

Regulamin Usługi x-care USZKODZENIE

(dalej jako „Regulamin”)

obowiązuje od 29.07.2021 r.

§ 1

Postanowienia ogólne Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki Usługi x-care dla Użytkowników Urządzeń, a także procedury związane z zawieraniem umów na odległość.
2. AL.TO zobowiązuje się świadczyć Usługę x-care zgodnie z określonymi w Regulaminie warunkami. AL.TO zastrzega sobie prawo do świadczenia Usługi x-care z wykorzystaniem podmiotów trzecich.
3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usługi x-care zgodnie z jej przeznaczeniem i na warunkach określonych w Regulaminie.
4. Do umów zawieranych na odległość z konsumentem oraz zmiany tych umów stosuje się postanowienia ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 2

Definicje

Pojęcia używane w dalszej części Regulaminu oznaczają:

1. **AL.TO** – **al.to sp. z o.o.** z siedzibą przy ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000416025, NIP 9492191268.
2. **Blokada** – każda aplikacja lub funkcja, która uniemożliwia dostęp do Urządzenia, w tym blokada hasłem, kodem, wzorem, odciskiem palca lub system rozpoznawania twarzy.
3. **Centrum Operacyjne** – AWP Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000130257, NIP 526-23-22-380 o kapitale zakładowym 2.300.000 złotych wpłaconym w całości; podmiot wyznaczony przez AL.TO, zajmujący się realizacją Usługi x-care opisanej w niniejszym Regulaminie.
4. **Dowód sprzedaży** – wystawiony przez AL.TO rachunek, paragon, faktura lub inny dokument potwierdzający zawarcie Umowy o świadczenie Usługi x-care, który zawiera cenę usługi oraz datę sprzedaży usługi. Dowodem sprzedaży może być Dowód zakupu Urządzenia, jeśli w Dowodzie zakupu pojawi się osobna pozycja dotycząca sprzedaży Usługi x-care.
5. **Dowód zakupu** – rachunek, paragon, faktura lub inny dokument potwierdzający zakup Urządzenia w sklepie AL.TO, który zawiera cenę zakupu, datę zakupu-
6. **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
7. **Ekran** – część laptopa – matryca LCD, służąca do wyświetlania obrazu.
8. **Ekspertyza** – ocena stanu Urządzenia wykonana przez Punkt napraw przed podjęciem czynności naprawczych celem stwierdzenia dokładnego zakresu Uszkodzenia Urządzenia i kosztów Naprawy.
9. **Gwarancja** – gwarancja udzielona Użytkownikowi na zakupione Urządzenie przez producenta, importera lub AL.TO.
10. **Infolinia** - telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia w zakresie przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu napraw celem wykonania Ekspertyzy. Infolinia działa w Dni Robocze w godzinach 9:00 – 17:00 pod numerem (22) 563 12 58

