



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA POZAGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH PRZEZ CENTRUM SERWISOWE CTDI POLAND SP. Z O.O.

## § 1. DEFINICJE

1. Ilekroć w treści regulaminu użyto następujących terminów, należy przez to rozumieć:
  - a. **Centrum Serwisowe** – CTDI Poland Sp. z o.o. z siedzibą i adresem przy ul. Logistycznej 7 w Sękocinie Starym (05-090), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000068851, która jest zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT), NIP: 5252172306, z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 1.000.054,00 PLN, telefon: 22 7034100, strona internetowa: <https://www.ctdi.pl/home><https://www.ctdi.pl>.
  - b. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Centrum Serwisowym czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - c. **Prosument** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
  - d. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
  - e. **Klient** – Konsument, Prosument lub Przedsiębiorca korzystający z odpłatnej pozagwarancyjnej usługi serwisowej świadczonej przez Centrum Serwisowe;
  - f. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Pozagwarancyjnych Usług Serwisowych Przez Centrum Serwisowe CTDI POLAND Sp. z o.o.;
  - g. **Raport Usługi** – zestawienie zawierające zakres wykonanej usługi oraz listę wymienionych części w naprawionym urządzeniu;
  - h. **Cennik** – cennik umieszczony na stronie <https://www.ctdi.pl>;
  - i. **Strona internetowa** – <https://www.ctdi.pl>;
  - j. **Punkt Przyjęć** – punkt przyjęć Centrum Serwisowego przy ul. Logistycznej 7 w Sękocinie Starym (05-090).

## §. 2 ZAKRES ŚWIADCZEŃ

1. Centrum serwisowe świadczy odpłatne pozagwarancyjne usługi serwisowe w zakresie ekspertyzy i naprawy urządzeń, którym okres gwarancyjny udzielony przez Producenta sprzętu upłynął lub gdy zakres naprawy nie jest objęty gwarancją Producenta lub rękojmią.
2. Centrum Serwisowe prowadzi naprawy i ekspertyzy tylko urządzeń opisanych na Stronie internetowej Centrum Serwisowego lub potwierdzonych w inny sposób. W sytuacji, gdy



AT- 00712 wersja 1

Klient dostarczy urządzenie, które jest przez Centrum Serwisowe nieobsługiwane, będzie obciążony kosztami dostania i odesłania urządzenia zgodnie z Cennikiem.

3. Zwrot urządzenia, które nie jest uwzględnione na Stronie Internetowej Centrum Serwisowego, odbędzie się na koszt Klienta firmą kurierską, z którą Centrum Serwisowe ma podpisaną umowę o świadczenie usług transportowych.
4. Przed skorzystaniem z usługi serwisowej Klient zobowiązany jest sprawdzić na Stronie internetowej Centrum Serwisowego czy Centrum serwisowe prowadzi naprawy lub diagnozy urządzenia, które Klient chce zgłosić do naprawy lub wykonania ekspertyzy.
5. W przypadku wątpliwości czy Centrum Serwisowe prowadzi naprawy bądź przeprowadza diagnozy urządzenia, które Klient chce zgłosić do naprawy lub wykonania ekspertyzy, Klient może skontaktować się z Centrum Serwisowym:
  - a. telefonicznie: 22 7034100
  - b. za pośrednictwem formularza do kontaktu internetowego:  
<http://www.ctdi.pl/formularz-kontaktowy-obsługa-klienta.html>

