

M'ONDUNIQ

REGULAMIN PRO CARE PLUS

Dobrowolna, dodatkowa i odnawialna gwarancja urządzeń M'ondunIQ po zakończeniu gwarancji podstawowej

PROJEKT ROBOCZY – PRZED PUBLIKACJĄ WYMAGA ZATWIERDZENIA PRZEZ OBSŁUGĘ PRAWNĄ

GWARANT

DERMIE PHARM CUKIERSKI MILCZAREK SPÓŁKA
KOMANDYTOWA
ul. Zbąszyńska 4, 91-342 Łódź
KRS: 0000629927 | NIP: 7272759145 | REGON: 100866860
Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KONTAKT I SERWIS

e-mail: kontakt@mondunIQ.pl
centrala: +48 577 277 070
obsługa / serwis: +48 507 387 727
strona: www.mondunIQ.pl
adres serwisu: ul. Zbąszyńska 4, 91-342 Łódź
panel zgłoszeń: [naprawiam.online](#)

Wersja 1.0 | projekt z dnia 6 sierpnia 2026 r.
Data wejścia w życie: [DO UZUPEŁNIENIA]

WAŻNA INFORMACJA O PRAWACH KUPUJĄCEGO

W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu mogą z mocy prawa przysługiwać środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza tych środków ochrony prawnej.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa warunki dobrowolnego programu dodatkowej gwarancji pod nazwą „PRO CARE PLUS”, zwanego dalej „Programem”.
2. Gwarantem w ramach Programu jest DERMIE PHARM CUKIERSKI MILCZAREK SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Łodzi, której pełne dane i kanały kontaktu wskazano na pierwszej stronie oraz w § 3.
3. PRO CARE PLUS jest odrębnym oświadczeniem gwarancyjnym udzielanym po zakończeniu gwarancji podstawowej. Nie oznacza automatycznego przedłużenia wszystkich warunków gwarancji podstawowej i obowiązuje wyłącznie w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie, Certyfikacie PRO CARE PLUS i załączniku technicznym właściwym dla danego modelu.
4. Przystąpienie do Programu jest dobrowolne. Brak przystąpienia nie ogranicza możliwości dalszego korzystania z urządzenia, odpłatnego serwisowania ani wykonywania praw ustawowych wobec sprzedawcy.
5. Za samo udzielenie dodatkowej gwarancji nie jest pobierana opłata. Odpłatne pozostają jednak w szczególności wymagane przeglądy po pierwszym roku użytkowania, transport na przegląd, części eksploatacyjne, czyszczenie i czynności nieobjęte ochroną.
6. Program jest przeznaczony przede wszystkim dla urządzeń używanych zawodowo w gabinetach beauty. Jeżeli jego uczestnikiem jest konsument albo osoba fizyczna korzystająca z ochrony konsumenckiej, postanowienia Regulaminu stosuje się z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 2. Definicje

Pojęcie	Znaczenie
Gwarant	DERMIE PHARM CUKIERSKI MILCZAREK SPÓŁKA KOMANDYTOWA, ul. Zbąszyńska 4, 91-342 Łódź.
Urządzenie	urządzenie marki M'ondunIQ wskazane modelem i numerem seryjnym w Certyfikacie.
Klient	właściciel Urządzenia ubiegający się o objęcie Programem albo korzystający z aktywnego PRO CARE PLUS.
Gwarancja podstawowa	gwarancja udzielona przy sprzedaży lub wydaniu Urządzenia, obowiązująca przed rozpoczęciem Programu.
Przegląd roczny	okresowa kontrola techniczna wykonywana przez Autoryzowany Serwis według checklisty dla danego modelu.
Przegląd kwalifikacyjny	przegląd poprzedzający udzielenie lub odnowienie PRO CARE PLUS, obejmujący ocenę stanu technicznego i historii serwisowej.
Autoryzowany Serwis	serwis prowadzony przez Gwaranta albo podmiot przez niego upoważniony.
Certyfikat	indywidualny dokument gwarancyjny PRO CARE PLUS wskazujący Urządzenie, właściciela, zakres i okres ochrony.
Części eksploatacyjne	części, materiały i akcesoria podlegające normalnemu zużyciu, okresowej wymianie albo wyczerpaniu określonego zasobu.
Załącznik techniczny	dokument właściwy dla modelu Urządzenia, wskazujący checklistę, części objęte ochroną, elementy eksploatacyjne i limity Programu.
Rocznica	kolejna rocznica daty rozpoczęcia Gwarancji podstawowej wskazanej w dokumencie gwarancyjnym lub protokole wydania.

