie wydaje uszkodzonych bądź wymienionych podzespołów ze względu na zasady dostawców części zamiennych oraz politykę ekologiczną firmy.

Usługa serwisowa związana z czyszczeniem i osuszaniem zalanego sprzętu jest płatna bez względu na wynik przeprowadzonych przez Serwis MacHelp procedur.

Serwis MacHelp nie odpowiada za wady bądź uszkodzenia zatajone lub nieprzedstawione przez Zleceniodawcę w formularzu zgłoszeniowym. Serwis nie bierze odpowiedzialności za następstwa niepoinformowania przez Zleceniodawcę o aktywnej blokadzie simlock oraz wykonanym obejściu metodą programową.

Serwis MacHelp zastrzega sobie prawo zwrotu Zleceniodawcy sprzętu nienaprawionego w stanie odbiegającym od stanu, w którym został on przyjęty. Przyczyną mogą być ukryte uszkodzenia niemożliwe do wykrycia przed rozpoczęciem naprawy, najczęściej będące skutkiem korozji lub przepięcia.

W przypadku gdy w trakcie wykonywania usługi okaże się, że naprawa wymaga dodatkowych czynności lub wymiany dalszych części zamiennych nie uwzględnionych w kosztorysie, Serwis MacHelp poinformuje o tym fakcie Klienta. W takim wypadku Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z naprawy ale obliuguje Klienta do pokrycia kosztów wykonanej przez Serwis diagnozy zgodnie z cennikiem usług. Również w przypadku rezygnacji z wcześniej zaakceptowanej naprawy, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów przeprowadzonej przez Serwis diagnozy oraz pokrycia kosztów związanych z wysyłką części sprowadzonych na poczet naprawy.

## **Odbiór sprzętu**

Formularz przyjęcia serwisowego stanowi protokół przyjęcia sprzętu, na podstawie którego następuje wydanie przez Serwis MacHelp powierzonego sprzętu po wykonaniu usługi.

Serwis MacHelp ma prawo wydać sprzęt każdemu, kto okaże oryginalny dokument przyjęcia urządzenia do serwisu. W przypadku zagubienia w/w dokumentu, sprzęt zostanie wydany osobie, po sprawdzeniu zgodności danych z formularza z okazanym dowodem osobistym. Serwis zastrzega sobie prawo wylegitymowania Osoby odbierającej sprzęt w przypadku

podejrzenia o bezprawne posiadanie formularza przyjęcia serwisowego.

Warunkiem wydania sprzętu po naprawie jest: zwrot potwierdzenia przyjęcia sprzętu do serwisu i pisemne potwierdzenie odbioru kwitowane własnoręcznym podpisem, oraz w razie naprawy płatnej uregulowanie zapłaty za wykonaną usługę serwisową. Usługobiorca odbierający urządzenie z Serwisu MacHelp otrzymuje kartę gwarancyjną.

Zwrot sprzętu za pomocą firmy kurierskiej realizowany jest na adres z formularza zgłoszeniowego. Do urządzenia dołączana jest karta gwarancyjna, potwierdzeniem odbioru urządzenia przez Zleceniodawcę jest pokwitowanie doręczenia przesyłki przez firmę kurierską.

Klient zobowiązany jest do odbioru urządzenia po otrzymaniu z Serwisu MacHelp zawiadomienia o zakończeniu naprawy. Jeżeli sprzęt nie zostanie odebrany w ustalonym terminie, Zleceniobiorca wzywa Zleceniodawcę do odbioru sprzętu w ciągu 1 miesiąca od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, Serwis MacHelp jest uprawniony do naliczania opłat za przechowywanie produktu w wysokości 3 zł za każdy dzień zwłoki. Opłata jest naliczana przez kolejne 2 miesiące. Nieodebranie sprzętu przez Klienta, przez okres 3 miesięcy od dnia zawiadomienia o zakończeniu naprawy, oznacza, iż Klient z własnej woli wyzbył się własności sprzętu jako rzeczy ruchomej, poprzez porzucenie w rozumieniu art. 180 Kodeksu Cywilnego. Własność porzuconego sprzętu (niczyjej rzeczy ruchomej), na podstawie art. 181 Kodeksu Cywilnego, nabywa przez jego objęcie w posiadanie samoistne Serwis MacHelp.