11. **Nadużycie** – używanie przez Użytkownika jego praw w sposób sprzeczny z ich społeczno-gospodarczym przeznaczeniem lub zasadami współżycia społecznego.
12. **Naprawa** – w przypadku Umowy:
 - 1) w wariantcie **Podstawowym** - naprawa lub wymiana uszkodzonego elementu Urządzenia (Wyświetlacza lub Ekranu) wykonana w celu usunięcia Uszkodzenia,
 - 2) w wariantcie **Rozszerzonym** - naprawa lub wymiana uszkodzonych elementów Urządzenia (Wyświetlacza lub Ekranu, a także obudowy, przycisków, aparatu fotograficznego, kamery, klawiatury, touchpada) lub naprawa uszkodzonego Urządzenia wykonana w celu usunięcia Uszkodzenia,
 - 3) w wariantcie **Premium** - naprawa lub wymiana uszkodzonych elementów Urządzenia (Wyświetlacza lub Ekranu, a także obudowy, przycisków, aparatu fotograficznego, kamery, klawiatury, touchpada) lub naprawa uszkodzonego Urządzenia wykonana w celu usunięcia Uszkodzenia.
13. **Naprawa Autoryzowana** – naprawa wykonana przez certyfikowany przez producenta serwis naprawczy, której przeprowadzanie nie powoduje utraty Gwarancji.
14. **Numer seryjny/Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia. W przypadku Urządzeń typu dual SIM jest to numer IMEI1.
15. **Opłata x-care** - stała opłata ponoszona przez Użytkownika, której wysokość jest uzależniona od ceny Urządzenia i czasu trwania Umowy, płatna na podstawie Dowodu sprzedaży wystawionego przez AL.TO z góry za cały okres świadczenia Usługi x-care.
16. **Punkt Napraw** – autoryzowany przez producenta lub importera Urządzenia punkt obsługi i naprawy, właściwy dla marki Urządzenia lub inny, nieautoryzowany serwis obsługi i naprawy wskazany przez Centrum Operacyjne.
17. **Rękojmia** – odpowiedzialność AL.TO względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne Urządzenia na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
18. **Strony** – łącznie Użytkownik i AL.TO.
19. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi x-care zawarta pomiędzy Użytkownikiem a AL.TO za pośrednictwem: strony www.al.to, poprzez contact center AL.TO, której integralną częścią jest niniejszy Regulamin, a potwierdzeniem zawarcia jest Dowód sprzedaży Usługi x-care.
20. **Urządzenie** – telefon komórkowy/smartfon, tablet lub laptop objęty Umową, kupiony jako fabrycznie nowy nie wcześniej niż 7 dni przed dniem zawarcia Umowy, wykorzystywany przez Użytkownika wyłącznie do celów prywatnych, niezwiązanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub zawodowej. W momencie zakupu Urządzenia musi być ono wprowadzone do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a jego zakup musi być potwierdzony Dowodem zakupu.
21. **Urządzenie Nowe** – fabrycznie nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie, dla którego została zakupiona Usługa x-care (z wyjątkiem koloru, wykończenia lub cech urządzeń z edycji limitowanej) lub w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny u AL.TO – urządzenie o nie gorszych niż w uprzednio posiadanym Urządzeniu głównych cechach funkcjonalnych i cechach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących marki, koloru, kształtu czy wyglądu zewnętrznego). W ramach autoryzowanych procesów producenta Użytkownik może również otrzymać urządzenie równoważne nowemu, zawierające elementy refabrykowane. Urządzenie Nowe może zostać wydane w opakowaniu zastępczym i nie są do niego dołączone akcesoria.
22. **Usługa x-care** – usługa świadczona Użytkownikowi przez AL.TO, obejmująca swym zakresem:
 - 1) Infolinię - przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia oraz informowanie o statusie Naprawy Urządzenia,

- 2) organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia do i z Punktu napraw, w obrębie terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 3) Ekspertyzę,
 - 4) Naprawę.
23. **Uszkodzenie** – powstałe po zawarciu Umowy i wymagające Naprawy:
- 1) w wariantcie **Podstawowym**: mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Ekranu,
 - 2) w wariantcie **Rozszerzonym**: mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Ekranu, a także obudowy, przycisków, aparatu fotograficznego, kamery, klawiatury, touchpada lub Zalanie Urządzenia,
 - 3) w wariantcie **Premium**: mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Ekranu, a także obudowy, przycisków, aparatu fotograficznego, kamery, klawiatury, touchpada lub Zalanie Urządzenia.
24. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest właścicielem Urządzenia lub osoba korzystająca z Urządzenia za zgodą właściciela, która zawarła z AL.TO Umowę w ramach Regulaminu.
25. **Wyświetlacz** - część telefonu komórkowego / smartfona / tabletu służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym, a także szybka na tej części Urządzenia.
26. **Zalanie Urządzenia** – bezpośrednie działanie wody na Urządzenie, w tym wody morskiej.