§ 3. Dane Gwaranta i procedura kontaktu

1. Gwarant: DERMIE PHARM CUKIERSKI MILCZAREK SPÓŁKA KOMANDYTOWA, ul. Zbąszyńska 4, 91-342 Łódź, KRS 0000629927, NIP 7272759145, REGON 100866860.
2. Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.
3. Kontakt: kontakt@monduniq.pl, centrala +48 577 277 070, obsługa i serwis +48 507 387 727, www.monduniq.pl.
4. Zgłoszenia serwisowe mogą być składane przez panel: <https://naprawiam.online/panel/4etcc6/login>, a także za pomocą danych kontaktowych wskazanych wyżej.
5. Klient powinien przed wysłaniem Urządzenia uzyskać numer zgłoszenia i instrukcję dotyczącą zakresu wyposażenia potrzebnego do diagnostyki. Wysłanie bez numeru zgłoszenia nie powoduje utraty praw, ale może opóźnić identyfikację przesyłki i rozpoczęcie czynności.

§ 4. Dokumenty Programu i trwały nośnik

1. Po pozytywnej kwalifikacji Klient otrzymuje na papierze albo w pliku PDF przesłanym na wskazany adres e-mail:
 1. Certyfikat PRO CARE PLUS;
 2. niniejszy Regulamin w wersji obowiązującej dla danego okresu;
 3. załącznik techniczny właściwy dla modelu Urządzenia;
 4. protokół Przeglądu kwalifikacyjnego;
 5. instrukcję przygotowania Urządzenia do transportu i zgłoszenia awarii.
2. Certyfikat zawiera co najmniej dane Gwaranta i Klienta, model i numer seryjny Urządzenia, datę kwalifikacji, okres ochrony, zakres dodatkowej gwarancji, wersję Regulaminu oraz datę następnego wymaganego przeglądu.
3. Wersja Regulaminu opublikowana w serwisie internetowym ma charakter informacyjny. Dla konkretnego okresu ochrony wiążąca jest wersja przekazana Klientowi na trwałym nośniku wraz z Certyfikatem.
4. Gwarant przechowuje dokumentację Programu w systemie serwisowym. Klient powinien zachować otrzymane pliki i protokoły.
5. Podpis Klienta albo potwierdzenie elektronicznej akceptacji służy potwierdzeniu dobrowolnego przystąpienia i otrzymania dokumentów. Brak podpisu nie może jednak ograniczać praw wynikających z już skutecznie udzielonego oświadczenia gwarancyjnego.

§ 5. Urządzenia kwalifikujące się do Programu

1. Program obejmuje wyłącznie modele wskazane przez Gwaranta jako kwalifikujące się do PRO CARE PLUS.
2. Do Programu może zostać przyjęte Urządzenie, które łącznie:
 - posiada aktywną Gwarancję podstawową w chwili zgłoszenia do pierwszej kwalifikacji;
 - ma czytelny numer seryjny zgodny z dokumentacją;
 - posiada wymaganą i możliwą do zweryfikowania historię przeglądów;
 - nie nosi śladów niedozwolonej ingerencji, manipulacji licznikami ani napraw nieautoryzowanych wpływających na oceniany podzespół;
 - jest kompletne w zakresie koniecznym do przeprowadzenia testów;
 - uzyska pozytywny wynik Przeglądu kwalifikacyjnego;
 - nie przekroczyło maksymalnego wieku i liczby odnowień przewidzianych dla danego modelu;
 - może być bezpiecznie serwisowane z uwagi na dostępność części i dokumentacji technicznej;
 - nie posiada nieuregulowanych należności związanych z zaakceptowanymi przeglądami, naprawami lub częściami.
3. Samo dostarczenie Urządzenia, wykonanie odpłatnego przeglądu lub wcześniejsze uczestnictwo w Programie nie oznacza automatycznego udzielenia kolejnego okresu ochrony.