Klient ma prawo dokonać sprawdzenia urządzenia przy odbiorze. Wszelkie niezgodności usługi serwisowej z umową powinny być zgłoszone przy odbiorze sprzętu lub najpóźniej w terminie 7 dni od dnia jego odebrania. Nie dotyczy to widocznych uszkodzeń mechanicznych, które powinny być zgłoszone niezwłocznie przy odbiorze urządzenia z serwisu. W przeciwnym wypadku Zleceniodawca, nie może mieć żadnych roszczeń w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem sprzętu wobec Serwisu MacHelp.

Serwis MacHelp ma prawo wstrzymać wydanie sprzętu do chwili uregulowania przez Klienta należności za wykonaną usługę oraz innych kwot przysługujących zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## **Naprawa zdalna**

Po otrzymaniu sprzętu i zweryfikowaniu informacji przekazanych przez Zleceniodawcę za pomocą formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie internetowej Serwisu MacHelp, Serwis do około 7 dni roboczych informuje Zleceniodawcę o prawdopodobnych przyczynach usterki oraz kosztach naprawy. Powyższe ustalenia zostają przekazane Zleceniobiorcy według ustaleń przekazanych przez niego w formularzu zgłoszeniowym. Zgoda Zleceniodawcy na przedstawione przez Serwis MacHelp koszty naprawy następuje poprzez pisemną odpowiedź zwrotną (e-mail) lub podczas rozmowy telefonicznej z Serwisem.

W odniesieniu do napraw zdalnych i stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące naprawy sprzętu.

Kurier jest usługą płatną, której płatność pozostaje po stronie Zleceniodawcy i jest doliczony do kosztów naprawy. Zastosowanie to ma również w przypadku napraw Gwarancyjnych.

## **Gwarancja i ograniczenie odpowiedzialności**

Na wykonaną usługę i wymienione części serwis udziela do 180 dni gwarancji w zależności od stopnia skomplikowania naprawy i użytych części.

Z racji możliwości postępowania uszkodzeń elementów elektronicznych, wszelkie usterki rozpatrywane w trybie gwarancyjnym należy zgłosić maksymalnie do 7 dni od ich wystąpienia.

Gwarancja nie obejmuje czynności regulacyjnych, konfiguracyjnych oraz zużycia materiałów eksploatacyjnych.

Gwarancja nie obejmuje podzespołów, które posiadają ślady uszkodzeń powstałych z winy użytkownika sprzętu.

Gwarancja zostaje wycofana gdy Serwis MacHelp stwierdzi uszkodzenie plomb gwarancyjnych.

Gwarancja nie udzielana jest na naprawy sprzętu, który miał styczność z cieczą.

Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych tj.: uszkodzenia matrycy – rozlania, pasy na matrycy itp.

Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności za utracone dane oraz za oprogramowanie zainstalowane na sprzęcie. Nie odpowiada także za szkody wynikłe z wadliwego działania sprzętu, za poniesione przez kupującego koszty odzyskania danych oraz za ponowną instalację systemu operacyjnego lub jego ponowne nabycie i uzyskanie licencji użytkownika.

Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez kupującego korzyści powstałe w wyniku nieprawidłowego działania sprzętu.

## **Płatność**

Płatność za naprawę dokonywana jest na podstawie wystawionego rachunku dla Zleceniodawcy.

Zleceniodawca ma prawo zażądać dostarczenia rachunku przez Zleceniobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź listownie na wskazany przez Klienta adres.

Termin uregulowania należności określony jest każdorazowo w wystawionym rachunku.

Wszelkie kwoty związane z wykonaniem usług i przekazywane przez Serwis w kontaktach ze Zleceniodawcą są kwotami całkowitymi do uregulowania.

Zapłata honorarium następuje do rąk własnych przedstawiciela Serwisu lub przelewem na rachunek bankowy określony na wystawionym rachunku.

Za datę dokonania płatności uważa się datę zaksięgowania należności na koncie bankowym Serwisu.

Zleceniodawca może zgłosić Serwisowi uwagi co do wystawionego. Zgłoszenie następuje ustnie lub w formie elektronicznej w terminie 7 dni od momentu jej dostarczenia.

## **Reklamacje**

Reklamacje związane z usługą zrealizowaną przez Serwis, Zleceniodawca zgłasza za pomocą poczty elektronicznej na adres Serwisu: [kontakt@machelp.pl](mailto:kontakt@machelp.pl) lub osobiście w siedzibie firmy MacHelp.

