

# Regulamin usługi napraw pozagwarancyjnych

## § 1 Informacje ogólne

1. Zlecenia usługi naprawy pozagwarancyjnej sprzętów RTV i dużego AGD ekspresy ciśnieniowe, konsole, drobne AGD (zwana dalej „Naprawy pozagwarancyjne”) zgłaszane są przez formularz internetowy pod adresem <https://ql.quadra-net.pl/command/www.mediaMarktOrderForm> Klient zostaje do niego przekierowywany poprzez stronę internetową MediaMarkt.
2. Klient może zgłosić zlecenie Naprawy pozagwarancyjnej do QUADRA-NET również w sklepie stacjonarnym Media Markt oraz w Call Center.
3. Naprawy pozagwarancyjne świadczone są przez QUADRA-NET Sp. z o. o. ul. Czochralskiego 8, Poznań 61-248, (KRS 0000266150) tj. partner serwisowy wykonujący Naprawy pozagwarancyjne (zwany dalej „Quadra-Net”).
4. Klient – osoba zlecająca wykonanie Naprawy pozagwarancyjnej.
5. Dane osobowe – informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, w rozumieniu art. 4 pkt. 1 Rozporządzenia 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) (Tekst mający znaczenie dla EOG) przykładowo: nazwisko, adres, numer telefonu.
6. Serwis – podwykonawca Quadra-Net wykonujący Naprawy pozagwarancyjne.

## § 2 Zakres wykonywanych usług

1. Poniższe postanowienia obowiązują pomiędzy Klientem a Quadra-Net oraz Serwisem w zakresie świadczenia odpłatnych Napraw pozagwarancyjnych.
2. Naprawy pozagwarancyjne na rzecz Klienta wykonywane są w okresie gwarancji producenta i po jej zakończeniu. Całość kosztów związanych z Naprawą pozagwarancyjną, ekspertyzą sprzętu i transportem pokrywa Klient.
3. W celu prawidłowego przebiegu procesu Naprawy pozagwarancyjnej oraz zapewnienia bezproblemowego kontaktu pomiędzy Serwisem a Klientem, Klient obowiązany jest udostępnić swoje dane: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu, adres poczty elektronicznej oraz obowiązany jest określić, jaki sposób kontaktowania się z Serwisem uznać za wiodący. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte zostały w paragrafie 4.
4. Po dokonaniu rejestracji zgłoszenia Naprawy pozagwarancyjnej Serwis skontaktuje się z Klientem w ciągu 48 godzin (dni robocze) i umówi na termin wizyty lub/i odbioru sprzętu przez firmę kurierską. Ekspertyza sprzętu nastąpi w ciągu 48 godzin od momentu wizyty u Klienta lub od momentu dostarczenia produktu do Serwisu, o ile ekspertyza nie wymaga podstawienia części zamiennych lub usterka nie występuje okresowo i jest trudna do zdiagnozowania.
5. Serwis dokonuje bezpłatnej ekspertyzy sprzętu, polegającej na sprawdzeniu stanu sprzętu, przetestowaniu, oszacowaniu uszkodzeń, wyceny części zamiennych i kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia sprzętu. Klient pokrywa jedynie koszt dojazdu technika lub koszt transportu kurierskiego w obie strony.
6. Jeśli podczas wstępnej ekspertyzy Serwis stwierdzi, że:
  - a. Sprzęt jest w pełni sprawny – Serwis dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w siedzibie firmy lub odwiezienie na koszt Klienta o ile sprzęt został zabrany na warsztat. W przypadku wizyty domowej, Klient pokrywa koszt dojazdu technika.
  - b. Sprzęt wymaga naprawy – Serwis informuje Klienta o stwierdzonych uszkodzeniach sprzętu oraz o przewidywanych kosztach naprawy; w przypadku rezygnacji z naprawy po wstępnej ekspertyzie, Serwis dokonuje zwrotu sprzętu Klientowi poprzez jego wydanie w siedzibie firmy lub odwiezienie na koszt Klienta, o ile sprzęt został zabrany na warsztat. W przypadku wizyty domowej, Klient pokrywa koszt dojazdu technika.
7. W przypadku, gdy po przystąpieniu do naprawy zostaną stwierdzone inne uszkodzenia sprzętu skutkujące wzrostem kosztów naprawy w stosunku do kosztów naprawy przewidywanych w czasie ekspertyzy, Serwis poinformuje Klienta o

