

# Regulamin świadczenia usług

## Polityka Prywatności firmy MacHelp

### 1. Postanowienia wprowadzające

1. Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Umownych pojęcia posiadają następujące znaczenie:

- **Cena Usługi** – cena płacona przez Klienta za wykonanie Usługi, na którą składają się kwoty należne z tytułu naprawy urządzenia.
- **Cennik** – znajdująca się na stronie internetowej zakładka (adres:<https://sklep.machelp.pl/>), która zawiera ceny poszczególnych napraw urządzeń.
- **Centrum Telefoniczne** – centrum telefoniczne serwisu dostępne pod numerem telefonu: +48 32 757 80 58;
- **Część Zamienna** – dostarczona i zamontowana w urządzeniu w ramach naprawy urządzenia sprawna część.
- **Dni ustawowo wolne od pracy** – dni ustawowo wolne od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
- **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)
- **Karta Gwarancyjna** – dokument, który zawiera: określenie marki i modelu urządzenia, opis naprawy urządzenia wykonanej przez Serwis, wykaz części, które zostały wymienione przez serwisanta.
- **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła 18. rok życia, osoba fizyczna, która ukończyła 13. rok życia a nie ukończyła 18. roku życia w zakresie, w jakim może ona nabywać prawa i zaciągać zobowiązania zgodnie z przepisami prawa, a także osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która może we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, zawierające umowę z serwisem, na podstawie której wykonywana jest usługa.
- **Konsument** – zgodnie z art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny – osoba fizyczna, dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Naprawa Urządzenia** – wykonywane przez serwisanta naprawa urządzenia polegająca na wymianie uszkodzonej części Urządzenia na część zamienną.
- **Regulamin** – oznacza postanowienia obowiązujące w stosunku pomiędzy Zleceniodawcą, a Serwisem w zakresie przeprowadzanej, diagnozy, wyceny oraz naprawy sprzętu.

- **Serwis** – Machelp Adrian Oleś, ul. Teatralna 12, 40-003 Katowice, NIP: 6443331845
  - **Serwisant** – osoba świadcząca usługi w imieniu serwisu.
  - **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.
  - **Strona Internetowa** – <https://sklep.machelp.pl/> , <https://machelp.pl/>
  - **Umowa** – umowa o wykonanie usługi zawierana pomiędzy Serwisem, a Klientem.
  - **Urządzenie** – urządzenia elektroniczne, które dokładnie wskazane są w cenniku.
  - **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.
2. Ogólne warunki umowy określają sposób zawarcia Umowy, jej ogólne warunki, zasady oraz sposób wykonania, jak również prawa i obowiązki stron umowy.

## 2. Postanowienia ogólne

1. Postanowienia niniejszego regulaminu obowiązują pomiędzy Zleceniodawcą – Klientem, a Zleceniobiorcą – Serwisem MacHelp, w zakresie świadczonych usług serwisowych sprzętu elektronicznego.
2. 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.
3. Regulamin jest dostępny w siedzibie Serwisu oraz na stronie internetowej [www.machelp.pl](http://www.machelp.pl) , [www.sklep.machelp.pl](http://www.sklep.machelp.pl)
4. 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).
5. 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.

### **3. Obowiązki i prawa Zleceniobiorcy**

1. Serwis MacHelp zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, by przekazany sprzęt był przechowywany odpowiedni sposób.
2. Zleceniobiorca zobowiązany jest do wykonywania usługi w sposób rzetelny z zachowaniem należytej staranności, w odniesieniu do potrzeb oraz informacji przekazanych przez Zleceniodawcę.
3. Zleceniobiorca ma prawo wykonywać usługi we własnym zakresie lub powierzyć ich wykonanie podmiotowi zewnętrznemu. W tym wypadku nie jest wymagana zgoda Zleceniodawcy.
4. 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.
5. Akcesoria nie są przyjmowane do serwisu podczas zlecenia naprawy, Serwis MacHelp nie ponosi za nie odpowiedzialności.

### **4. Obowiązki i prawa Zleceniodawcy**

1. 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.
2. 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.
3. 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.