Postanowienia dotyczące naprawy sprzętu stosuje się odpowiednio w odniesieniu do reklamacji.

Serwis zapewnia bezpłatne usunięcie wady objętej gwarancji w terminie 14 dni roboczych od dostarczenia wadliwego sprzętu i zgłoszenia reklamacji.

Nabywa traci uprawnienia gwarancyjne w przypadku naruszenia plomb gwarancyjnych lub dokonywania wszelkich przeróbek przez osoby lub firmy nieuprawnione do tego.

## **Zobowiązanie poufności**

Informacje zawarte w umowie o świadczenie usług serwisowych Strony umowy zobowiązują się traktować jako poufne. Zobowiązują się do nieprzekazywania osobom trzecim żadnych informacji o warunkach wykonywania umowy tj. informacji, materiałów których posiadanie związane jest z zawarciem i wykonaniem tej umowy oraz informacji, które obie Strony uzyskały nawzajem podczas wykonania tej umowy. Zobowiązanie to obowiązuje również po zakończeniu umowy.

## **Przetwarzanie i administrowanie danymi osobowymi**

Złożenie zlecenia usługi serwisowej wymaga udostępnienia Serwisowi MacHelp danych osobowych Klienta zawartych w Formularzu zgłoszenia w tym: imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, adresu e-mail, telefonu kontaktowego. Złożenie zlecenia serwisowego oznacza, że Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania usługi na zasadach określonych w niniejszym regulaminie zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 25 maja 2018 r. (RODO/GDPR). Jednocześnie Serwis jest administratorem danych osobowych w myśl przepisów w/w. ustawy.

Przekazanie danych osobowych Zleceniobiorcy jest dobrowolne. W przypadku odmowy podania w/w danych Serwis MacHelp może odmówić świadczenia usług Zleceniodawcy.

Serwis MacHelp nie udostępnia/przekazuje danych osobowych Zleceniodawcy żadnym innym nieupoważnionym podmiotom trzecim.

Klienci mogą przeglądać zawartość strony [www.machelp.pl](http://www.machelp.pl) oraz zamieszczone na niej treści bez uprzedniej rejestracji oraz podawania danych osobowych.

Klienci mają możliwość wglądu do danych osobowych, możliwość ich modyfikacji, a także usunięcia w przypadku odstąpienia od umowy z MacHelp. Firma MacHelp może odmówić usunięcia danych Klienta wyłącznie w przypadkach wskazanych przez obowiązujące przepisy, w szczególności jeżeli Klient nie uregulował wszystkich należności wobec MacHelp lub też gdy Klient swoim dotychczasowym zachowaniem naruszył Regulamin bądź obowiązujące przepisy prawa, a zachowanie tych danych jest niezbędne do wyjaśnienia tych okoliczności i ustalenia odpowiedzialności Klienta.

Dane osobowe Zleceniodawcy mogą być udostępniane jedynie podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, zwłaszcza właściwym organom państwowym.

Zleceniodawca ma prawo zażądać do usunięcia swoich danych osobowych co jest jednoznaczne z zaprzestaniem świadczenia usług.

W celu zaprzestania dalszego przetwarzania i przechowywania danych osobowych Zleceniodawca musi wystosować pismo/e-maila z informacją o zaprzestaniu przetwarzania i przechowywania jego danych osobowych.

Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy na serwerze jest firma Superhost.pl - H88 S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Franklina Roosevelta 22 NIP 7822622168.

Serwis MacHelp posiada stosowne umowy zgodne z RODO 2018 na powierzenie i przetwarzanie danych osobowych oraz ich przechowywanie z firmą hostingującą: Superhost.pl - H88 S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Franklina Roosevelta 22 NIP 7822622168.

Osoby przebywające na terenie siedziby firmy MacHelp mieszczącej się przy ulicy Teatralnej 12 40-003 Katowice są informowane przed wejściem stosownym znakiem, że będą przebywać w miejscu monitorowanym i wyrażają na to zgodę.

Zgodnie z przyjętą praktyką większości serwisów www, przechowujemy zapytania http kierowane do naszego serwera. Oznacza to, że znamy publiczne adresy IP, z których użytkownicy przeglądają treści w naszym serwisie. Na podstawie tych danych dokonywane są analizy demograficzne na temat skali zainteresowania naszą ofertą z poszczególnych regionów. Dane te nie są łączone z danymi personalnymi Klientów i stanowią jedynie materiał do analizy statystycznej.

