

Wersja z dnia **01.09.2018** roku

Dla usług aktywowanych od 01.09.2018

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.
2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 01.09.2018r. do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Klientom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta

## § 2 Definicje

Poniższe słowa używane w Regulaminie będą miały następujące znaczenie:

1. **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy Urządzenia (z wyłączeniem tabletów i laptopów) pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające smartfon w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu smartfona oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona; Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **SmartSkaner+**; do uruchomienia Aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 4.0 do 7.0., iOS w wersji od 8.4 do 10.0.1
2. **Cena zakupu Urządzenia** – cena określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Polkomtel w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel;
3. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, dni ustawowo wolnych od pracy;
4. **Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
5. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Klientów lub Użytkowników Urządzenia, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Klientom lub Użytkownikom Urządzenia w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna przekazuje również Klientom oraz Użytkownikom Urządzeń informacje w zakresie uprawnień gwarancyjnych do Urządzeń, w tym informacji o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych. Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;

6. **Klient** – przedsiębiorca w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> ustawy Kodeks cywilny (z dnia 18 maja 1964 r.; Dz. U. Dz.U.2017.459 t.j. z dnia 2017.03.02), to jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, korzystająca z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów, który korzysta z Usługi Serwisowej;
7. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza, Obudowy, przycisków i aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia oraz usunięcie skutku Zalania Urządzenia niezależnie od przyczyny ich wystąpienia na zasadach określonych w Regulaminie;
8. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
9. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
10. **Płyta główna** – laminowana płyta urządzenia elektronicznego, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego Urządzenia;
11. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
12. **Polkomtel** – Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968. Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, fax 601102602 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl;
13. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
14. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
15. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Umowa jest zawierana lub przedłużana w formie pisemnej i wraz z nią Klient dokonuje jednoczesnego zakupu Urządzenia;
16. **Usługa Serwisowa** – świadczona dla Klientów lub Użytkowników Urządzenia usługa obejmująca odpowiednio:
  - a) w wariantcie **Serwis Wyświetlacza dla Firm** – usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl).
  - b) w wariantcie **Serwis Urządzenia dla Firm** – usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, naprawę lub wymianę Obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego) oraz usunięcie skutku Zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl);
17. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop, którego zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiotu działającego

w ramach sieci sprzedaży Polkomtel; celem uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że poinformowanie o zbyciu Urządzenia powoduje wygaśnięcie Usługi Serwisowej w stosunku do zbytego Urządzenia;

18. **Urządzenie Nowe** – nowe Urządzenie, posiadające takie same parametry techniczne (ten sam model Urządzenia) lub w przypadku braku dostępności takiego samego modelu; Urządzenie o nie niższych parametrach technicznych;
19. **Urządzenie Zastępcze** – smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania;
  - a) w wariancie **Serwis Wyświetlacza dla Firm** Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy na wniosek Klienta na podstawie odrębnej umowy najmu Urządzenia Zastępczego zawieranej pomiędzy Klientem a Wykonawcą; koszt wynajęcia Urządzenia Zastępczego wynosi 40,65 zł netto (50,00 zł brutto) za cały okres Naprawy; opłata za najem Urządzenia Zastępczego jest realizowana w sposób uzgodniony w umowie najmu Urządzenia Zastępczego. Urządzenie Zastępcze zostanie dostarczone Klientowi w następnym dniu roboczym po zgłoszeniu przez Klienta wniosku o Urządzenie Zastępcze.
  - b) w wariancie **Serwis Urządzenia dla Firm** Urządzenie Zastępcze udostępnione jest na czas Naprawy na wniosek Klienta lub Użytkownika Urządzenia w cenie Usługi, na wniosek Klienta na podstawie odrębnej umowy użyczenia Urządzenia Zastępczego zawieranej pomiędzy Klientem a Wykonawcą. Urządzenie Zastępcze zostanie dostarczone Klientowi w następnym dniu roboczym po zgłoszeniu przez Klienta wniosku o Urządzenie Zastępcze.
20. **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków, aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
21. **Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do użytkowania Urządzenia;
22. **Wykonawca** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-146), przy ul. Komitetu Obrony Robotników 48 (dawna nazwa ulicy 17 Stycznia 48), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 500 000,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel, chyba, że co innego wynika z Regulaminu;
23. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
24. **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – Abonament”.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Usługą Serwisową **Serwis Wyświetlacza dla Firm** objęte są: telefony komórkowe, smartfony, tablety, laptopy, stanowiące własność Klienta i zakupione w sieci Polkomtel w ramach zawartej Umowy.