### **5. Diagnoza i wycena naprawy urządzenia**

1. Serwis MacHelp świadczy odpłatne usługi pogwarancyjne w zakresie naprawy urządzeń nieobjętych gwarancją producenta.
2. Serwis MacHelp ma prawo odmówić przyjęcia sprzętu do naprawy pogwarancyjnej bez podawania przyczyn.
3. W przypadku urządzeń typu: iPhone, iPad, iPod, MacBook, iMac Machelp – należy odblokować funkcję „Znajdź”, przyspieszy to pracę Serwisu.
4. Po otrzymaniu sprzętu Serwis MacHelp w terminie do około 1-14 dni roboczych dokonuje wstępnej diagnozy obejmującej sprawdzenie stanu sprzętu, przetestowanie urządzenia, oszacowanie uszkodzeń, wycenę części zamiennych oraz kosztów naprawy. W przypadku wyceny napraw płyt sterujących czas

- dokonania wyceny **może ulec wydłużeniu** o czas sprawdzenia podzespołów niezbędnych do przedstawienia kosztów naprawy.
5. Kosztorys zostaje przedstawiony Klientowi do akceptacji w uzgodnionej formie (telefonicznej, sms, e-mail, list).
  6. Klientowi przysługuje 1-14 dni roboczych na udzielenie odpowiedzi dot. zgody na naprawę. Nie udzielenie odpowiedzi uważane jest jako brak zgody Zleceniodawcy na naprawę sprzętu.
  7. 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.
  8. Oddając urządzenie do naprawy klient, oświadcza, iż zapoznał się z oficjalną informacją producenta dot. wodoszczelności:
    - iPhone: <https://support.apple.com/pl-pl/HT207043>
    - Apple Watch: <https://support.apple.com/pl-pl/HT205000>
    - Oddając urządzenie do naprawy klient oświadcza, że rozumie, iż każde uszkodzenie mechaniczne, ingerencja serwisowa, powoduje utratę wodoszczelności urządzenia.

## 6. Naprawa sprzętu

1. Serwis MacHelp przystępuje do naprawy niezwłocznie po uzyskaniu od Klienta akceptacji podanych kosztów naprawy.
2. Serwis MacHelp dołoży wszelkich starań, aby usługi były wykonywane bez zbędnej zwłoki.
3. Czas dokonania naprawy przekazanego sprzętu może wynosić od około 1 do 21 dni roboczych, czas ten może ulec wydłużeniu w przypadku tymczasowego braku części zamiennych w magazynie, dużego stopnia skomplikowania naprawy lub dużej ilości zleceń.
4. Serwis MacHelp nie wydaje uszkodzonych bądź wymienionych podzespołów ze względu na zasady dostawców części zamiennych oraz politykę ekologiczną firmy.
5. Usługa serwisowa związana z czyszczeniem i osuszaniem zalanego sprzętu jest płatna bez względu na wynik przeprowadzonych przez Serwis MacHelp procedur.
6. Serwis MacHelp nie odpowiada za wady bądź uszkodzenia zatajone lub nieprzedstawione przez Zleceniodawcę w formularzu zgłoszeniowym.
7. Serwis nie bierze odpowiedzialności za następstwa niepoinformowania przez Zleceniodawcę o aktywnej blokadzie simlock oraz wykonanym obejściu metodą programową.
8. 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.
9. 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.

10. W przypadku niektórych napraw, istnieje możliwość wystąpienia komunikatu Apple o nieznannej części "Apple nie ma możliwości sprawdzenia czy dana część jest oryginalna". W niektórych przypadkach, pomimo wyboru oryginalnej części, może pojawić się powyższa informacja w ustawieniach urządzenia. Spowodowane jest to zabezpieczeniami Apple. W żaden sposób nie wpływa to na żywotność oraz użytkowanie urządzenia.
11. Serwis zastrzega sobie prawo do pobrania zaliczki w formie przedpłaty za naprawę, na podstawie wystawionej faktury pro formy w przypadku napraw o wartości kosztorysu przekraczającego 500 zł.

## **7. Odbiór sprzętu**

1. Formularz przyjęcia serwisowego stanowi protokół przyjęcia sprzętu, na podstawie którego następuje wydanie przez Serwis MacHelp powierzonego sprzętu po wykonaniu usługi.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 10 zł za każdy dzień zwłoki. Opłata jest naliczana przez kolejne 2 miesiące.
6. 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.