### **§ 3. ZGŁOSZENIE URZĄDZENIA DO CENTRUM SERWISOWEGO**

1. Usługa odpłatnej naprawy lub ekspertyzy świadczona jest na podstawie zlecenia udzielonego przez Klienta za pośrednictwem formularza zgłoszenia do naprawy dostępnego na Stronie internetowej. Centrum Serwisowego.
2. Składając zamówienie, za pośrednictwem formularza, o którym mowa w ustępie powyżej Klient oświadcza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.
3. Usługa odpłatnej naprawy lub ekspertyzy jest świadczona po dostarczeniu urządzenia do Centrum Serwisowego oraz akceptacji kosztorysu naprawy.
4. W celu zawarcia umowy i wykonania odpłatnej usługi w zakresie naprawy lub ekspertyzy, Centrum Serwisowe wymaga podania danych osobowych Klienta w zakresie, w jakim jest to niezbędne do przeprowadzenia tejże usługi. Podanie danych w zgłoszeniu do naprawy jest dobrowolne, ale niezbędne wykonania usługi. Zasady przetwarzania danych osobowych Klientów opisane zostały w § 12 niniejszego Regulaminu.
5. Korespondencja i wymiana informacji o usłudze odbywa się wyłącznie z Klientem, którego dane widnieją na formularzu naprawy lub liście przewozowym. Zmiany danych bądź wskazania innej osoby do kontaktu Klient może dokonać jedynie w formie pisemnej.
6. W przypadku zmiany danych kontaktowych, Klient zobowiązany jest do podania nowych danych kontaktowych w formie pisemnej bądź mailowej.

### **§ 4. PRZYGOTOWANIE URZĄDZENIA PRZED DORECZENIEM DO CENTRUM SERWISOWEGO**

1. Przed dostarczeniem sprzętu do Centrum Serwisowego Klient zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia przesyłki przed uszkodzeniami w transporcie oraz przed wilgocią (np. urządzenie umieszczone w pudełku kartonowym z wypełniaczem



AT- 00712 wersja 1

pełnej przestrzeni). W trakcie przyjęcia urządzenia w Centrum Serwisowym prowadzona jest ocena stanu zabezpieczeń transportowych oraz weryfikowany jest stan urządzenia. Gdy opakowanie zabezpieczające jest uszkodzone, sporządzany jest protokół odbioru przesyłki.

2. Przy nieodpowiednim zabezpieczeniu na czas transportu, reklamacje dodatkowych uszkodzeń mechanicznych lub zawilgocenia sprzętu powstałe w transporcie mogą zostać oddalone, jeżeli brak odpowiedniego zabezpieczenia na czas transportu przesyłki przez nadawcę miał wpływ na powstałe uszkodzenia.
3. W toku czynności serwisowych dane na urządzeniu są usuwane w związku z czym Klient zobowiązany jest przed wysłaniem lub dostarczeniem urządzenia do Centrum Serwisowego zabezpieczyć swoje dane przechowywane w urządzeniu poprzez wykonanie kopii zapasowej.
4. Centrum Serwisowe rekomenduje usunięcie ze sprzętu wszelkich danych osobistych i informacji wrażliwych znajdujących się na urządzeniu przekazywanym do Centrum Serwisowego.

## **§ 5. EKSPERTYZA I SERWISOWANIE**

1. Centrum Serwisowe przystępuje do diagnozy sprzętu i określenia przyczyn wadliwego działania urządzenia oraz przygotowuje kosztorys na wymianę niezbędnych części i naprawę lub ekspertyzę po otrzymaniu urządzenia i zlecenia zgłoszenia do naprawy.
2. Diagnoza uszkodzeń (ekspertyza) jest usługą odpłatną, zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie internetowej <https://www.ctdi.pl>. W przypadku wykonania zlecenia naprawy, koszty diagnostyki wliczone są w cenę usługi naprawy.
3. Koszt transportu, o którym mowa w ustępie powyższym jest naliczany osobno zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie internetowej <https://www.ctdi.pl>.
4. Klientowi Centrum Serwisowego kosztorys przedstawiany jest drogą elektroniczną. Kosztorys wysyłany jest do nadawcy sprzętu celem akceptacji proponowanego zakresu usługi i kosztów.
5. Oferta zawarta w kosztorysie jest ważna przez okres 10 dni od dnia jej przesłania Klientowi.
6. W przypadku, gdy Klient nie zaakceptuje kosztorysu bądź nie prześle odpowiedzi na kosztorys pomimo ponownego wezwania do podjęcia decyzji w sprawie kosztorysu, urządzenie zostanie odesłane do Klienta. Odesłanie urządzenia odbędzie się na koszt Klienta firmą kurierską, z którą Centrum Serwisowe ma podpisaną umowę o świadczenie usług transportowych.
7. Centrum Serwisowe przystępuje do naprawy urządzenia po akceptacji kosztorysu przez Klienta oraz uiszczeniu płatności zgodnie z § 7 niniejszego Regulaminu.
8. Centrum Serwisowe dokonuje diagnozy (ekspertyzy) i naprawy usterki, uszkodzenia lub elementu wskazanego przez Klienta w zleceniu naprawy. Usterki nie wskazane przez Klienta mogą pozostać niezwerifikowane i niewykryte.
9. Podczas wykonywania usługi możliwe jest wykrycie przez Centrum Serwisowe dodatkowych uszkodzeń w sprzęcie, co może wymagać zmiany kosztorysu i przedstawienia nowej wyceny na wykonywaną usługę. W przypadku gdy Klient nie



