

OGÓLNE WARUNKI UMOWNE NAPRAWY URZĄDZEŃ MARKI APPLE

§ 1. Definicje

Następujące zwroty i wyrażenia zawarte w zleceniu oraz w niniejszych Ogólnych Warunkach Umownych oznaczają odpowiednio:

„Ogólne Warunki” lub „OWU” – niniejszy dokument, zatytułowany „Ogólne Warunki Umowne Naprawy Urządzeń Marki Apple”, którego aktualizowana wersja znajduje się w formie elektronicznej na stronie internetowej Zleceniobiorcy, tj. <http://serwis.me/regulamin/> oraz w formie wydrukowanego dokumentu w Serwisie do wglądu

„Zleceniobiorca” – firma CATHAY sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, KRS 0000396030

„Zleceniodawca” – podmiot zlecający Zleceniobiorcy odpłatną naprawę Urządzenia, lub nieodpłatne usunięcie wady na podstawie udzielonej przez producenta Urządzenia gwarancji

„Strony” – Zleceniobiorca występujący jednocześnie ze Zleceniodawcą

„Serwis” – wskazane przez Zleceniobiorcę miejsce, do którego Zleceniodawca dostarcza Urządzenie celem jego naprawy

„Urządzenie” – sprzęt elektroniczny marki Apple – dla której Zleceniobiorca prowadzi autoryzowany serwis naprawy – przedkładany Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę celem wykonania jego naprawy (odpłatnie lub nieodpłatnie)

„Umowa” – kontrakt przez który należy rozumieć w zależności od kontekstu sytuacyjnego: 1) umowę bezpłatnej naprawy Urządzenia posiadającego gwarancję producenta dla którego Zleceniobiorca prowadzi autoryzowany serwis naprawy lub 2) umowę odpłatnej naprawy Urządzenia nieobjętego gwarancją producenta dla którego Zleceniobiorca prowadzi autoryzowany serwis naprawy; przedłożonego Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę

„Dowód Oddania Sprzętu do Naprawy” lub „DOSdN” – dokument potwierdzający zawarcie, między Stronami, Umowy oraz warunki przedmiotowej Umowy

„Formularz” – znajdujący się na stronie internetowej Zleceniobiorcy (tj. <http://serwis.me/zlec-naprawe/>) formularz służący do zawarcia Umowy na odległość

„Rozpatrzenie Roszczenia Gwarancyjnego/Wycena Naprawy” lub „RRG/WN” – dokument w którym Zleceniobiorca przedstawia decyzję w przedmiocie rozpatrzonego roszczenia gwarancyjnego lub przedstawia koszty naprawy Urządzenia w przypadku usługi odpłatnej

„Raport Naprawy Sprzętu” lub „RNS” – dokument potwierdzający zakres wykonanej naprawy, stanowiący także potwierdzenie wydania Urządzenia po naprawie

§ 2. Postanowienia Ogólne

- Ogólne Warunki regulują prawa i obowiązki Stron zawierających Umowę dotyczącą świadczonych przez Zleceniobiorcę usług serwisowych Urządzeń.
- W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Ogólnych Warunków oraz zawartej Umowy, znaczenie rozstrzygające mają postanowienia Umowy.
- Ustne oświadczenia przedstawicieli Zleceniobiorcy pozostają wiążące tylko w przypadku ich potwierdzenia na piśmie.

§ 3. Zawarcie umowy

- Zleceniodawca zawiera ze Zleceniobiorcą Umowę:
 - osobiście** – poprzez podpisanie dokumentu zatytułowanego Dowód Oddania Sprzętu do Naprawy (DOSdN), którego jedna kopia jest wydawana Zleceniodawcy, z jednoczesną akceptacją postanowień OWU, lub
 - na odległość** – poprzez wypełnienie Formularza znajdującego się na stronie internetowej Zleceniobiorcy (<http://serwis.me/zlec-naprawe/>), zaakceptowanie OWU przez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu oraz doręczenia Urządzenia Zleceniobiorcy (wysyłkowo w ramach usługi producenta Urządzenia DOOR-TO-DOOR).
- W treści dokumentu DOSdN oraz Formularza Zleceniodawca wskazuje: dane Zleceniodawcy (w tym telefoniczny numer kontaktowy lub adres poczty elektronicznej e-mail), model i numer IMEI Urządzenia, numer Urządzenia lub numer seryjny jeśli występują, a także rodzaj stwierdzonej usterki lub wady, dokładny opis okoliczności w jakich doszło do ujawnienia usterki lub wady, oraz stan wizualny i techniczny Urządzenia z chwili przekazania, w szczególności zaobserwowany rodzaj uszkodzeń (rysy, otarcia, ślady użytkowania, stłuczenia wyświetlacza etc.).
- W chwili zawarcia Umowy Zleceniodawca przekazuje Zleceniobiorcy Urządzenie, a jeśli to konieczne dla prawidłowego przeprowadzenia naprawy, także akcesoria służące do korzystania z Urządzenia (ładowarka, słuchawki, karta pamięci, etc.). Fakt przekazania Urządzenia oraz rodzaj i ilość akcesoriów zostają uwzględnione w treści dokumentu DOSdN oraz Formularza.
- W dostarczonym Urządzeniu powinny zostać wyłączone wszelkiego rodzaju blokady i zabezpieczenia uniemożliwiające przeprowadzenie procesu naprawy, w szczególności blokada Find My iPhone.
- Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Zleceniodawcę powstałe z powodu lub w wyniku utraty, uszkodzenia lub zniszczenia treści lub danych, przechowywanych w danym Urządzeniu.
- W celu zabezpieczenia danych zawartych na Urządzeniu, przed jego wydaniem Zleceniobiorcy, Zleceniodawca bezwzględnie zobligowany jest do sporządzenia kopii zapasowej tych danych, którą będzie przechowywać na innym urządzeniu.