§ 6. Maksymalny okres PRO CARE PLUS

1. Dla Urządzenia z dwuletnią Gwarancją podstawową PRO CARE PLUS może zostać udzielony jeden raz na okres maksymalnie 12 miesięcy. Łączny maksymalny okres ochrony wynosi zatem 3 lata.
2. Dla Urządzenia z trzyletnią Gwarancją podstawową PRO CARE PLUS może być odnawiany maksymalnie trzy razy, każdorazowo na kolejnych 12 miesięcy. Łączny maksymalny okres ochrony wynosi zatem 6 lat.

3. Każdy kolejny rok wymaga odrębnego zgłoszenia, odpłatnego Przeglądu kwalifikacyjnego, pozytywnej oceny technicznej i wydania nowego Certyfikatu.

4. Załącznik techniczny może przewidywać krótszy maksymalny okres dla określonego modelu, technologii, wersji lub podzespołu. Gwarant nie może skrócić okresu ochrony już udzielonego i potwierdzonego Certyfikatem.

§ 7. Ciągłość przeglądów

1. Warunkiem pierwszego przystąpienia do Programu jest wykonanie co najmniej jednego Przeglądu rocznego w każdym roku trwania Gwarancji podstawowej, zgodnie z terminami określonymi w § 8.

2. Warunkiem odnowienia Programu jest wykonanie Przeglądu kwalifikacyjnego przed końcem każdego aktywnego okresu PRO CARE PLUS.

3. Po każdym przeglądzie Klient otrzymuje protokół obejmujący w szczególności:

- identyfikację Urządzenia i daty przyjęcia oraz wykonania przeglądu;
- stan Urządzenia i opakowania w chwili przyjęcia;
- zakres wykonanych czynności i zastosowaną checklistę;
- wyniki pomiarów i testów;
- informacje o błędach, zużyciu i stwierdzonych nieprawidłowościach;
- listę zalecanych lub wymaganych czynności i części;
- wynik przeglądu oraz termin kolejnego przeglądu.

4. Przeglądy wykonane przez podmiot niebędący Autoryzowanym Serwisem nie są uznawane na potrzeby Programu, ponieważ Gwarant nie ma możliwości potwierdzenia zastosowanej procedury, przyrządów pomiarowych, użytych części i stanu zabezpieczeń.

5. Gwarant może wysyłać przypomnienia, ale nie ma takiego obowiązku. Nieotrzymanie przypomnienia nie przywraca terminu i nie znosi obowiązku zachowania ciągłości przeglądów.

§ 8. Terminy Przeglądów rocznych

1. Przegląd roczny powinien zostać fizycznie wykonany w okresie od 30 dni przed Rocznicą do 14 dni po Rocznicę.

2. Klient powinien zgłosić Urządzenie i zorganizować transport z odpowiednim wyprzedzeniem. O dochowaniu terminu decyduje co do zasady dzień dostarczenia Urządzenia do Autoryzowanego Serwisu, a nie wyłącznie dzień nadania przesyłki.

3. Jeżeli Klient zgłosił Urządzenie przed terminem, a wykonanie przeglądu w wymaganym okresie było niemożliwe wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Gwaranta, ciągłość przeglądów zostaje zachowana.

4. Dostarczenie Urządzenia po upływie 14 dni od Rocznicę powoduje przerwanie ciągłości i utratę możliwości bezpłatnego przystąpienia lub odnowienia PRO CARE PLUS. Późniejszy odpłatny przegląd lub naprawa nie przywracają automatycznie prawa do Programu.