AT- 00712 wersja 1

wyrazi zgody na dodatkowe koszty (zmieniony kosztorys), Centrum Serwisowe zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania wcześniejszej zaakceptowanego zlecenia.

10. Brak akceptacji zmienionego kosztorysu oraz odstąpienie z tego powodu od naprawy na zasadach określonych w ustępie powyższym nie zwalnia Klienta z poniesienia kosztów ekspertyzy i transportu zgodnej z cennikiem Centrum Serwisowego umieszczonego na stronie [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl).
11. Centrum Serwisowe oświadcza, a Klient przyjmuje do wiadomości, że w trakcie czynności serwisowych elementów lutowanych (szczególnie płyty głównej), mimo dokładania staranności w prowadzeniu naprawy, może dojść do jej uszkodzenia i w rezultacie okazać się, że uszkodzenie jest nienaprawialne. To uszkodzenie może wystąpić przy wymianie elementów lutowanych ze względu na specyfikę procesu lutowania. Przy wymianie elementów elektronicznych (np. BGA) możliwe jest uszkodzenie pól lutowniczych, co w rezultacie powoduje trwałe uszkodzenie sprzętu i brak możliwości naprawy. W sporadycznych przypadkach może nastąpić pogorszenie działania urządzenia lub jego całkowita niezdatność do użytkowania. Sytuacja taka może również nastąpić przy wymianie oprogramowania.
12. W przypadku naprawy urządzenia, które uległo uszkodzeniu na skutek upadku, zalania, zamoczenia lub kontaktu z cieczą, gdy Centrum Serwisowe ocenia, że naprawa może być nieskuteczna z powodu stwierdzonych uszkodzeń, wykonanie takiej naprawy będzie przeprowadzone po uzyskaniu potwierdzenia i dodatkowej zgody Klienta i na jego ryzyko. W wyżej wymienionych przypadkach Centrum Serwisowe zastrzega sobie możliwość zwrotu nienaprawionego urządzenia z usterkami innymi niż w trakcie przyjmowania go do serwisu (ze względu na przyczyny i charakter uszkodzeń), przy czym nie zwalnia to Klienta z konieczności poniesienia kosztów diagnozy uszkodzeń (ekspertyzy), określonych w § 5 ust. 2 Regulaminu oraz transportu zgodnych z cennikiem Centrum Serwisowego, znajdującym się na stronie internetowej [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl).
13. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na naprawę tylko części uszkodzeń, które zostały wykryte i wskazane w przesłanym kosztorysie usługi, Centrum Serwisowe nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzenia związane z uszkodzeniami (elementami), na których naprawę Klient nie wyraził zgody.
14. Klient przyjmuje do wiadomości, że w trakcie naprawy telefonu może zostać przywrócona fabryczna specyfikacja urządzenia, gdy urządzenie jest jeszcze w okresie gwarancji udzielonej przez Producenta. Również język Menu może zostać przywrócony do stanu zgodnego z kodem produktu, przez co dostępny język będzie taki, jaki został przewidziany dla danego telefonu.