- dodatkowych uszkodzeniach sprzętu i kosztach ich naprawy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Naprawa dodatkowych uszkodzeń nastąpi po uzyskaniu zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów. W przypadku braku zgody Klienta na pokrycie dodatkowych kosztów, Serwis jest upoważniony do odmowy naprawy sprzętu.
8. W przypadku wyrażenia zgody przez Klienta na dokonanie naprawy, Serwis jest upoważniony do pobrania zaliczki od Klienta w wysokości 50% wartości wykonywanej usługi, wliczając w to koszt naprawy oraz ekspertyzy, dojazdu do Klienta lub transportu urządzenia, części zamiennych. Serwis pobiera zaliczkę po akceptacji przez Klienta kosztów naprawy. Serwis przystępuje do zamówienia części zamiennych po wpłaceniu zaliczki. Zaliczka jest wpłacana przez Klienta na konto bankowe Serwisu lub gotówką lub kartą płatniczą, o ile Serwis daje taka możliwość. Całkowita kwota za wykonanie usługi jest regulowana nie później niż w momencie zakończenia wykonywania Naprawy pozagwarancyjnej.
  9. W przypadku odstąpienia Klienta od Naprawy pozagwarancyjnej, Serwis ma prawo zatrzymać zaliczkę w celu pokrycia kosztów, jakie poniósł w związku realizacją usługi.
  10. W przypadku braku zgody na Naprawę pozagwarancyjną, Klient jest zobowiązany pokryć koszt wykonanej ekspertyzy oraz dojazdu lub transportu urządzenia.
  11. Czas trwania naprawy każdorazowo jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia oraz dostępności części i podzespołów zamiennych niezbędnych do dokonania naprawy. Naprawa zostanie wykonana w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia Naprawy *pozagwarancyjnej* na formularzu.
  12. Wymienione w czasie naprawy sprzętu części będą zwracane Klientowi wyłącznie na jego pisemne żądanie złożone jednocześnie z przekazaniem sprzętu do naprawy. Przy braku takiego żądania wymienione części będą przekazywane przez Serwis do recyklingu lub utylizacji.
  13. Serwis ma prawo wykonać Naprawę pozagwarancyjną we własnym zakresie lub powierzyć jej wykonanie osobom trzecim.
  14. Opłata za wykonaną Naprawę pozagwarancyjną dokonywana jest na podstawie faktury VAT lub rachunku, wystawionych przez Serwis na podstawie protokołu wykonania Naprawy pozagwarancyjnej, gotówką lub kartą, o ile Serwis daje taka możliwość, w dniu zwrotu urządzenia Klientowi lub w inny sposób ustalony pomiędzy Klientem a Serwisem.
  15. Na Naprawę pozagwarancyjną Quadra-Net udziela 180 dni gwarancji od daty wystawienia faktury VAT lub rachunku przez Serwis na wykonaną usługę.
  16. Jeżeli Naprawa pozagwarancyjna odbywa się w okresie gwarancji producenta może ona mieć wpływ na utratę gwarancji producenta.
  17. Warunkiem skorzystania z gwarancji Quadra-Net na wykonaną wcześniej Naprawę pozagwarancyjną jest zgłoszenie wady naprawy w terminie 14 dni od daty jej wystąpienia, jednakże nie później niż w ostatnim dniu okresu gwarancji naprawy.
  18. Gwarancję Quadra-Net na wykonaną usługę anulują uszkodzenia mechaniczne, zalania, działania niskiej i wysokiej temperatury o parametrach niedopuszczalnych dla danego urządzenia, nieuzgodnione próby naprawy oraz uszkodzenia spowodowane innymi wadami niż przedmiot naprawy Serwisu.

### **§ 3 Zwroty i reklamacje**

1. Usługa Naprawy pozagwarancyjnej nie podlega zwrotom.
2. Klient ma możliwość złożenia reklamacji dotyczącej wykonanej Naprawy pozagwarancyjnej przesyłając wiadomość pod adres: info@media-markt.pl. Wiadomość powinna zawierać informację na temat sprzętu i dokument potwierdzający skorzystanie z Naprawy pozagwarancyjnej. Na podstawie tych informacji, po zapoznaniu się ze szczegółami realizacji Naprawy pozagwarancyjnej, Klientowi zostanie przekazane stanowisko w ustawowo zapewnionym terminie.