§ 4. Wycena naprawy

- Po zawarciu Umowy oraz przekazaniu Urządzenia, Zleceniobiorca przystępuje do:
 - ustalenia przyczyny awarii Urządzenia oraz rozpatrzenia zasadności roszczenia Zleceniodawcy o przeprowadzenie bezpłatnej naprawy Urządzenia w ramach gwarancji producenta dla którego Zleceniobiorca prowadzi autoryzowany serwis naprawy, lub
 - ustalenia przyczyny awarii Urządzenia i wyceny odpłatnej naprawy Urządzenia.
- Przeprowadzenie czynności o których mowa w § 4.1.a oraz 4.1.b następuje **nieodpłatnie**.
- Po przeprowadzeniu czynności o których mowa w § 4.1.a oraz 4.1.b Zleceniobiorca sporządza dokument Rozpatrzenia Roszczenia Gwarancyjnego/Wyceny Naprawy (RRG/WN), gdzie informuje czy roszczenie gwarancyjne zostało uznane lub wskazuje koszty naprawy urządzenia w przypadku naprawy odpłatnej.
- W przypadku bezzasadności zgłaszanego roszczenia gwarancyjnego Zleceniobiorca przedstawia w RRG/WN koszt usunięcia wady lub usterki poza gwarancją.
- O treści RRG/WN Zleceniodawca informowany jest telefonicznie lub za pomocą korespondencji elektronicznej, w zależności od wybranej przez niego opcji.

§ 5. Przystąpienie do wykonania naprawy

- Zleceniobiorca przystępuje do wykonania naprawy Urządzenia po ustaleniu, że zgłoszone żądanie wykonania naprawy może zostać przeprowadzone nieodpłatnie w ramach gwarancji udzielonej przez producenta Urządzenia, dla którego Zleceniobiorca prowadzi autoryzowany serwis naprawy.
- W przypadku braku podstaw do wykonania naprawy Urządzenia bezpłatnie, Zleceniodawca przystępuje do wykonania naprawy po zaakceptowaniu przez Zleceniodawcę kosztów usunięcia przyczyn i skutków awarii o których mowa w RRG/WN.
- Wykonanie naprawy następuje w terminie 14 dni licząc od dnia ustalenia przyczyny awarii i dostarczenia wszystkich, potrzebnych do jej przeprowadzenia, części zamiennych.
- Po wykonanej naprawie Zleceniobiorca wystawia dokument zatytułowany Raport Naprawy Sprzętu (RNS), który przedstawia Zleceniobiorcy w chwili wydania Urządzenia.
- W przypadku wymiany podzespołów Urządzenia, w ramach gwarancji producenta dla którego Zleceniobiorca prowadzi autoryzowany serwis naprawy, na wolne od wad, własność podzespołów wymienionych przechodzi na Zleceniobiorcę, co oznacza, że nie podlegają one wydaniu Zleceniodawcy.
- Zleceniobiorca wykonuje usługi serwisowe we własnym zakresie. Zleceniobiorca może jednak powierzyć wykonanie usług serwisowych producentowi Urządzenia lub podmiotowi ze sobą współpracującemu.