5. Gwarant może w odrębnej akcji dopuścić ponowną kwalifikację Urządzenia po przerwie. Klientowi nie przysługuje roszczenie o przedstawienie takiej oferty.

§ 9. Pierwszy bezpłatny przegląd

1. Pierwszy Przegląd roczny, wykonywany po pierwszym roku użytkowania w okresie Gwarancji podstawowej, jest bezpłatny w zakresie standardowych czynności kontrolnych. Bezpłatny przegląd nie przysługuje ponownie w okresie PRO CARE PLUS.

2. Bezpłatny zakres obejmuje – zależnie od modelu – identyfikację urządzenia, kontrolę zabezpieczeń i błędów, sprawdzenie parametrów, elektroniki, zasilania, pomp, zaworów, przepływów, podciśnienia, chłodzenia, głowic, aplikatorów, gniazd, przewodów, liczników, oprogramowania i systemów bezpieczeństwa oraz sporządzenie protokołu.

3. Bezpłatny przegląd nie obejmuje:

- transportu do serwisu i transportu zwrotnego;
- mycia, czyszczenia, dezynfekcji, dekontaminacji, płukania, odkamieniania ani udrażniania;
- usuwania resztek kosmetyków, preparatów, osadów lub zanieczyszczeń;
- części i materiałów eksploatacyjnych oraz ich wymiany;
- napraw uszkodzeń mechanicznych, transportowych i skutków niewłaściwego użytkowania;
- dodatkowych pomiarów, kalibracji lub czynności wykraczających poza standardową checklistę.

4. Każda odpłatna czynność wymaga przedstawienia kosztorysu i akceptacji Klienta przed jej wykonaniem, z wyjątkiem działań niezbędnych do zapobieżenia bezpośredniemu zagrożeniu dla osób lub mienia, jeżeli kontakt z Klientem nie jest możliwy.

§ 10. Przegląd kwalifikacyjny przed pierwszym PRO CARE PLUS

1. Klient powinien zgłosić zamiar przystąpienia do Programu nie później niż 30 dni przed końcem Gwarancji podstawowej i dostarczyć Urządzenie nie później niż 21 dni przed jej końcem.
2. Celem terminu jest umożliwienie diagnostyki, przedstawienia kosztorysu, wykonania wymaganych napraw, testu końcowego i wydania Certyfikatu bez przerwy pomiędzy okresami ochrony.
3. Jeżeli podczas przeglądu ujawniono usterkę elementu objętego aktywną Gwarancją podstawową, Gwarant usuwa ją na zasadach tej gwarancji.
4. Jeżeli ujawniono zużyte części eksploatacyjne, zabrudzenie, zatkanie, zakamienienie, skutki niewłaściwej konserwacji albo uszkodzenie wyłączone z Gwarancji podstawowej, Klient otrzymuje odrębny kosztorys.
5. Jeżeli wymiana części eksploatacyjnej lub wykonanie odpłatnej czynności jest – według udokumentowanej oceny serwisu – konieczne dla bezpieczeństwa, prawidłowych parametrów lub ograniczenia przewidywanego ryzyka awarii, odmowa kosztorysu powoduje negatywny wynik kwalifikacji i brak możliwości przyznania PRO CARE PLUS.
6. Odmowa wymiany elementu mającego wyłącznie nieistotne znaczenie estetyczne nie może być samodzielną podstawą odmowy objęcia Programem.
7. Jeżeli Urządzenie zostało terminowo dostarczone, lecz procedura nie zakończyła się przed końcem Gwarancji podstawowej wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Gwaranta, możliwość przystąpienia zostaje zachowana. Ochrona rozpocznie się w dacie wskazanej w Certyfikacie, bez obciążania Klienta negatywnymi skutkami opóźnienia Gwaranta.