7. 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.
8. Serwis MacHelp ma prawo wstrzymać wydanie sprzętu do chwili uregulowania przez Klienta należności za wykonaną usługę oraz innych kwot przysługujących zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## **8. Naprawa zdalna**

1. Po otrzymaniu sprzętu i zweryfikowaniu informacji przekazanych przez Zleceniodawcę za pomocą formularza zgłoszeniowego znajdującego się na stronie internetowej Serwisu MacHelp, Serwis w terminie 1-14 dni roboczych informuje Zleceniodawcę o prawdopodobnych przyczynach usterki oraz kosztach naprawy. Powyższe ustalenia zostają przekazane Zleceniobiorcy według ustaleń przekazanych przez niego w formularzu zgłoszeniowym.
2. 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.
3. Kurier jest usługą płatną, której płatność pozostaje po stronie Zleceniodawcy i jest doliczony do kosztów naprawy. Zastosowanie to ma również w przypadku napraw Gwarancyjnych.

## **9. Gwarancja i ograniczenie odpowiedzialności**

1. Na wykonaną usługę i wymienione części serwis udziela od 2 do 12 miesięcy gwarancji w zależności od stopnia skomplikowania naprawy i użytych części, która trwa od daty wykonania naprawy urządzenia.
2. Z racji możliwości postępowania uszkodzeń elementów elektronicznych, wszelkie usterki rozpatrywane w trybie gwarancyjnym należy zgłosić maksymalnie do 7 dni od ich wystąpienia.
3. Serwis odpowiada wobec Klienta z tytułu udzielonej gwarancji za: wady części zamiennych istniejące w chwili naprawy urządzenia lub powstałe z przyczyn tkwiących w tym czasie w części zamiennej, wadliwy sposób ich montażu części zamiennej.
4. Serwis nie odpowiada za inne wady urządzenia niż w/w wskazane, a w szczególności wynikłe z:
  1. nieprawidłowego sposobu korzystania z urządzenia,
  2. uszkodzenia mechanicznego urządzenia,
  3. uszkodzenia powstałego w skutek zalania urządzenia,
  4. przyczyn nietkwiących w części zamiennej w chwili naprawy urządzenia,

5. przyczyn niezwiązanych z montażem części zamiennej w urządzeniu.
5. Gwarancja nie obejmuje czynności regulacyjnych, konfiguracyjnych oraz zużycia materiałów eksploatacyjnych
6. Gwarancja nie obejmuje podzespołów, które posiadają ślady uszkodzeń powstałych z winy użytkownika sprzętu.
7. Gwarancja zostaje wycofana gdy Serwis MacHelp stwierdzi uszkodzenie plomb gwarancyjnych.
8. Gwarancja nie udzielana jest na naprawy sprzętu, który miał styczność z cieczą.
9. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych tj.: uszkodzenia matrycy – rozlania, pasy na matrycy itp.
10. Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności za utracone dane oraz za oprogramowanie zainstalowane na sprzęcie.
11. 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.
12. Serwis MacHelp nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez kupującego korzyści powstałe w wyniku nieprawidłowego działania sprzętu.
13. Jeżeli w następstwie wykonania obowiązków wynikających z niniejszych warunków gwarancji uprawniony z gwarancji otrzymał przedmiot objęty gwarancją wolny od wad, przewidziany powyżej okres obowiązywania gwarancji biegnie na nowo od chwili otrzymania przez Klienta przedmiotu objętego gwarancją, a wolnego od wad lub dokonania ostatniej istotnej naprawy.
14. Podstawą udzielenia gwarancji jest Karta Gwarancyjna wypełniona przez Serwisanta, stanowiąca jednocześnie potwierdzenie wykonania Usługi.

## **10. Płatność**

1. Płatność za naprawę dokonywana jest na podstawie wystawionego rachunku dla Zleceniodawcy.
2. Zleceniodawca ma prawo zażądać dostarczenia rachunku przez Zleceniobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź listownie na wskazany przez Klienta adres.
3. Termin uregulowania należności określony jest każdorazowo w wystawionym rachunku.
4. Wszelkie kwoty związane z wykonaniem usług i przekazywane przez Serwis w kontaktach ze Zleceniodawcą są kwotami całkowitymi do uregulowania.
5. Zapłata honorarium następuje do rąk własnych przedstawiciela Serwisu lub przelewem na rachunek bankowy określony na wystawionym rachunku.
6. Za datę dokonania płatności uważa się datę zaksięgowania należności na koncie bankowym Serwisu.
7. Zleceniodawca może zgłosić Serwisowi uwagi co do wystawionego. Zgłoszenie następuje ustnie lub w formie elektronicznej w terminie 7 dni od momentu jej dostarczenia.