Ruch na stronie serwisu monitorowany jest przez statystyki Google Analytics i stat4u. Ma to na celu gromadzenie danych osobowych i popularności korzystania z naszego serwisu.

## **Polityka prywatności**

Ciasteczka to pliki tekstowo numeryczne, które umożliwiają stronom internetowym rozpoznawanie treści preferowanych przez użytkownika. Dzięki nim serwowane informacje odpowiadają indywidualnym preferencjom internauty.

Ciasteczka serwuje niemal każda strona internetowa i korzysta z nich nieświadomie każdy

użytkownik Internetu. Nowe regulacje prawne nakładają na każdą stronę obowiązek informowania o korzystaniu z plików cookie, po to aby użytkownik mógł sam zdecydować czy akceptuje gromadzenie danych na temat swojej aktywności na stronie.

Również w ramach naszego serwisu, w celu lepszego dopasowania treści do wymagań użytkownika, stosujemy pliki cookies, które zapisywane są na dysku komputera (w przeglądarce internetowej www). Dalsze korzystanie z naszych stron bez zmiany ustawień przeglądarki będzie oznaczało, że zgadzasz się na ich wykorzystanie.

Mechanizm plików Cookies na naszej stronie internetowej nie jest wykorzystywany do pozyskiwania jakichkolwiek informacji o użytkownikach serwisu ani śledzenia ich nawigacji, pliki te nie przechowują żadnych danych osobowych użytkowników, a jedynie służą do tego, aby się zalogować lub wystawić na stronie komentarz. Umożliwiają również odtwarzanie większości filmów i przechowywanie niezbędnych treści.

Jeśli jednak użytkownik nie zaakceptuje gromadzenia plików cookies, może je zablokować dokonując zmian w ustawieniach swojej przeglądarki internetowej. Wraz z ciasteczkami znikną preferowane ustawienia strony przez co informacje na stronie mogą nie wyświetlać się poprawnie.

## Postanowienia końcowe

Korespondencja dotycząca warunków wykonywania usługi kierowana na adres Usługodawcy/Usługobiorcy, a nie odebrana przez jedną ze stron w terminie, będzie uznawana za doręczoną. Korespondencja w formie elektronicznej – zostaje uznana za doręczoną z chwilą wprowadzenia jej do środka komunikacji elektronicznej.

Każde ustalenia pomiędzy Zleceniobiorcą, a Zleceniodawcą, różniące się od treści postanowień Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

Spory i roszczenia związane z wykonywaniem usługi oraz płatnością dotyczącą podmiotu niebędącego konsumentem będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Serwisu MacHelp. Przepisy polskiego kodeksu cywilnego znajdują zastosowanie w nieuregulowanych sprawach. Nerozłączną część umowy stanowią wszelkie załączniki i protokoły.

## Słownik

**Formularz przyjęcia serwisowego** – formularz w wersji papierowej znajdujący się i wydawany w siedzibie Serwisu.

**Formularz zgłoszeniowy** – formularz w wersji elektronicznej znajdujący się na stronie internetowej Serwisu MacHelp: [www.machelp.pl](http://www.machelp.pl)

**Regulamin** – oznacza postanowienia obowiązujące w stosunku pomiędzy Zleceniodawcą, a Serwisem w zakresie przeprowadzanej, diagnozy, wyceny oraz naprawy sprzętu.

**Siedziba Serwisu** – oznacza ul. Teatralna 12, 40-003 Katowice.



**Sprzęt** – oznacza sprzęt elektroniczny firmy Apple tj.: iPhone, iPod, iPad, Mac mini, Macbook, iMac, Mac Pro, peryferia.

**Strony** – oznacza Serwis MacHelp oraz Zleceniodawcę.

**Usługa serwisowa** – czynności związane z diagnozą, wyceną oraz naprawą sprzętu, jak i również zgrywaniem, odzyskiem danych zawartych na nośnikach pamięci sprzętu.

**Zleceniodawca/Klient** – oznacza podmiot będący osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, zgłaszającą urządzenie do naprawy/obsługi serwisowej.

**Zleceniobiorca/Serwis** – oznacza Serwis MacHelp z siedzibą w Katowicach, ul. Teatralna 12, 40-003 Katowice.