§ 11. Odnowienie aktywnego PRO CARE PLUS

1. Klient ubiegający się o kolejny roczny okres powinien zgłosić odnowienie co najmniej 30 dni przed końcem aktywnej ochrony i dostarczyć Urządzenie co najmniej 21 dni przed jej końcem.
2. Przegląd poprzedzający każde odnowienie jest odpłatny. Zakres i cena są przekazywane przed wykonaniem usługi.
3. Każde odnowienie wymaga pełnej oceny technicznej. Wynik wcześniejszego przeglądu ani brak awarii w poprzednim roku nie gwarantują pozytywnej kwalifikacji.
4. Program nie może być odnowiony po osiągnięciu maksymalnego okresu określonego w § 6 lub w załączniku technicznym.

§ 12. Części i materiały eksploatacyjne

1. Naturalne zużycie Części eksploatacyjnych nie jest objęte bezpłatną wymianą ani w Gwarancji podstawowej, ani w PRO CARE PLUS.
2. Do Części eksploatacyjnych mogą należeć – zależnie od modelu – w szczególności:
 - kartridże, kasety mikroigłowe, igły, elektrody, końcówki, dysze, nakładki, aplikatory i elementy mające kontakt ze skórą lub preparatem;
 - filtry, membrany, uszczelki, O-ringi, elementy silikonowe i gumowe, wężyki, rurki, złączki, króćce i przewody cieczowe, tlenowe lub podciśnieniowe;
 - pojemniki, zbiorniki i elementy układów cieczowych podlegające okresowej wymianie;
 - lampy, emitery, źródła światła, moduły laserowe lub głowice mające mierzalny, zadeklarowany zasób impulsów, strzałów albo godzin pracy – wyłącznie w zakresie naturalnego wyczerpania tego zasobu;
 - okna, szybki, osłony i filtry optyczne, końcówki światłowodowe oraz elementy ochronne narażone na zabrudzenie, wypalenie lub zarysowanie;
 - kamienie jadeitowe, rolki, wałki, powierzchnie ceramiczne i inne powierzchnie robocze podlegające ścieraniu;
 - baterie, akumulatory, bezpieczniki, płyny chłodzące, filtry powietrza, paski, uszczelnienia i elementy cierne;
 - przewody i obudowy uszkodzone w wyniku zginania, skręcania, ciągnięcia, przygnięcia, wyrwania albo uderzenia.
3. Pompa, płyta elektroniczna, zasilacz, ekran, generator energii, silnik lub kompletny aplikator nie są automatycznie uznawane za części eksploatacyjne tylko dlatego, że mogą ulec awarii. O zakresie ochrony decyduje przyczyna awarii, stan techniczny i załącznik modelowy.

4. Przedwczesna awaria elementu eksploatacyjnego może być objęta ochroną, jeżeli serwis potwierdzi wadę materiałową, produkcyjną lub konstrukcyjną, a nie normalne zużycie, wyczerpanie zasobu, niewłaściwą konserwację albo uszkodzenie zewnętrzne.
5. Szczegółowy wykaz elementów dla danego modelu stanowi załącznik techniczny do Certyfikatu.

§ 13. Transport na przegląd okresowy lub kwalifikacyjny

1. Transport na planowy przegląd nie jest zgłoszeniem awarii w ramach aktywnej gwarancji.
2. Klient samodzielnie wybiera przewoźnika, zleca przesyłkę, ponosi koszt transportu do serwisu i z serwisu oraz odpowiada za właściwe przygotowanie i zabezpieczenie Urządzenia do chwili jego odebrania przez Autoryzowany Serwis.
3. Gwarant może rekomendować przewoźnika, usługę paletową, ubezpieczenie lub sposób zabezpieczenia, ale ostateczną decyzję podejmuje właściciel Urządzenia.
4. Oryginalne opakowanie jest zdecydowanie rekomendowane, ale nie jest bezwzględnym warunkiem przyjęcia. Opakowanie zastępcze musi zapewniać co najmniej równoważny poziom ochrony, odpowiadać masie i wymiarom Urządzenia oraz uniemożliwiać jego przemieszczanie się.
5. Urządzenia ciężkie lub stojące powinny być przewożone na palecie, w skrzyni transportowej albo w innym systemie właściwym dla ich konstrukcji. Głowice, aplikatory, pedały i elementy ruchome należy zabezpieczyć oddzielnie.
6. Klient powinien rozważyć ubezpieczenie przesyłki do pełnej wartości Urządzenia i zachować dokument nadania oraz fotografie zabezpieczenia przed zamknięciem opakowania.