§ 3

Zawarcie, czas trwania i wariant Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas określony 12 lub 24 miesięcy.
2. Umowa może być zawarta w jednym z poniższych wariantów, zgodnie z wyborem Użytkownika:
 - 1) **wariant Podstawowy**: mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Ekranu,
 - 2) **wariant Rozszerzony**: mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Ekranu, a także obudowy, przycisków, aparatu fotograficznego, kamery, klawiatury, touchpada lub Zalanie Urządzenia,
 - 3) **wariant Premium**: mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Ekranu, a także obudowy, przycisków, aparatu fotograficznego, kamery, klawiatury, touchpada lub Zalanie Urządzenia.
3. Strony zobowiązują się do przestrzegania warunków określonych w Regulaminie. AL.TO zobowiązuje się w szczególności do świadczenia w okresie obowiązywania Umowy Usługi x-care na warunkach określonych w Regulaminie. Użytkownik w szczególności zobowiązuje się do uiszczenia Opłaty x-care w terminie wskazanym w Dokumencie sprzedaży..
4. Użytkownik uzyskuje prawo do skorzystania z Usługi x-care od dnia następnego po dniu zawarcia Umowy.
5. Jeśli Użytkownik zawarł Umowę na odległość jako konsument albo osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, a Umowa dla tej osoby nie ma charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia.
6. W celu wykonania prawa do odstąpienia od Umowy Użytkownik powiadamia o swojej decyzji w tej sprawie AL.TO lub Centrum Operacyjne w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (doręczonego osobiście bądź przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). W tym celu może zostać użyty wzór formularza odstąpienia od Umowy stanowiący Załącznik nr 1 do Regulaminu. Użytkownik może wypełnić i przesłać na adres korespondencyjny AL.TO lub Centrum Operacyjnego formularz odstąpienia od Umowy lub sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, na wskazany adres e-mail: serwis.xkom@mondial-assistance.pl. W razie

skorzystania z możliwości wysłania oświadczenia e-mailem, AL.TO lub Centrum Operacyjne prześle niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Jeżeli podczas zawarcia Umowy nie został podany e-mail Użytkownika, złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy e-mailem może nastąpić wyłącznie po wcześniejszym zarejestrowaniu adresu e-mail telefonicznie za pośrednictwem numeru Infolinii.

7. W celu wykonania prawa do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy Opłata x-care zostanie zwrócona w całości pod warunkiem, że w okresie świadczenia Usługi x-care Użytkownik nie skorzystał z Naprawy. Do zwrotu Opłaty x-care będzie zastosowany ten sam sposób zapłaty, jakiego Użytkownik użył podczas pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie będzie wiązał się dla niego z żadnymi kosztami. W przypadku świadczenia Usługi x-care przed odstąpieniem od Umowy, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za nią według stawek stosowanych przez wykonujący Ekspertyzę lub Naprawę Punkt naprawczy, dotyczących klientów nie będących Użytkownikami.
9. Zarówno Użytkownik, jak i AL.TO są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w trakcie którego została ona wypowiedziana. W okresie wypowiedzenia zakres Usługi x-care objętej Umową pozostaje bez zmian.
10. Wypowiedzenie przez Użytkownika Umowy następuje w formie pisemnej. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika przyjmuje się dzień wysłania oświadczenia Użytkownika o wypowiedzeniu Umowy do AL.TO lub Centrum Operacyjnego.
11. Wypowiedzenie przez AL.TO Umowy następuje listem poleconym na podany przez Użytkownika adres dla doręczania korespondencji. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez AL.TO przyjmuje się dzień doręczenia oświadczenia AL.TO o wypowiedzeniu Umowy do Użytkownika.
12. W przypadku wypowiedzenia Umowy Użytkownik otrzymuje zwrot Opłaty x-care za każdy nierozpoczęty miesiąc kalendarzowy okresu obowiązywania Umowy.
13. Opłata x-care pobierana jest jednorazowo z góry za cały okres obowiązywania Umowy.
14. Usługa x-care świadczona jest przez 12 lub 24 miesiące, licząc od dnia zawarcia Umowy, tj. od dnia następnego po dniu uiszczenia Opłaty x-care, o której mowa w ust. 13 powyżej.
15. Umowa wygasa:
 - 1) z chwilą upływu okresu świadczenia Usługi x-care, zgodnie z § 3 ust. 14;
 - 2) z chwilą stwierdzenia przez AL.TO dokonania Nadużycia, Użytkownik otrzymuje wówczas zwrot Opłaty x-care za każdy nierozpoczęty miesiąc kalendarzowy okresu obowiązywania Umowy.
16. Użytkownik traci możliwość korzystania z Usługi x-care w chwili rozwiązania Umowy bądź odstąpienia od Umowy.
17. Umową może być objęte wyłącznie Urządzenie wskazane w Dowodzie sprzedaży.
18. Umowa może być przeniesiona na inne urządzenie tylko w przypadku wymiany Urządzenia na nowe w ramach Gwarancji, Rękojmi lub Naprawy Autoryzowanej. W tej sytuacji Użytkownik ma obowiązek zgłosić fakt wymiany Urządzenia przy zgłoszeniu Uszkodzenia lub poprzez Infolinię pod numerem telefonu: 22 563 12 58 lub poprzez wiadomość wysłaną na adres e-mail: serwis.xkom@mondial-assistance.pl, w której załączy kopię Dowodu zakupu i kopię decyzji o wymianie oraz poda dane nowego Urządzenia (dane dotyczące producenta, model, Numer seryjny/Numer IMEI/SN).

