

Regulamin Usługi iMad Rent+ (dalej: Regulamin) obowiązuje od 01.07.2022 r. do odwołania. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi. Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej <https://digitalcaregroup.pl/produkty/najem/>.

## § 1 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Blokada** – każda aplikacja lub funkcja, która uniemożliwia dostęp do Urządzenia, w tym blokada hasłem, kodem numerycznym, odciskiem palca lub przy pomocy systemu rozpoznawania twarzy;
- 2) **Digital Care** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000431665, NIP 5342487752, kapitał zakładowy 9 888 300 zł. Digital Care świadczy Usługę Usługę Najmu oraz Usługę iMad Rent+;
- 3) **Dopłata** – koszty Naprawy wykraczające poza Limit lub koszty naprawy nie objęte zakresem Usługi;
- 4) **Ekspertyza** – ekspertyza Urządzenia wykonana przez Serwis, mająca na celu określenie zakresu uszkodzeń Urządzenia i kosztów naprawy;
- 5) **Infolinia techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Klientów działające w dni robocze (z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 17:00 pod numerem telefonu (22) 829 99 09 (opłata zgodna z taryfą operatora). Kontaktując się z Infolinią techniczną, można zgłosić Uszkodzenie lub Zalanie, sprawdzić status Naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania, a także wsparcie w zakresie diagnozy uszkodzenia oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Serwisu oraz informacje o Serwisach dokonujących napraw gwarancyjnych;
- 6) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną Umowy najmu zawartej pomiędzy nim a Digital Care, lub osoba korzystająca z Urządzenia za zgodą Klienta;
- 7) **Limit** – odnawiany po 12 miesiącach limit Napraw na wykonanie Usługi, określony w § 4 ust. 1 Regulaminu;
- 8) **Naprawa** – usunięcie przez Serwis Uszkodzenia lub skutków Zalania poprzez naprawę, wymianę lub wymianę Urządzenia na urządzenie nowe, niezależnie od przyczyny powstania Uszkodzenia, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 9) **Numer IMEI/SN/SD** – numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
- 10) **Okres najmu** – czas oznaczony, na jaki Przedmiot najmu zostaje przekazany do użytkownika Klientowi, określony w Umowie najmu;
- 11) **Protokół przekazania** – protokół przekazania Przedmiotu najmu Klientowi;
- 12) **Przedmiot najmu** – urządzenie wybrane przez Klienta, stanowiące przedmiot Umowy najmu;
- 13) **Sprzedawca** – autoryzowany przez producenta Sprzedawca Urządzenia;
- 14) **Serwis** – serwis naprawczy Urządzeń;
- 15) **Umowa najmu** – umowa najmu Urządzenia zawierana pomiędzy Digital Care a Klientem;
- 16) **Urządzenie**:
  - a) **w wariantcie Smartfon** – fabrycznie nowy, równoważny nowemu lub refurbishedy (odnowiony) smartfon, przeznaczony do dystrybucji na terenie Polski;
  - b) **w wariantcie Smartwatch** – fabrycznie nowy, równoważny nowemu lub refurbishedy (odnowiony) smartwatch, przeznaczony do dystrybucji na terenie Polski,;
  - c) **w wariantcie Tablet** – fabrycznie nowy, równoważny nowemu lub refurbishedy (odnowiony) tablet, przeznaczony do dystrybucji na terenie Polski,
  - d) **w wariantcie Laptop i Komputer** – fabrycznie nowy, równoważny nowemu lub refurbishedy (odnowiony) laptop lub komputer przeznaczony do dystrybucji na terenie Polski, którego wartość nie przekracza 20 tysięcy złotych brutto;
- 17) **Urządzenie nowe** – fabrycznie nowe, równoważne nowemu lub refurbishedy (odnowione) urządzenie takiego samego modelu jak urządzenie lub, w przypadku gdy takie urządzenie nie jest dostępne u Sprzedawców współpracujących z Digital Care, urządzenie posiadające podobne główne parametry techniczne co urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej. Klientowi może być przekazane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta – w takiej sytuacji urządzenie uszkodzone zostaje odesłane do producenta;
- 18) **Usługa** – usługa iMad Rent+;
- 19) **Uszkodzenie**:
  - a) **w wariantcie Smartfon** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy;
  - b) **w wariantach Tablet, Smartwatch oraz Laptop i Komputer** – uszkodzenie mechaniczne Urządzenia, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy;
- 20) **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji, która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
- 21) **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy, niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