## **§ 6. ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

1. Klientom niebędącym przedsiębiorcami przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od daty zgłoszenia zlecenia, z zastrzeżeniem ustępów poniżej.
2. W przypadku gdy przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami



AT- 00712 wersja 1

Klientowi będącemu Konsumentem bądź Prosumentem – na podstawie art. 38 pkt 6 ustawy z dnia 30 czerwca 2014 roku o prawach konsumenta – nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.

3. Klientowi będącemu Konsumentem bądź Prosumentem nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy – zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 czerwca 2014 roku o prawach konsumenta – w przypadku, gdy Centrum Serwisowe za wyraźnie wyrażoną zgodą Konsumenta bądź Prosumenta wykonało usługę, a Konsument bądź Prosument został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Centrum Serwisowe utraci prawo odstąpienia od umowy i wyraził na to zgodę.

## **§ 7. PŁATNOŚĆ**

1. Zapłata za naprawę może być dokonana w formie gotówkowej lub poprzez płatność bankową, kartą płatniczą w Punkcie Przyjęć Centrum Serwisowego przy ul. Logistycznej 7, 05-090 w Sękocinie Starym. Zapłata może być dokona również poprzez płatność online, przy wykorzystaniu przesłanego linku w wycenie kosztorysowej zgodnie z punktem 14. Przesłany link jest ważny przez 24 godziny od jego aktywacji. Centrum Serwisowe przystąpi do naprawy niezwłocznie po uzyskaniu płatności od Klienta, w szczególności po pozytywnej autoryzacji dokonanej płatności online.
2. Klienci, z którymi zawarto umowę na płatności przelewowe z odroczonym terminem płatności, rozliczają się za usługi zgodnie z zawartymi umowami.
3. Wycena w kosztorysach wystawiana jest w walucie polskiej (PLN), w odpowiednich pozycjach uwidocznione są kwoty netto i brutto.

## **§ 8. PRZESYŁANIE I ODBIÓR SERWISOWANYCH URZĄDZEŃ**

1. Centrum Serwisowe prowadzi usługi pozagwarancyjne dla obsługiwanych urządzeń dostarczanych do serwisu (i odsyłanych) wyłącznie z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Urządzenia oddawane do Centrum Serwisowego można przysyłać na adres Centrum Serwisowego w Sękocinie Starym (05-090) przy ul. Logistycznej 7 bądź poprzez osobiste pozostawienie ich w Punkcie Przyjęć.
3. Urządzenia są zwracane Klientom na adres, z którego zostały one nadane bądź w Punkcie przyjęć w zależności od tego w jaki sposób urządzenie zostało doręczone do Centrum Serwisowego.
4. Zmiana adresu do odesłania po wykonanej usłudze może być dokonana po wcześniejszym potwierdzeniu przez Centrum Serwisowej takiej możliwości przed zakończeniem świadczenia usługi. Koszty transportu są podane na stronie internetowej Centrum Serwisowego oraz potwierdzane w kosztorysie usługi, przesyłanym do akceptacji przez Klienta.
5. Nieodebranie przez Klienta będącego Przedsiębiorcą urządzenia w terminie 30 dni po zawiadomieniu go o gotowości sprzętu do odbioru bądź terminie 30 dni od daty powrotu urządzenia do Centrum Serwisowego z powodu braku podjęcia przesyłki w przypadku braku przekazania Centrum Serwisowemu jakiegokolwiek informacji o przyczynach





AT- 00712 wersja 1

zwłoki oraz planowanym terminie odbioru sprzętu, jest równoznaczne ze złożeniem przez Klienta będącego przedsiębiorcą oświadczenia woli o wyzbyciu się urządzenia oraz uznaniem go za porzucone w rozumieniu art. 180 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny: „Właściciel może wyzbyć się własności rzeczy ruchomej przez to, że w tym zamiarze rzecz porzuci”. Własność porzuconego sprzętu nabywa Centrum Serwisowe przez jego objęcie w samoistne posiadanie.