§ 4

Sposób zgłoszenia uszkodzenia

1. Aby skorzystać z Naprawy Użytkownik zgłasza Uszkodzenie poprzez wiadomość wysłaną na adres e-mail: serwis.xkom@mondial-assistance.pl lub dzwoni na Infolinię pod numer telefonu: 22 563

12 58, w terminie do 5 Dni roboczych od powstania Uszkodzenia. W trakcie zgłoszenia będą potrzebne następujące informacje/dokumenty:

- 1) imię i nazwisko Użytkownika,
 - 2) opis Uszkodzenia Urządzenia,
 - 3) adres, z którego kurier ma odebrać Urządzenie do Naprawy i na który Urządzenie zostanie zwrócone po wykonanej Naprawie, a także dane odpowiednio nadawcy i odbiorcy przesyłki,
 - 4) numer telefonu lub adres e-mail, na które Infolinia może się kontaktować z Użytkownikiem,
 - 5) dane dotyczące producenta, modelu oraz Numeru seryjnego/Numeru IMEI/SN Urządzenia,
 - 6) kopia Dowodu zakupu,
 - 7) data powstania uszkodzenia,
 - 8) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy,
 - 9) oraz inne informacje, o jakie poprosi Centrum Operacyjne, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi x-care.
2. Zgłoszenie Uszkodzenia uznaje się za przyjęte w dniu potwierdzenia przez Centrum Operacyjne poprawnego i wyczerpującego przekazania przez Użytkownika wszystkich informacji i dokumentów, o których mowa w ust. 1 powyżej.
 3. Użytkownik przekazuje Centrum Operacyjnemu Dowód zakupu (kopię elektroniczną), przy zgłoszeniu uszkodzenia.
 4. Użytkownik jest zobowiązany przekazać Urządzenie do Naprawy. Przed przekazaniem Urządzenia Użytkownik powinien:
 - 1) zabezpieczyć dane zgromadzone w Urządzeniu, które mogą zostać usunięte w trakcie Naprawy,
 - 2) wyjąć z Urządzenia karty SIM, karty pamięci, usunąć naklejki zbliżeniowe typu Pay Pass,
 - 3) usunąć Blokady i inne funkcje, które utrudniają dostęp do Urządzenia – o ile jest to możliwe,
 - 4) zabezpieczyć Urządzenie na czas transportu, by zapobiec dalszym uszkodzeniom i kontaktowi z wilgocią,
 - 5) nie dołączać do przesyłanego Urządzenia żadnych dokumentów zawierających dane osobowe.
 5. W razie wystąpienia Uszkodzenia zabrania się Użytkownikowi dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczynania napraw Urządzenia.