§ 14. Przyjęcie przesyłki i dokumentacja stanu

1. Po dostarczeniu serwis może wykonać fotografie lub nagranie: opakowania zewnętrznego, zabezpieczeń, etykiet, procesu otwierania, stanu Urządzenia, akcesoriów, zabrudzeń i widocznych uszkodzeń.
2. Dokumentacja służy ustaleniu stanu przesyłki w chwili przyjęcia i ograniczeniu sporów dotyczących miejsca oraz czasu powstania uszkodzenia.
3. W przypadku widocznego uszkodzenia opakowania serwis może dokonać odpowiedniej adnotacji, sporządzić protokół z przewoźnikiem lub zawiadomić Klienta. Brak protokołu nie przesądza automatycznie o odpowiedzialności którejkolwiek strony.
4. Ustalenie odpowiedzialności za uszkodzenie transportowe następuje na podstawie całokształtu dokumentacji, warunków przewozu i właściwych przepisów. Gwarant nie odrzuca roszczenia wyłącznie z powodu braku oryginalnego opakowania lub protokołu kurierskiego.

§ 15. Przygotowanie, higiena i czyszczenie

1. Urządzenie powinno zostać dostarczone oczyszczone, zdezynfekowane, opróżnione z płynów i preparatów, bez materiału biologicznego oraz z zabezpieczonymi elementami ruchomymi.
2. Klient powinien wykonać kopię danych lub ustawień, jeżeli urządzenie umożliwia ich zapis. Gwarant nie odpowiada za utratę danych, jeżeli ich usunięcie było konieczne do diagnostyki lub naprawy, a Klient został uprzedzony, o ile charakter awarii na to pozwalał.
3. Mycie, ponadstandardowe czyszczenie, dezynfekcja, dekontaminacja, płukanie, odkamienianie, udrażnianie i usuwanie pozostałości kosmetyków są odpłatne. Serwis przedstawia kosztorys przed wykonaniem tych czynności.
4. Serwis może wstrzymać przyjęcie lub diagnostykę, jeżeli stan Urządzenia stwarza zagrożenie sanitarne albo techniczne. Klient zostanie poinformowany o wymaganych działaniach i możliwych kosztach.

§ 16. Zakres dodatkowej gwarancji

1. W aktywnym okresie PRO CARE PLUS Gwarant odpowiada za usterki elementów objętych Certyfikatem, które powstały z przyczyn tkwiących w Urządzeniu i ujawniły się podczas prawidłowego użytkowania.
2. Świadczenie może obejmować diagnostykę, robociznę, naprawę, wymianę objętego podzespołu, regulację, kalibrację i test końcowy.
3. Gwarant wybiera technicznie właściwy sposób usunięcia usterki, z uwzględnieniem bezpieczeństwa, dostępności części i proporcjonalności kosztów.

4. Część wymieniona w ramach gwarancji może być nowa albo profesjonalnie regenerowana, pod warunkiem zapewnienia parametrów wymaganych dla Urządzenia i zgodności z prawem.
5. W przypadku wymiany podzespołu albo istotnej naprawy bieg gwarancji w odniesieniu do zakresu objętego naprawą następuje zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami.