§ 6. Zapłata wynagrodzenia za wykonane usługi

1. Po wykonanej naprawie Zleceniobiorca informuje o tym fakcie Zleceniodawcę telefonicznie lub za pomocą korespondencji elektronicznej.
2. W przypadku naprawy odpłatnej, wydanie Urządzenia (w tym jego wysłanie na adres podany w Formularzu) następuje po zapłacie przez Zleceniodawcę umówionej ceny.
3. Zleceniobiorca ma prawo powstrzymać się od wydania Urządzenia do chwili wpłacenia przez Zleceniodawcę wynagrodzenia za wykonanie usługi oraz innych kwot należnych zgodnie z Umową oraz OWU.

§ 7. Wydanie Urządzenia na podstawie dokumentu DOSdN

1. Zleceniobiorca wydaje Urządzenie, za pokwitowaniem złożonym w Raporcie Naprawy Urządzenia, osobie która okaże dokument DOSdN. W przypadku utraty przedmiotowego dokumentu przez Zleceniodawcę, zobowiązany jest on do natychmiastowego poinformowania o tym fakcie Zleceniobiorcę.
2. Zleceniobiorca nie jest odpowiedzialny za wydanie sprzętu osobie nieuprawnionej do jej odbioru, jeśli okazała ona dokument DOSdN, a Zleceniodawca nie poinformował Zleceniobiorcy o fakcie utraty ww. dokumentu.
3. W przypadku utraty przez Zleceniodawcę dokumentu DOSdN oraz zgłoszenia tego faktu Zleceniobiorcy wydanie Urządzenia może nastąpić jedynie na ręce Zleceniodawcy, lub osoby, która przedstawi pisemne pełnomocnictwo do odbioru Urządzenia, udzielone przez Zleceniodawcę.
4. Zleceniodawca zobowiązany jest do odbioru sprzętu (osobiście lub przez osobę upoważnioną) w terminie do 90 dni, licząc od daty zawiadomienia go o wykonaniu naprawy, lub od daty odmowy przez Zleceniodawcę akceptacji warunków naprawy odpłatnej.
5. W przypadku nieodebrania przez Zleceniodawcę Urządzenia we wskazanym terminie, Zleceniobiorca ma prawo domagać się zwrotu kosztów przechowywania powierzonego Urządzenia, który wynosi 5,00 zł za każdy dzień opóźnienia w odbiorze urządzenia.
6. W przypadku przekazania Urządzenia Zleceniobiorcy za pośrednictwem przesyłki kurierskiej, wydanie Urządzenia następuje poprzez odesłanie Urządzenia na adres podany w Formularzu.
7. Koszty związane z brakiem odbioru przesyłki, jak i wszelkie koszty związane z brakiem odbioru Urządzenia, ponosi Zleceniodawca.
8. W przypadku braku odbioru przesyłki z Urządzeniem przez Zleceniodawcę, 90 dniowy termin, o którym mowa w § 7.4, liczy się od dnia wysłania Urządzenia przez Zleceniobiorcę.
9. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną utratę Urządzenia (w tym dołączonych do niego akcesoriów) w przypadku braku odbioru Urządzenia po upływie terminu o którym mowa w § 7.4.
10. Brak odbioru Urządzenia przez okres 1 roku od daty zawiadomienia Zleceniodawcy o wykonaniu naprawy, lub od daty odmowy przez Zleceniodawcę akceptacji warunków naprawy odpłatnej, Strony traktują jako porzucenie Urządzenia a w konsekwencji utratę roszczenia Zleceniodawcy o wydanie Urządzenia.
11. Zleceniobiorca zobowiązany jest jedynie do wydania akcesoriów dołączonych do Urządzenia, które zostaną wpisane do dokumentu DOSdN lub Formularza.

§ 8. Gwarancja

1. Zleceniobiorca udziela 90 dniowej gwarancji na wymienione odpłatnie podzespoły.
2. Zleceniobiorca udziela 12 miesięcznej gwarancji na wymienione w ramach gwarancji producenta Urządzenia, podzespoły.
3. Okres gwarancji co do zasady rozpoczyna się w dniu wydania Urządzenia po naprawie, jednak nie później niż w 14 dniu po poinformowaniu Zleceniodawcy o wykonanej naprawie.
4. Urządzenie zostaje odebrane oraz odesłane na koszt Zleceniobiorcy za pośrednictwem wskazanego przez niego podmiotu.
5. W przypadku uznania roszczeń Zleceniodawcy wynikających z gwarancji, Zleceniobiorca jest wyłącznie uprawniony do dokonania wyboru pomiędzy naprawą lub wymianą wadliwie działającego podzespołu Urządzenia. Wadliwe podzespoły, które zostały wymienione w ramach świadczenia gwarancyjnego, stają się własnością Zleceniobiorcy i nie podlegają wydaniu Zleceniodawcy.
6. W przypadku uznania roszczeń Zleceniodawcy, okres gwarancji przedłuża się o czas w jakim Urządzenie przebywało u Zleceniobiorcy.
7. W przypadku stwierdzenia braku usterek w reklamowanym Urządzeniu Zleceniodawca nie ponosi (w przypadku zgłoszenia gwarancyjnego) kosztów związanych z odesłaniem Urządzenia.
8. Z uwagi na udzielenie przez Zleceniobiorcę gwarancji w brzmieniu jak powyżej, wyłącza on całkowicie swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w świadczonych przez siebie usługach, we wszystkich sytuacjach przez kodeks cywilny dozwolonych.
9. Zleceniobiorca nie bierze odpowiedzialności za dane znajdujące się na dyskach twardej lub innych nośnikach w Urządzeniu przyjętym do naprawy oraz dostarczonych z nim akcesoriach.
10. Na podstawie niniejszej gwarancji Zleceniodawcy nie przysługują prawo do odstąpienia od Umowy ani do obniżenia ceny wykonanej usługi.
11. Gwarancja nie obejmuje naprawienia szkód bądź wyrównania strat powstałych na skutek istniejącej (stwierdzonej) wady zamontowanego podzespołu Urządzenia.