### **§ 4 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Zamawiającego (dalej: „Administrator”) w rozumieniu Rozporządzenia 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, dalej: RODO), jest QUADRA-NET Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą ul. Czochrańskiego 8, Poznań (61-248), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sąd Rejonowy w Poznaniu, pod numerem

KRS 0000266150, kapitał zakładowy PLN 50.000,00, REGON 100234380, NIP 7282628031. Z Administratorem można skontaktować się pod adresem e-mail: infolinia@quadra-net.com.

2. Administrator wyznaczył Inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się pod adresem: iod@quadra-net.com i
3. Dane osobowe Zamawiającego są przetwarzane w celu:
  - a) wykonania umowy lub do podjęcia działań przed jej zawarciem (art. 6 ust. 1. lit. b RODO), w szczególności w
    -
  - b) prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), odrębnie dla celu:
    - kontaktu - udzielenia informacji, gdzie prawnie uzasadnionym interesem jest opieka nad Klientem oraz udzielanie odpowiedzi na zadane pytania;
    - weryfikacji satysfakcji Klienta, na podstawie udzielonych odpowiedzi w ankiecie gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest doskonalenie jakości obsługi i świadczonych usług;
    - dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest możliwość dochodzenia i ochrony przed ewentualnymi roszczeniami;
    - reklamacji, gdzie prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest umożliwienie Administratorowi rozpatrywania i realizacji zgłoszonych reklamacji.
  - c) wykonania obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) indywidualnie dla celu:
    - wypełniania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów o rachunkowości oraz obowiązków podatkowych.
4. Przetwarzaniu podlegają następujące dane:
  - imię i nazwisko;
  - adres, gdzie znajduje się sprzęt;
  - numer telefonu;
  - adres email;
  - numer rachunku bankowego w przypadku płatności wykonywanych z rachunku bankowego.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji powyżej wskazanych celów, w tym w celu i zakresie skorzystania z Usługi.
6. W związku z przetwarzaniem danych, Państwa dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom lub kategoriom odbiorców, takim jak:
  - a. Właściwym podmiotom administracji publicznej i samorządowej w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
  - b. Firmom świadczącym usługi na rzecz ADO, a w szczególności w zakresie: ochrony danych osobowych, podmiotom wykonującym usługi audytu, obsługi informatycznej, oprogramowania komputerowego, serwisu urządzeń, kancelariom prawnym. Administrator powierza w drodze pisemnej umowy przetwarzanie danych osobowych podmiotom trzecim wyłącznie w określonym przez niego celu i zakresie koniecznym do realizacji usługi, w tym:
    - i. Spółkom z grupy MediaMarkt w Polsce w celu: przyjęcia i wprowadzenia zgłoszenia zlecenia usługi, przyjęcia i wprowadzenia zgłoszenia reklamacji usługi, weryfikacji prawidłowości rozliczeń, weryfikacji satysfakcji klienta ze świadczonej usługi.
    - ii. Serwisom współpracującym z Administratorem w celu: realizacji usługi, przyjęcia zgłoszenia reklamacji usługi, weryfikacji prawidłowości rozliczeń.
  - c. Innym podmiotom, które na podstawie stosownych umów przetwarzają dane osobowe dla Administratora.
7. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji Usługi, nie dłużej jednak niż przez 6 lat od jej realizacji, w celu zadośćuczynienia stosownym przepisom podatkowym.
9. Zamawiający posiada następujące prawa:
  - Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit b RODO:

- o prawo dostępu do treści danych
    - o prawo do sprostowania danych
    - o prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym)
    - o prawo do ograniczenia przetwarzania danych
    - o prawo do przenoszenia danych
  - Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO:
    - o prawo dostępu do treści danych
    - o prawo do sprostowania danych
    - o prawo do ograniczenia przetwarzania danych
  - Jeżeli podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit f RODO:
    - o prawo dostępu do treści danych
    - o prawo do sprostowania danych
    - o prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym)
    - o prawo do ograniczenia przetwarzania danych
    - o prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych
10. Zamawiającemu przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących Uczestnika narusza przepisy RODO.
11. W celu realizacji praw, o których mowa w punkcie 9 należy skontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: [infolinia@quadra-net.com](mailto:infolinia@quadra-net.com) lub Inspektorem Ochrony danych pod adresem e-mail: [iod@quadra-net.com](mailto:iod@quadra-net.com).

## **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. Klient korzysta z Naprawy pozagwarancyjnej na zasadach regulaminu obowiązującego w dniu zgłoszenia zlecenia.
2. Szczegóły dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem:  
[http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php)
3. Platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/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
4. Klient zlecając Naprawę pozagwarancyjną dobrowolnie akceptuje niniejszy regulamin.