## § 2 Podstawowe informacje

1. Okres obowiązywania Usługi wynosi maksymalnie 24 miesiące, począwszy od dnia aktywacji Usługi i kończy się wraz z wygaśnięciem lub zakończeniem Umowy najmu z jakiegokolwiek przyczyny. Okres obowiązywania Usługi nie może rozpocząć się wcześniej niż Okres najmu. Pierwszy dzień obowiązywania Usługi jest tożsamy z pierwszym dniem obowiązywania Umowy najmu.
2. Opłata za korzystanie z Usługi wskazana jest w cenniku i płatna jest miesięcznie zgodnie z harmonogram płatności Czynnosa najmu określonym w Umowie najmu.
3. Usługą może zostać objęte urządzenie w momencie jego przekazania Klientowi przez Digital Care lub iMad, zgodnie z Protokołem przekazania Przedmiotu najmu.

## § 3 Zakres Usługi

Usługa swoim zakresem obejmuje:

- 1) Naprawę, tj.:
  - a) **w wariantcie Smartfon** – usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza;
  - b) **w wariantach Smartwatch i Tablet** – usunięcie Uszkodzenia Urządzenia;
  - c) **w wariantcie Laptop i Komputer** – usunięcie Uszkodzenia Urządzenia lub skutków Zalania;
- 2) wsparcie techniczne i obsługę za pośrednictwem Infolinii technicznej;
- 3) organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia na terytorium Polski do i z Serwisu;
- 4) wykonanie Ekspertyzy,
- 5) przyjmowanie zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania i możliwość śledzenia statusu Naprawy (w tym otrzymywania informacji o wysyłce Urządzenia oraz dostarczeniu Urządzenia do Serwisu) za pośrednictwem Infolinii technicznej;
- 6) wsparcie w zakresie diagnozy Urządzenia oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Serwisu oraz uzyskanie informacji o Serwisach dokonujących napraw gwarancyjnych.

## § 4 Limit

1. Limit obejmuje jedną Naprawę w okresie każdego 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi oraz nielimitowany dostęp do Infolinii technicznej.
2. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie miesięcy.
3. W przypadku wykorzystania Limitu lub Naprawy wykraczającej poza zakres Usługi, poinformujemy Klienta o możliwości jej realizacji z uwzględnieniem Dopłaty. Naprawa zostanie wykonana po otrzymaniu Dopłaty od Klienta.
4. Zasady korzystania z Limitu i ponoszenia Dopłat zostały opisane na końcu Regulaminu w Tabeli 1.

## § 5 Zgłoszenie Uszkodzenia lub Zalania

1. Klient powinien zgłosić Uszkodzenie lub Zalanie niezwłocznie po ich wystąpieniu.
2. W zgłoszeniu należy podać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy i NIP;
  - 2) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski; ewentualnie dla sprzętu marki Apple wskazać salon iMad – w przypadku chęci dostarczenia i odbioru Urządzenia osobiście;
  - 3) numer telefonu, pod którym Infolinia techniczna będzie mogła kontaktować się z Klientem;
  - 4) aktualny adres e-mail, na który wysyłana będzie korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 5) model i Numer IMEI/SN/SD Urządzenia;
  - 6) potwierdzenie wyłączenia Blokad Urządzenia (aktywne blokady uniemożliwiają rozpoczęcie Naprawy), o ile będzie to technicznie możliwe;
  - 7) inne informacje niezbędne do realizacji Usługi, o które poprosi Digital Care.
3. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 2 niniejszego paragrafu, Klient zobowiązany jest:
  - 1) usunąć z Urządzenia nośniki danych oraz zabezpieczyć dane zapisane w pamięci Urządzenia. Urządzenie przed naprawą jest formatowane. Nie odpowiadamy za zachowanie danych znajdujących się w Urządzeniu. Nie tworzymy kopii zapasowych, ani nie zgrywamy danych znajdujących się w Urządzeniu;
  - 2) usunąć Blokadę i inne funkcje, które utrudniają dostęp do Urządzenia, o ile jest to możliwe;
  - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu, poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;

- 4) przekazać przesyłkę z Urzędzeniem kurierowi w uzgodnionym terminie i miejscu lub nadać ją w wybranym paczkomacie, lub osobiście dostarczyć Urządzenie do salonu iMad.