## 11. Reklamacje

1. 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.
2. Serwis ma 14 dni na odpowiedź reklamacyjną od dostarczenia wadliwego sprzętu i zgłoszenia reklamacji.
3. Serwis po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, zapewnia bezpłatne usunięcie wady objętej gwarancją w terminie 14 dni roboczych od dostarczenia wadliwego sprzętu i zgłoszenia reklamacji.
4. Nabywca traci uprawnienia gwarancyjne w przypadku naruszenia plomb gwarancyjnych lub dokonywania wszelkich przeróbek przez osoby lub firmy nieuprawnione do tego.
5. Nabywca traci uprawnienia gwarancyjne w przypadku naruszenia plomb gwarancyjnych lub dokonywania wszelkich przeróbek przez osoby lub firmy nieuprawnione do tego, oraz kontaktu urządzenia z jakąkolwiek cieczą lub w przypadku uszkodzenia mechanicznego.
6. Klient będący Konsumentem w terminie 14 dni od zawarcia Umowy może odstąpić od Umowy (z zastrzeżeniem punktów 5 oraz 7 i 8 i 9) w tym celu powinien poinformować Serwis o odstąpieniu od Umowy za pomocą wypełnionego formularza poprzez: wysłanie wypełnionego formularza na adres Serwisu, lub wysłanie wypełnionego formularza w wiadomości e-mail na adres [kontakt@machelp.pl](mailto:kontakt@machelp.pl)
7. Klient będący Konsumentem nie może odstąpić od Umowy po wykonaniu w pełni Usługi przez Serwis za zgodą Klienta (art. 38 punkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).
8. Klient będący Konsumentem nie może odstąpić od Umowy po wykonaniu Usługi przez Serwis z uwagi na to, iż Część Zamienna po wykonaniu Usługi staje się nierozdzielnie połączona z Urządzeniem (art. 38 punkt 6 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. ustawy o prawach konsumenta)
9. Na podstawie art. 558 kodeksu cywilnego Strony wyłączają przepisy dotyczące rękojmi za wady w przypadku, gdy Zleceniodawcą jest podmiot niebędący konsumentem.

## 12. Zobowiązanie poufności

1. 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.



### 13. Przetwarzanie i administrowanie danymi osobowymi

1. 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.
2. 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.
3. Przekazanie danych osobowych Zleceniobiorcy jest dobrowolne. W przypadku odmowy podania w/w danych Serwis MacHelp może odmówić świadczenia usług Zleceniodawcy.
4. Serwis MacHelp nie udostępnia/przekazuje danych osobowych Zleceniodawcy żadnym innym nieupoważnionym podmiotom trzecim.
5. Klienci mogą przeglądać zawartość strony [www.machelp.pl](http://www.machelp.pl) oraz zamieszczone na niej treści bez uprzedniej rejestracji oraz podawania danych osobowych.
6. Klienci mają możliwość wglądu do danych osobowych, możliwość ich modyfikacji, a także usunięcia w przypadku odstąpienia od umowy z MacHelp.
7. 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.
8. Dane osobowe Zleceniodawcy mogą być udostępniane jedynie podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, zwłaszcza właściwym organom państwowym.
9. 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.
10. Administratorem danych osobowych Zleceniodawcy na serwerze jest firma cyber\_Folks S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Wierzbicice 1B  
NIP:PL7792467259.
11. Serwis MacHelp posiada stosowne umowy zgodne z RODO 2018 na powierzenie i przetwarzanie danych osobowych oraz ich przechowywanie z firmą hostingującą: cyber\_Folks S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Wierzbicice 1B  
NIP:PL7792467259.
12. 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.

13. 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.
14. 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.

#### **14. Polityka prywatności**

1. Ciasteczka to pliki tekstowo numeryczne, które umożliwiają stronom internetowym rozpoznawanie treści preferowanych przez użytkownika. Dzięki nim serwowane informacje odpowiadają indywidualnym preferencjom internauty.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

#### **15. Postanowienia końcowe**

1. 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.
2. Każde ustalenia pomiędzy Zleceniobiorcą, a Zleceniodawcą, różniące się od treści postanowień Regulaminu wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

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