6. W przypadku Klientów będących Konsumentami bądź Prosumentami, jeżeli urządzenie nie zostanie odebrane w uzgodnionym terminie, Centrum Serwisowe wzywa Klienta pisemnie lub w inny uzgodniony sposób do odbioru urządzenia w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie terminu Centrum Serwisowe jest uprawnione do naliczania opłat za bezumowne przechowywanie telefonu. Przechowanie następuje na koszt i ryzyko klienta. Opłata za przechowanie wynosi 30 PLN netto za każdy miesiąc przechowania.
7. W przypadku braku odbioru urządzenia przez sześć miesięcy od upływu daty ponownego wezwania do odbioru sprzętu, o którym mowa w ustępie powyższym i braku kontaktu ze strony Klienta, Centrum Serwisowe uprawnione do złożenia urządzenia do depozytu sądowego właściwego ze względu na miejsce wykonania zobowiązania, co równoznaczne będzie ze spełnieniem świadczenia przez Centrum Serwisowe.
8. Klient jest informowany o złożeniu urządzenia do depozytu sądowego za pośrednictwem adresu mailowego pozostawionego do kontaktu.
9. Nieodebranie sprzętu nie pomniejsza w żaden sposób należności Klienta wobec Centrum Serwisowego, wynikających z przeprowadzonych napraw i/lub diagnozy w urządzeniu Klienta.

## **§ 9. UTYLIZACJA URZĄDZEŃ I ICH CZĘŚCI**

1. Rezygnując z odpłatnej naprawy Klient może podjąć decyzję o utylizacji urządzenia przez Centrum Serwisowe poprzez wybór odpowiedniej opcji w przesyłanym kosztorysie drogą elektroniczną lub przez złożenie stosowego oświadczenia woli.
2. Rezygnacja z odpłatnej naprawy i przekazanie urządzenia do utylizacji nie zwalnia Klienta z konieczności poniesienia kosztów diagnozy uszkodzeń (ekspertyzy), określonych w § 5 ust. 2 niniejszego Regulaminu oraz transportu w jedną stronę zgodnie z cennikiem Centrum Serwisowego, znajdującym się na stronie internetowej [www.ctdi.pl](http://www.ctdi.pl).
3. W przypadku gdy Klient nie zgłosi prośby o zwrot wymontowanych części w trakcie zdawania sprzętu w ramach usługi pozagwarancyjnej lub niezwłocznie po zatwierdzeniu kosztorysu, w przypadku pozostawienia tych części w Centrum Serwisowym Klient przyjmuje do wiadomości, że elementy wymontowane z naprawianego sprzętu elektronicznego, zawierające materiały niebezpieczne dla środowiska zostaną bezpiecznie zutyliczowane, zgodnie z przepisami dotyczącymi postępowania z zużytym sprzętem elektronicznym, wprowadzonymi ustawą z dnia 11 września 2015 roku o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym, realizującymi



AT- 00712 wersja 1

postanowienia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/19/UE z dnia 4 lipca 2012 roku w sprawie zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego (WEEE).

## § 10. GWARANCJA I RĘKOJMIA

1. Gwarancja na wykonaną usługę i wymienione części wskazane w Raporcie Usługi jest udzielana na okres 90 dni od daty otrzymania urządzenia przez Klienta z zastrzeżeniem § 5 ust. 12-13 Regulaminu.
2. Okres gwarancji nie ulega przedłużeniu o okres przebywania urządzenia w Centrum Serwisowym.
3. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanych częściach lub wynikających z nieprawidłowo wykonanej usługi.
4. Gwarancją nie są objęte:
  - a. mechaniczne uszkodzenia i wywołane nimi wady;
  - b. uszkodzenia na skutek niewłaściwego, niezgodnego z instrukcją obsługi użytkowania i przechowywania produktu;
  - c. uszkodzenia spowodowane przez czynniki zewnętrzne takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą Centrum Serwisowego);
  - d. uszkodzenia powstałe na skutek samowolnych napraw i przeróbek dokonanych przez Kupującego lub osoby nieupoważnione;
  - e. uszkodzenia wynikające z naturalnego zużycia takie jak: zarysowania, zabrudzenia, otarcia, wytarcia napisów, itp.;
  - f. uszkodzenia spowodowane użytkowaniem urządzenia ze zmodyfikowanym oprogramowaniem systemowym, niezaprobowanym przez producenta urządzenia;
  - g. funkcjonowanie usług i/lub treści multimedialnych firm trzecich dostępnych za pośrednictwem urządzenia.
5. Uprawnienia z gwarancji nie obejmują prawa kupującego do domagania się zwrotu utraconych zysków w związku z wadami produktu.
6. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Klienta będącego Konsumentem lub Prosumentem wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
7. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi dla Klientów będących Przedsiębiorcami jest wyłączona.
8. Pracownicy Centrum Serwisowego są upoważnieni do oceny przyczyn wad produktu lub wykonanej usługi.
9. Centrum Serwisowe przystępuje do wykonania uprawnień Klienta z tytułu Gwarancji bądź Rękojmi w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Zasady rozpatrywania reklamacji