§ 5

Harmonogram Naprawy

1. AL.TO zapewnia iż:
 - 1) odbiór uszkodzonego Urządzenia przez kuriera z adresu wskazanego przez Użytkownika nastąpi w ciągu 4 Dni roboczych od potwierdzenia przyjęcia przez Centrum Operacyjne zgłoszenia, zgodnie z § 4 ust. 2 Regulaminu;
 - 2) wykonanie Naprawy i przekazanie naprawionego Urządzenia kurierowi do dostarczenia na adres wskazany przez Użytkownika nastąpi w terminie do 7 Dni roboczych od chwili dostarczenia Urządzenia do Punktu napraw.
2. AL.TO nie odpowiada za niedochowanie terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, jeżeli:
 - 1) podane przez Użytkownika dane, o których mowa w § 4 ust. 1 Regulaminu były niezgodne z prawdą,
 - 2) nie została usunięta Blokada na Urządzeniu, pomimo że było to możliwe,
 - 3) Użytkownik nie dostarczył Numeru seryjnego/Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia w ramach Gwarancji, Rękojmi lub wcześniejszej Naprawy Autoryzowanej,

- 4) odebranie Urządzenia w uzgodnionym z Użytkownikiem terminie z adresu wskazanego przy zgłoszeniu Uszkodzenia nie udało się z przyczyn zależnych od Użytkownika lub gdy Użytkownik wskazał jako termin odbioru Urządzenia termin późniejszy niż 4 Dni robocze od zgłoszenia Uszkodzenia,
- 5) usunięcie Uszkodzenia wymaga zgody Użytkownika na dopłatę (zgodnie z § 6 ust. 7 pkt 2) lub pokrycie kosztów naprawy (zgodnie z § 6 ust. 8),
- 6) części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne.

Terminy te ulegają wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód.

§ 6

Naprawa i limity w ramach Usługi x-care

1. W okresie obowiązywania Umowy Użytkownik może skorzystać z dowolnej liczby Napraw:
 - 1) w wariantcie **Podstawowym**: w ramach limitu kwoty 1 000 PLN,
 - 2) w wariantcie **Rozszerzonym**: w ramach limitu kwoty 1 000 PLN,
 - 3) w wariantcie **Premium**: w ramach limitu kwoty równej cenie zakupu Urządzenia, wskazanej w Dowodzie zakupu.
2. Niewykorzystany limit nie może być wypłacony Użytkownikowi ani wykorzystany w innej formie.
3. Naprawa zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych (tj. takich, którym przywrócono właściwości użytkowe), których zastosowanie nie naruszy uprawnień Użytkownika wynikających z Gwarancji lub Rękojmi, w zależności od dostępności części.
4. Punkt napraw nie wykonuje napraw częściowych, tj. napraw, które nie przywracają całkowitej sprawności Urządzenia.
5. Limit na wykonanie Naprawy pokrywa koszty w następującej kolejności:
 - 1) koszt transportu Urządzenia, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu napraw,
 - 2) koszt Ekspertyzy, jeśli występuje jako oddzielna pozycja w kosztorysie,
 - 3) koszt Naprawy (tj. koszt części zamiennych użytych do Naprawy oraz koszt wykonania Naprawy) lub koszt wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe.
6. Koszt części zamiennych lub elementów Urządzenia użytych do Naprawy jest zgodny z cennikiem Punktu napraw i określony w sporządzonym przez niego kosztorysie Naprawy. AL.TO prześle wynik Ekspertyzy oraz kosztorys Naprawy w formie pisemnej na żądanie Użytkownika.
7. W przypadkach gdy:
 - 1) limit nie wystarczy, aby pokryć koszty Naprawy Centrum Operacyjne przedstawi Użytkownikowi propozycję dopłaty do Naprawy,
 - 2) wykonanie Naprawy jest nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego), niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne części konieczne do Naprawy – Centrum Operacyjne zaproponuje Użytkownikowi wydanie Urządzenia Nowego, co może wiązać się z dopłatą.
8. Jeśli Punkt napraw stwierdzi, że przyczyną wadliwego działania Urządzenia nie jest Uszkodzenie objęte zakresem Usługi x-care, Infolinia poinformuje Użytkownika o koszcie naprawy, a Użytkownik podejmie decyzję co do jej wykonania. Jeśli Użytkownik zdecyduje się na naprawę, jest zobowiązany do pokrycia kosztów transportu, Ekspertyzy i Naprawy zgodnie z indywidualnymi ustaleniami z Centrum Operacyjnym oraz z postanowieniami § 7 ust. 3.
9. Jeśli Użytkownik nie zgodzi się na dopłatę lub pokrycie kosztów Naprawy, może naprawić Urządzenie we własnym zakresie i skorzystać z Usługi x-care przy wystąpieniu innego Uszkodzenia. W takim przypadku Użytkownik ponosi koszt transportu i Ekspertyzy Urządzenia, o ile nie zostały one pokryte z limitu.