§ 9. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy za powstałą szkodę

1. Zleceniobiorca odpowiada wobec Zleceniodawcy wyłącznie za straty rzeczywiste (*damnum emergens*) wynikające z rażącego niedbalstwa Zleceniobiorcy, do kwoty stanowiącej równowartość zapłaconego przez Zleceniodawcę wynagrodzenia, z zastrzeżeniem postanowień Umowy lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Strony wyłączają odpowiedzialność deliktową Zleceniobiorcy (art. 415 k.c.).

§ 10. Dane osobowe

1. Administratorem bazy danych osobowych przekazywanych przez Zleceniodawcę, w związku z naprawami jest Cathay sp. z o.o. Dane osobowe wykorzystywane są w celu realizacji procesu serwisowego i mogą być przekazywane podmiotom odpowiedzialnym za dostawę obsługiwanych produktów do klienta (tj. producentowi Urządzenia).
2. Zleceniodawca wyraża zgodę na przesyłanie informacji drogą elektroniczną w związku z przeprowadzoną naprawą, także celem zbadania poziomu satysfakcji klienta zarówno przez Zleceniodawcę jak i producenta Urządzenia.
3. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania. Dane są przekazywane dobrowolnie. Dane osobowe są przechowywane i chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób trzecich.

§ 11. Rozwiązywanie sporów

1. W przypadku powstania sporu związanego z Umową, Strony obowiązane są dążyć do jego rozwiązania na drodze ugodowej. Strony zgłoszą nawzajem swoje roszczenia na piśmie i podejmą stosowne negocjacje w celu doprowadzenia do ugody. W przypadku nierozwiązania sporu w powyższy sposób w ciągu dwóch miesięcy od dnia zgłoszenia przez którąkolwiek ze Stron drugiej Stronie roszczenia na piśmie, spór podlega rozstrzygnięciu przez sąd powszechny rzeczowo i miejscowo właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy i Ogólnych Warunków, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Zakres napraw jakie mogą być wykonane w ramach gwarancji producenta Urządzenia określają warunki gwarancji przez niego udzielone, znajdujące się na jego stronie internetowej, tj. <https://www.apple.com/pl/legal/warranty/>
2. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszych OWU. Wszelkie zmiany obowiązują od daty opublikowania zmienionego OWU na stronie <http://serwis.me/regulamin/>. Nie dotyczy to umów zawartych na podstawie OWU obowiązujących przed dokonaniem zmian, do których zastosowanie mieć będzie OWU w dotychczasowym brzmieniu, chyba, że Zleceniodawca po niezwłocznym zawiadomieniu go przez Zleceniobiorcę o wprowadzonych zmianach, nie wyrazi na nie zgody.
3. Zleceniodawca nie jest uprawniony do przeniesienia jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z Umowy na jakąkolwiek osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody Zleceniobiorcy. Zleceniobiorca jest uprawniony do przeniesienia praw lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią bez odrębnej pisemnej zgody Zleceniodawcy, na co Zleceniodawca wyraża zgodę poprzez podpisanie OWU.
4. Nieważność lub bezskuteczność któregośkolwiek z postanowień OWU nie narusza ważności lub skuteczności innych postanowień. W takim wypadku zamiast nieważnych lub bezskutecznych postanowień znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy prawa.
5. Tytuły i numery artykułów OWU mają jedynie znaczenie informacyjne i nie wpływają na ich wykładnię.
6. Wszelkie przewidziane w OWU zawiadomienia lub oświadczenia wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba, że konkretne postanowienie wyraźnie dopuszcza inną formę.