AT- 00712 wersja 1

10. Centrum Serwisowe nie przekazuje telefonów (ani innych urządzeń) zastępczych na czas trwania naprawy pozagwarancyjnej (usługi odpłatnej).
11. Wady fizyczne wymienionych części lub wadliwie wykonana usługa ujawnione w okresie gwarancji bądź rękojmi będą usuwane bezpłatnie w możliwie krótkim terminie nie przekraczającym 30 dni od daty dostarczenia urządzenia do Centrum Serwisowego. W szczególnych okolicznościach, które są od Centrum Serwisowego niezależne, w szczególności związanych z brakiem dostępności części lub opóźnieniem w ich dostawie, Centrum Serwisowe może wydłużać termin naprawy o kolejne 30 dni, po uprzednim zawiadomieniu Klienta.
12. Termin naprawy może ulec wydłużeniu w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Centrum Serwisowego tj. niedostępności lub trudności z dostępnością na rynku części, które są niezbędne do przeprowadzenia naprawy oraz innych zakłóceń spowodowanych okolicznościami sił wyższych. Centrum Serwisowe zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy, jeśli przyczyny nie ustaną i wykonanie naprawy będzie niemożliwe. W takim przypadku Centrum Serwisowe zwróci (odeśle) urządzenie bez naprawy na swój koszt, a w przypadku przedpłaty – zwróci ją na konto Klienta nie później niż w ciągu 10 dni roboczych.

## **§ 11. REKLAMACJE**

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku ujawnienia się wad objętych gwarancją bądź rękojmią.
2. Reklamacje należy składać za pośrednictwem formularza do kontaktu internetowego: <http://www.ctdi.pl/formularz-kontaktowy-obsługa-klienta.html> bądź za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Centrum Serwisowego przy ul. Logistycznej 7 w Sękocinie Starym (05-090).
3. Ze względu na charakter świadczonej usługi w celu rozpatrzenia reklamacji konieczne może się okazać przesłanie urządzenia Centrum Serwisowego w celu zweryfikowania przyczyn i zasadności reklamacji.

## **§ 12. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

1. Wykonując obowiązek zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”) informujemy:
  - a. Administratorem danych osobowych jest Producent urządzenia, Operator lub Ubezpieczyciel zaś CTDI Poland Sp. z o.o. jest procesorem Pani/Pana danych osobowych, w przypadku gdy urządzenie zostało zgłoszone do naprawy za pośrednictwem Producenta urządzenia, Operatora lub Ubezpieczyciela
  - b. Administratorem danych osobowych jest CTDI Poland Sp. z o.o. z siedzibą przy ulicy Logistycznej 7, 05-090 Sękocin Stary, w przypadkach gdy Klient zdecyduje się na rejestrację konta i zgłoszenie naprawy poprzez stronę <https://myrepairs.ctdi.pl>