## § 6 Naprawa

1. W ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Digital Care oraz udostępnienia przez Klienta Urządzenia do transportu – Urządzenie zostanie odebrane z miejsca na terytorium Polski wskazanego przez Klienta celem dostarczenia do Serwisu. Odbiór Urządzenia przez kuriera następuje w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00.
2. W terminie do 10 dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Serwisu wykonana zostanie Naprawa Urządzenia.
3. W przypadku wyboru opcji odbioru Urządzenia przez kuriera lub pozostawienia w paczkomacie – w ciągu 2 dni roboczych od dnia zakończenia Naprawy prześlemy kurierowi Urządzenie do doręczenia lub umieścimy Urządzenie w paczkomacie. Urządzenie zostanie dostarczone na adres zwrotu wskazany podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania.
4. W przypadku wyboru opcji dostarczenia Urządzenia osobiście do salonu iMad:
  - 1) prosimy o przekazanie go w terminie do 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania.
  - 2) Urządzenie należy odebrać w tym samym salonie, w którym przekazano je do Naprawy, w terminie do 5 dni roboczych (w godzinach pracy salonu iMad) od dnia otrzymania informacji o zakończeniu Naprawy.
5. Powyższe terminy mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do wyjaśnienia przypadków określonych poniżej, jeżeli:
  - 1) podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania nie wskazane zostały wszystkie informacje niezbędne do realizacji zgłoszenia lub dane te były niepoprawne;
  - 2) podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania nie został wskazany adres odbioru lub adres zwrotu Urządzenia lub są to adresy niepoprawne;
  - 3) nie została usunięta Blokada lub inne funkcje utrudniające dostęp do Urządzenia;
  - 4) Klient wskazał inny termin odbioru Urządzenia lub nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru lub ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia bez poinformowania o tym fakcie Infolinii technicznej;
  - 5) części konieczne do wykonania Naprawy nie będą dostępne z przyczyn leżących po stronie producenta lub dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 6) usunięcie Uszkodzenia lub Zalania wymaga zgody Klienta na Dopłatę i pokrycia kosztów Dopłaty;
  - 7) zgodnie z wytycznymi producenta Urządzenia, proces naprawy wymaga przesłania urządzenia do serwisu centralnego;
  - 8) doszło do działania siły wyższej.
6. Koszt wykonania naprawy jest zgodny z cennikiem Serwisu i określony jest w Ekspertyzie sporządzonej przez Serwis, dostępnej na życzenie Klienta.
7. W przypadku gdy wykonanie Naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższą koszt Urządzenia nowego) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. części niezbędne do Naprawy nie są dostępne w Serwisach z przyczyn leżących po stronie producenta lub dystrybutora) – możliwe jest zaproponowanie wymiany Urządzenia na Urządzenie nowe. Urządzenie nowe może być wydane w ramach pozostałego do wykorzystania Limitu. W przypadku wykorzystania Limitu Klient może skorzystać z możliwości wymiany na Urządzenie nowe, po uprzednim pokryciu kosztów Dopłaty. W takiej sytuacji Urządzenie uszkodzone zostaje odesłane do producenta.
8. Przekazanie Klientowi Urządzenia nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo – odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła wymiana Urządzenia na Urządzenie nowe. Protokół zdawczo – odbiorczy zawierać będzie również Numer IMEI/SN/SD Urządzenia i Urządzenia nowego.
9. Informujemy, że ze względu na procedury Serwisu przeprowadzenie Naprawy może nastąpić wyłącznie poprzez przywrócenie pełnej sprawności Urządzenia. Naprawy częściowe nie są wykonywane.
10. W przypadku stwierdzenia przez Serwis uszkodzeń nieobjętych Usługą, naprawa może zostać wykonana pod warunkiem dokonania Dopłaty przez Klienta. Digital Care poinformuje Klienta o wysokości i sposobie wykonania Dopłaty do naprawy.
11. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Klienta Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Klientowi spoczywa na Digital Care. Digital Care nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Klienta do Serwisu z przyczyn leżących po stronie Klienta (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
12. Odbierając przesyłkę z Urzędzeniem po Naprawie, Klient powinien sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. Jeżeli Klient stwierdzi uszkodzenie lub ubytek zawartości przesyłki, powinien sporządzić protokół szkody w obecności kuriera.
13. W przypadku rezygnacji z Naprawy lub wymiany na Urządzenie nowe uszkodzone Urządzenie zostanie zwrócone do Klienta, a Limit na wykonanie Usługi pozostanie do wykorzystania przy kolejnym zgłoszeniu Uszkodzenia.