§ 17. Wyłączenia odpowiedzialności

1. PRO CARE PLUS nie obejmuje w szczególności:

- naturalnego zużycia i wyczerpania zadeklarowanego zasobu części;
 - uszkodzeń mechanicznych, w tym upadku, uderzenia, przygniecenia, wyrwania, zgniecenia lub zalania;
 - zarysowań, otarć, przebarwień, zmatowień i zmian estetycznych niewpływających na działanie;
 - usterek powstałych wskutek niezgodnego z instrukcją użycia, przechowywania, czyszczenia lub dezynfekcji;
 - stosowania niezatwierdzonych preparatów, materiałów, akcesoriów lub części;
 - zatkania, osadów, zakamienienia, zanieczyszczenia, braku konserwacji albo pracy bez wymaganych płynów;
 - nieprawidłowego zasilania, przepięcia, wyładowania atmosferycznego, działania ognia, wody, wilgoci, mrozu, wysokiej temperatury lub niewłaściwej wentylacji;
 - napraw, modyfikacji, naruszenia plomb, ingerencji w oprogramowanie lub liczniki przez podmiot nieupoważniony;
 - uszkodzeń transportowych powstałych poza odpowiedzialnością Gwaranta;
 - danych zapisanych w Urządzeniu i kosztów ich odtworzenia;
 - utraconych przychodów, odwołanych zabiegów, kosztów personelu, najmu sprzętu i innych szkód pośrednich – w granicach dopuszczalnych prawem.
2. Wyłączenie ma zastosowanie tylko w zakresie, w jakim dana przyczyna miała wpływ na powstanie lub rozmiar usterki. Sama obecność śladów użytkowania nie może uzasadniać odmowy naprawy awarii niezwiązanej z tymi śladami.
3. PRO CARE PLUS nie gwarantuje wymiany całego Urządzenia na nowe, zwrotu ceny ani urządzenia zastępczego, chyba że Certyfikat wyraźnie przyznaje takie świadczenie.

§ 18. Zgłoszenie awarii w aktywnym PRO CARE PLUS

1. Klient powinien zgłosić awarię niezwłocznie po jej ujawnieniu, podając dane właściciela, model, numer seryjny, numer Certyfikatu, opis problemu, datę i okoliczności wystąpienia oraz – jeżeli to możliwe – zdjęcia lub nagranie.
2. Jeżeli dalsze używanie może zwiększyć uszkodzenie lub stwarzać zagrożenie, Klient powinien przerwać pracę do czasu otrzymania instrukcji.
3. Serwis może najpierw przeprowadzić diagnostykę zdalną. Klient powinien wykonywać wyłącznie bezpieczne czynności wskazane przez serwis.
4. Jeżeli konieczny jest transport w ramach aktywnej gwarancji, jego sposób ustala się w zgłoszeniu. W odniesieniu do konsumenta koszt dostarczenia wadliwego Urządzenia ponosi Gwarant zgodnie z przepisami; w przypadku dużych lub trwale zamontowanych urządzeń Klient udostępnia je w miejscu użytkowania, jeżeli naprawa powinna zostać wykonana na miejscu.
5. Jeżeli Klient bez wcześniejszego uzgodnienia wybierze transport ponadstandardowy, Gwarant może ograniczyć zwrot do uzasadnionego kosztu standardowego przewozu, o ile jest to zgodne z prawem.

§ 19. Rozpatrzenie zgłoszenia i terminy

1. Gwarant potwierdza przyjęcie zgłoszenia i może poprosić o uzupełnienie informacji niezbędnych do diagnostyki.
2. Obowiązki gwarancyjne są wykonywane w terminie wskazanym w potwierdzeniu zgłoszenia, co do zasady niezwłocznie i nie później niż 14 dni od dnia dostarczenia kompletnego Urządzenia, chyba że Certyfikat wyraźnie przewiduje inny termin zgodny z prawem.
3. Jeżeli naprawa wymaga sprowadzenia specjalistycznej części, dodatkowych testów lub wystąpią obiektywne okoliczności niezależne od Gwaranta, Klient otrzyma informację o przyczynie i przewidywanej dacie zakończenia. Nie narusza to bezwzględnie obowiązujących uprawnień Klienta.
4. Czas oczekiwania na akceptację kosztorysu, brakujące informacje lub wyposażenie nie jest czasem wykonywania odpłatnych czynności, jeżeli bez nich ich realizacja jest niemożliwa.
5. Jeżeli diagnostyka wykaże przyczynę wyłączoną z ochrony, Klient otrzyma protokół lub informację o ustaleniu oraz kosztorys odpłatnej naprawy. Naprawa zostanie wykonana dopiero po akceptacji.