10. AL.TO nie odpowiada za zachowanie i dostępność danych zapisanych w pamięci Urządzenia, karcie SD lub karcie SIM. AL.TO nie tworzy kopii zapasowych i nie odpowiada za utratę lub dostęp do ww. danych.
11. W przypadku gdy czas Naprawy przekroczy 7 Dni roboczych, Infolinia skontaktuje się z Użytkownikiem i poinformuje o wydłużeniu terminu Naprawy, podając przyczyny oraz nowy termin realizacji Naprawy.
12. AL.TO jest odpowiedzialne za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi x-care, w szczególności za uszkodzenie lub utratę Urządzenia od chwili jego odebrania przez kuriera do momentu zwrotu Użytkownikowi. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy Urządzenie ulegnie uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
13. W przypadku dostarczenia przesyłki z naprawionym Urządzeniem przez kuriera, Użytkownik jest zobowiązany do sprawdzenia jej stanu w obecności kuriera. Jeżeli Użytkownik stwierdzi uszkodzenie lub ubytek zawartości przesyłki, jest zobowiązany do sporządzenia protokołu szkody w obecności kuriera.

§ 7

Przypadki nieobjęte Usługą x-care

1. Usługą x-care nie są objęte:
 - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom (w tym zmianom oprogramowania na pochodzące z nieautoryzowanego źródła), przebudowie, lub w których dokonano zmiany Numeru seryjnego/Numeru IMEI/SN lub numery te są niemożliwe do odczytania, co uniemożliwia identyfikację Urządzenia. Jedynym wyjątkiem od tej zasady są przypadki, w których Urządzenie zostało wymienione w ramach Gwarancji, Rękojmi lub Naprawy Autoryzowanej;
 - 2) Uszkodzenia, za które zgodnie z prawem odpowiedzialny jest AL.TO, producent lub inny podmiot z tytułu Gwarancji lub Rękojmi. Korzystanie z Usługi x-care nie ogranicza uprawnień Użytkownika przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji;
 - 3) wadliwe działanie Urządzenia wywołane przyczynami innymi niż uszkodzenia mechaniczne (w tym spowodowane uszkodzeniami logicznymi i elektrycznymi) i Zalanie Urządzenia,
 - 4) Uszkodzenia spowodowane w Urządzeniach, których naprawa została wykonana przez osobę lub Punkt naprawy do tego nieupoważniony.
2. Usługa x-care nie obejmuje naprawy uszkodzeń:
 - 1) o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak zarysowania, otarcia i inne nie mające wpływu na działanie Urządzenia;
 - 2) spowodowanych zalaniem cieczą inną niż woda lub woda morską,
 - 3) polegających na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia lub jego zwykłym zużyciu;
 - 4) akcesoriów dodatkowych nabywanych wraz z Urządzeniem (słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe),
3. W przypadkach nieobjętych Usługą x-care Użytkownik pokrywa:
 - 1) koszt transportu Urządzenia, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu napraw, zgodnie z cennikiem podmiotu dokonującego transportu Urządzenia,
 - 2) koszt Ekspertyzy,
 - 3) koszt Naprawy, jeśli Użytkownik zdecyduje się na naprawę poza Usługą x-care – zgodnie z cennikiem Punktu napraw.

§ 8

Przetwarzanie danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach przewidzianych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i 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 (RODO) oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (tj. Dz.U. 2018 r., poz. 1000).
2. W zakresie świadczenia Usługi x-care administratorem danych osobowych Użytkownika jest AL.TO.
3. Pełna treść klauzuli informacyjnej administratora danych osobowych Użytkownika stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu.
4. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych, a zwłaszcza danych kontaktowych, jeżeli wystąpią w nich zmiany.