## § 7 Przypadki nieobjęte Usługą

1. Usługą nie są objęte uszkodzenia w Urzędzeniach, które zostały poddane przeróbkom lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN/SD, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN/SD nastąpiła na skutek wymiany w ramach gwarancji lub ręką, albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie nowe.
2. Usługa nie obejmuje naprawy uszkodzeń:
  - 1) które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku z przyczynowym z taką naprawą;
  - 2) o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia, niemające wpływu na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) polegających na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia lub jego zwykłym zużyciu;
  - 4) powstałych w wyniku zalania Urządzenia, z zastrzeżeniem § 3;
  - 5) akcesoriów nabywanych wraz z Urzędzeniem takich jak: słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe i inne;
  - 6) zgłoszonych po dezaktywacji Usługi;
3. Ponadto, Usługa nie obejmuje:
  - 1) utworzenia kopii zapasowej danych zapisanych w pamięci Urządzenia lub nośnikach pamięci i Klient musi liczyć się z ich utratą;
  - 2) zwrotu kosztów naprawy, które Klient poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie;
  - 3) uszkodzeń za które, zgodnie z prawem, odpowiedzialny jest sprzedawca, producent lub inny podmiot z tytułu gwarancji lub ręką.

## § 8 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Digital Care spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Marszałkowskiej 126/134, kod pocztowy 00–008, Warszawa.
2. iMad przetwarza dane osobowe na zlecenie Digital Care jako procesor danych osobowych.
3. Digital Care powołał Inspektora ochrony danych, z którym w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, można kontaktować się za pośrednictwem naszej poczty elektronicznej pod adresem: [iod@digitalcaregroup.com](mailto:iod@digitalcaregroup.com).
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usługi, w tym przyjęcia zgłoszenia Uszkodzenia, Uszkodzenia Wyświetlacza lub Zalania.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych, w celach wymienionych powyżej, są:
  - 1) zgoda Klienta, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a RODO, na realizację działań marketingowych w przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na otrzymywanie informacji handlowej;
  - 2) działania podejmowane w celu zawarcia i wykonania Umowy najmu, świadczenia Usługi, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
  - 3) działania podejmowane w celu wykonania obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
  - 4) prawnie uzasadniony interes administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO związany z koniecznością wykazania prawidłowości działań administratora oraz realizacją postanowień zawieranych umów, ich obsługą oraz ewentualnym dochodzeniem lub odpieraniem roszczeń z nich wynikających.
6. Klient powinien bez zbędnej zwłoki powiadomić Digital Care o aktualizacji swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.
7. Osoba, która jest podmiotem przetwarzanych danych osobowych ma prawo dostępu do treści tych danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego.
8. Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane lub udostępniane na podstawie stosownych umów innym podmiotom świadczącym usługi stanowiące element Usługi, w szczególności podmiotom powiązany z Digital Care, w tym iMad oraz świadczącym usługi pozostające w związku ze świadczeniem Usługi, takie jak usługi kurierskie, naprawcze, pocztowe, informatyczne, telefoniczne, księgowo, prawne i doradcze, a także podmiotom uprawnionym do ich przetwarzania na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
9. Dane osobowe są przetwarzane na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
10. Dane osobowe Klientów są przechowywane przez okres wykonywania Umowy najmu, a po tym czasie mogą być przetwarzane przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń lub na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

## § 9 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi można składać:
  - 1) drogą mailową na adres: [reklamacje@digitalcaregroup.pl](mailto:reklamacje@digitalcaregroup.pl);
  - 2) pisemnie na adres: Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00–008 Warszawa, z dopiskiem „Reklamacja Usługa iMad Rent+”.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. W reklamacji Klient powinien wskazać numer zgłoszenia, swoje imię i nazwisko, opisać przedmiot reklamacji.
4. O rozpatrzeniu reklamacji Digital Care poinformuje Klienta pisemnie na adres wskazany w zgłoszeniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
5. Klient, będący konsumentem, może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej lub jednej z organizacji społecznych, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych rzeczników konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, właściwych organizacji społecznych oraz pod adresami dostępnymi na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

6. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej Umowy najmu sprzedaży lub Umowy najmu o świadczenie usług.

Tabela 1. Cennik Usługi i Limit Napraw:

Poniższe opłaty dotyczą Klientów korzystających z Usługi w sytuacji, gdy Naprawa jest realizowana w pełni poza zakresem lub limitem Usługi (po uprzedniej akceptacji kosztów przez Klienta):

- Opłata za transport (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Polski – 49 zł brutto;
- Opłata za Ekspertyzę Urządzenia – 79 zł brutto.

Wariant	Smartfon	Laptop i Komputer	Tablet	Smartwatch
Miesięczna opłata	25 zł	25 zł	25 zł	12 zł
Limit Napraw	Jedna Naprawa na 12 miesięcy			