§ 20. Zmiana właściciela i rynek wtórny

1. Status Programu jest identyfikowany na podstawie modelu, numeru seryjnego, historii serwisowej i danych zarejestrowanego właściciela.
2. Nabywca używanego Urządzenia powinien w ciągu 30 dni zgłosić zmianę właściciela, przedstawić dokument nabycia i zaakceptować warunki obowiązującego Certyfikatu.
3. Gwarant może wymagać weryfikacji stanu, numerów, wyposażenia i historii. Sama naklejka na obudowie nie stanowi dowodu aktualnej ochrony.
4. Aktualny status Urządzenia można potwierdzić w Autoryzowanym Serwisie po numerze seryjnym. Gwarant może przekazać potencjalnemu nabywcy jedynie informacje techniczne i status ochrony w zakresie zgodnym z przepisami o ochronie danych.

§ 21. Urządzenia zakupione przed uruchomieniem Programu

1. Dla Urządzeń zakupionych przed wejściem Programu w życie Gwarant może wprowadzić procedurę przejściową.
2. Klient nie jest zobowiązany do wykazywania przeglądów, których obowiązek nie wynikał z dokumentów obowiązujących w chwili zakupu. Gwarant może jednak wymagać rozszerzonego przeglądu zerowego, usunięcia usterek i wymiany zużytych elementów przed przyznaniem ochrony.
3. Zasady przejściowe nie mogą pogarszać już udzielonej Gwarancji podstawowej.

§ 22. Reklamacje dotyczące obsługi Programu

1. Zastrzeżenia dotyczące kwalifikacji, przeglądu, kosztorysu lub obsługi Programu można składać na adres kontakt@monduniq.pl albo pisemnie na adres Gwaranta.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, model i numer seryjny, numer zgłoszenia lub Certyfikatu oraz opis żądania.
3. Gwarant udziela odpowiedzi na trwałym nośniku w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów, a w pozostałych przypadkach bez zbędnej zwłoki.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ani drogi sądowej.

§ 23. Dane osobowe

1. Dane osobowe są przetwarzane w celu kwalifikacji do Programu, prowadzenia historii serwisowej, wykonania gwarancji, komunikacji i ustalenia lub obrony roszczeń.
2. Szczegółowe informacje o administratorze, podstawach i prawach osoby znajdują się w aktualnej polityce prywatności przekazywanej Klientowi lub dostępnej na stronie Gwaranta.
3. Dokumentacja fotograficzna Urządzenia i przesyłki stanowi część dokumentacji technicznej zgłoszenia.

§ 24. Zmiany Regulaminu i postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego na stronie tytułowej.
2. Zmiana Regulaminu nie pogarsza warunków okresu ochrony już udzielonego i potwierdzonego Certyfikatem.
3. Nowa wersja może mieć zastosowanie do kolejnego odnowienia, jeżeli została przekazana Klientowi na trwałym nośniku przed jego akceptacją.
4. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, bez pozbawiania konsumenta ochrony przyznanej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć umową.
5. Nieważność albo bezskuteczność pojedynczego postanowienia nie narusza pozostałych postanowień; w jego miejsce stosuje się przepisy prawa i rozwiązanie najbliższe zgodnemu z prawem celowi Programu.

Załączniki do Regulaminu

- Załącznik nr 1 – wzór Certyfikatu PRO CARE PLUS;
- Załącznik nr 2 – wzór protokołu Przeglądu kwalifikacyjnego;

- Załącznik nr 3 – instrukcja przygotowania i transportu Urządzenia;
- Załączniki modelowe – checklisty, części objęte ochroną, elementy eksploatacyjne, mierzalne zasoby i maksymalny okres Programu dla poszczególnych modeli.