§ 9

Reklamacje i spory

1. Reklamacje powinny być składane pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@mondial-assistance.pl. lub pisemnie na adres pocztowy siedziby Centrum Operacyjnego lub AL.TO, wskazane powyżej odpowiednio w § 2 pkt. 2 i 25.
2. AL.TO udziela odpowiedzi w sprawie reklamacji w terminie nieprzekraczającym 30 dni od otrzymania reklamacji.
3. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, zgodnie z zasadami określonymi na stronie www.uokik.gov.pl w zakładce „rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”. W szczególności konsument może skorzystać z pozasądowego rozpatrywania sporów dotyczących zobowiązań umownych poprzez platformę internetową ODR (Online Dispute Resolution), dostępną pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
4. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej. Wszelkie spory na gruncie tego Regulaminu rozstrzygane będą przez polski sąd powszechny, właściwy dla siedziby AL.TO, z wyjątkiem sporów z udziałem konsumentów oraz osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, jeśli Umowa dla tej osoby nie ma charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. Językiem stosowanym przy wzajemnych relacjach pomiędzy Użytkownikiem a AL.TO jest język polski.
6. Zawarcie Umowy oznacza akceptację tego Regulaminu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Wzór formularza odstąpienia od umowy

- Adresat: AL.TO sp. z o.o., z siedzibą w Częstochowie przy ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa - Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od **Umowy o świadczenie Usługi x-care**

- Data zawarcia Umowy
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

() niepotrzebne skreślić i przesłać poniższy adres: : AL.TO sp. z o.o., z siedzibą w Częstochowie, ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa lub AWP Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 12, 02-673 Warszawa, e-mail: serwis.xkom@mondial-assistance.pl*

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Podstawy prawne i informacje dotyczące administratora danych (*niniejsza informacja stanowi wypełnienie obowiązku z art. 13 RODO*):

Przekazywane nam przez Panią/Pana dane osobowe są współadministrowane przez:

- al.to sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa, postępująca się numerem NIP: 9492191268 i REGON: 242901678
- x-kom sp. z o. o. z siedzibą w Częstochowie, ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa postępująca się numerem NIP 9492107026 i REGON 241123546; al.to sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa, postępująca się numerem NIP: 9492191268, i REGON: 242901678;
- combat sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa, postępująca się numerem NIP: 9492223436 i REGON: 368931348;
- x-kom services sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, postępująca się numerem NIP 1231271834 i REGON 146256887.

Współadministrowanie odbywa się na mocy regulacji wynikających z art. 26 ust. 1 RODO (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i 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), i spowodowane jest faktem iż, podmioty te wspólnie ustalają cele i sposoby przetwarzania danych.

Pani/Pana dane osobowe (imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres, siedziba i nazwa firmy, adres e-mail, nr telefonu, NIP, numer faktury, inne dane zawarte w zgłoszeniu) będą przetwarzane w celu zapewnienia kontaktu, na potrzeby reprezentacji i podpisania oraz poprawnej realizacji umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, a także w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami, jak również na potrzeby sprawozdawczości podatkowej i księgowej. Podstawą prawną przetwarzania w tym przypadku są odpowiednio: prawnie uzasadniony interes administratora czyli art. 6 ust. 1 lit. f) RODO oraz wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze – czyli art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu ustania celu, tj. przez okres niezbędny do wykonania umowy, a także przez okres obejmujący gwarancję umowy/usługi oraz archiwizację wymaganą przepisami prawa.

Przysługuje Pani/Panu prawo żądania dostępu do danych osobowych dotyczących Pani/Pana osoby, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania, usunięcia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.

Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych, z którym może się Pani/Pan skontaktować wysyłając maila na adres: iod@al.to.

Podane dane możemy przekazać innym podmiotom, na przykład firmom, które realizują dla nas usługi serwisowe, usługi IT. Podmioty te będą przetwarzać Pani/Pana dane na podstawie zawartej z nami umowy i wyłącznie w zakresie, w jakim im to zlecimy. W związku z tym Pani/Pana dane osobowe przekazywać możemy zarówno w krajach Unii Europejskiej, jak i poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Pani/Pana dane osobowe nie podlegają profilowaniu ani zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

Pani/Pana dane osobowe pozyskaliśmy bezpośrednio od Pani/Pana.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji umowy, której stroną jest Pani/Pan.