AT- 00712 wersja 1

2. W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych – Panią Anną Jurkiewicz na adres e-mail: [iod@ctdi.eu](mailto:iod@ctdi.eu) lub na adres siedziby Administratora.
3. Administrator może przetwarzać dane osobowe Klienta w następujących celach:
  - a. niezbędnym do zawarcia i wykonania świadczenia serwisowego, w tym świadczenia usług drogą elektroniczną (zarządzanie, transakcji, płatności) tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonanie umowy, w tym czynności zmierzające do zawarcia umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (obowiązek prawny),
  - b. w celu weryfikacji usterki lub jakości usługi wykonanej przez serwis (podstawa prawna – art. 29 RODO)
  - c. obsługi procesu składanych reklamacji, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonanie umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. c) RODO (obowiązek prawny), a także art. 9 ust. 2 lit. a) RODO (wyraźna zgoda) w zakresie szczególnej kategorii danych;
  - d. poinformowania o dostępności usługi, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (wykonanie umowy, czynności zmierzające do wykonania umowy);
  - e. dochodzenia roszczeń lub obrony praw, jako realizacja prawnie uzasadnionego interesu Administratora tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) RODO,
  - f. udzielania odpowiedzi na wysłany formularz konsultacyjny i kontaktowania się w tym celu tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora, jakim jest możliwość reakcji na otrzymaną wiadomość, udzielenia odpowiedzi, a także art. 9 ust. 2 lit. a) RODO (wyraźna zgoda) w zakresie szczególnej kategorii danych;
  - g. wypełniania obowiązków względem organów podatkowych, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO,
  - h. prowadzenia badań statystycznych, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO- prawnie uzasadniony interes Administratora, jakim jest ulepszanie działania Serwisu umożliwienie dopasowania go do potrzeb Klienta,
  - i. usprawnienia prowadzenia działalności gospodarczej oraz archiwizacji dokumentów tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – prawnie uzasadniony interes Administratora jakim jest przechowywanie dokumentacji, sprawniejsze i efektywniejsze prowadzenie działalności.
4. Producent, Operator lub Ubezpieczyciel, jako administrator danych osobowych mogą kontaktować się z Państwem telefonicznie w celu weryfikacji usterki lub jakości usługi wykonanej przez serwis (podstawa prawna – art. 29 RODO).
5. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, z zastrzeżeniem warunków określonych w przepisach RODO, osobie, której dane dotyczą przysługują następujące prawa: dostępu do danych osobowych, do sprostowania danych osobowych (aktualizacji), do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania, przeniesienia danych osobowych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego.
6. Firma CTDI Poland udostępnia dane osobowe następującym pod-procesorom:



AT- 00712 wersja 1

- a. UPS Polska Sp. z o.o., ul. Prądyńskiego 1/3, 01-222 Warszawa, tel.: 22 489 48 77, KRS: 0000036680, NIP: 5221004200;
  - b. DHL Express (Poland) Sp. z o.o., ul. Wirażowa 37, 02-158 Warszawa, tel.: 42 634 51 00, KRS: 0000047237, NIP: 5270022391;
  - c. DPD Polska Sp. z o.o., ul. Mineralna 15, 02-274 Warszawa, tel.: 22 577 55 55, KRS: 0000028368, NIP: 5260204110;
  - d. Papas Cars s.c., ul. Warszawska 97, 05-120 Legionowo, tel.: 609 856 556, 608 421 987, NIP: 5361858741.
7. Dla Klientów będących użytkownikami urządzeń Samsung szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują się pod linkiem: <https://www.samsung.com/pl/info/privacy/>
8. W pozostałym zakresie zasady przetwarzania danych zostały określone w Polityce Prywatności. Polityka prywatności zawiera w szczególności zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora, w tym informacje na temat podstaw i celów przetwarzania danych osobowych, okresów przetwarzania danych osobowych, odbiorców danych a także praw osób, których dane dotyczą. Znajdują się tam również informacje w zakresie stosowania w Serwisie plików cookies oraz narzędzi analitycznych.

### **§ 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują właściwe powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Centrum Serwisowemu przysługuje prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie, z tym zastrzeżeniem, że do zleceń złożonych przed zmianą Regulaminu zastosowanie znajdują zapisy Regulaminu obowiązujące w chwili złożenia zlecenia.