2. Zakres Usługi Serwisowej **Serwis Wyświetlacza dla Firm** obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia Wyświetlacza przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl).
3. Usługą **Serwis Urządzenia dla Firm** objęte są telefony komórkowe, smartfony i tablety stanowiące własność Klienta i zakupione w sieci Polkomtel w ramach zawartej Umowy.
4. W wariancie **Serwis Urządzenia dla Firm** zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego) Urządzenia na zasadach określonych w Regulaminie lub usunięcie skutku Zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl).
5. Z zastrzeżeniem ust. 6 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową, objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Nowe urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku, gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Infolinią Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 i poinformować o dokonanej wymianie podając Numer IMEI/ S/N Urządzenia Nowego i przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl), przy czym:
7. Niedopełnienie przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia obowiązku określonego w niniejszym ust. 6 skutkować będzie niemożliwością skierowania do Klienta lub Użytkownika Urządzenia kuriera, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie;
8. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik Urządzenia dokona czynności określonych w niniejszym ust. 6 powyżej i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia Numer IMEI/S/N jest nieprawidłowy, nieaktualny lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Klient lub Użytkownik Urządzenia nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od daty poinformowania Klienta lub Użytkownika Urządzenia przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.

#### § 4 Przypadki nie objęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
  - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/S/N, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/S/N nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany;

- 2) Uszkodzenia spowodowane w Urządzeniach, których naprawa została wykonana przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/S/N niż wynikający z dowodu zakupu wystawionego przez Polkomtel albo podmiotów działających w ramach sieci sprzedaży Polkomtel, z zastrzeżeniem § 3 ust. 6 Regulaminu;
  - 4) Uszkodzenia, za które odpowiedzialny jest sprzedawca, producent lub inny podmiot z tytułu Gwarancji producenta lub Rękojmi przewidzianej w art. 556 Kodeksu cywilnego. W przypadku uszkodzeń nie objętych Usługą Serwisową Klient powinien zgłosić roszczenia do sprzedawcy lub gwaranta. Jednocześnie korzystanie z Usługi Serwisowej w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta;
  - 5) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej lub w okresie zawieszenia Usługi Serwisowej;
  - 6) W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
    - a. Polkomtel nie odpowiada za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu,
    - b. Polkomtel nie dokonuje zgrania (stworzenia kopii zapasowych) danych znajdujących się w Urządzeniu i Klient/Użytkownik Urządzenia musi się liczyć z ich częściową lub całkowitą utratą,
    - c. Klient/Użytkownik Urządzenia powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez utrwalanie ich na innym nośniku, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
2. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
- 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 2) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki;
  - 4) powstałych wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
  - 5) wynikających z niedopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia.
3. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Klient/Użytkownik Urządzenia poniesie podejmując próby działania niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
4. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej, jeśli Uszkodzenie powstało w wyniku pozostawienia Urządzenia bez nadzoru lub zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Klienta/Użytkownika Urządzenia.

## **§ 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika Urządzenia**

1. Klient/Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia.
2. Klient/Użytkownik Urządzenia powinien zgłaszać Uszkodzenia zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.
3. W razie wystąpienia Uszkodzenia zabrania się Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczęcia napraw Urządzenia.

## § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia Klient lub Użytkownik Urządzenia ma obowiązek w terminie 2 dni od dnia wystąpienia Uszkodzenia skontaktować się z Infolinią Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 lub stroną [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko; Nazwa Firmy;
  - 2) NIP/REGON Firmy
  - 3) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 4) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 5) numer telefonu (MSISDN) albo numer Konta Klienta przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) Numer IMEI/S/N uszkodzonego Urządzenia;
  - 7) opis Uszkodzenia;
  - 8) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Klientem lub Użytkownikiem Urządzenia;
  - 9) inne informacje, o jakie poprosi konsultant Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie Klienta lub Użytkownika Urządzenia o wyłączeniu Blokady na Urządzeniu uniemożliwiającej przeprowadzenie naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest do:
  - 1) udostępnienia kurierowi uszkodzonego Urządzenia oraz akcesoriów typu ładowarka, kable połączeniowe, o ile takie akcesoria są w posiadaniu Klienta/Użytkownika Urządzenia w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) odpowiedniego zabezpieczenia, uszkodzonego Urządzenia przed dalszymi uszkodzeniami podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport.

## § 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem § 3 ust. 6 Regulaminu oraz ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
  - I. W wariantcie **Serwis Wyświetlacza dla Firm**:
    - a) w ciągu 1 Dnia roboczego od chwili otrzymania przez Infolinię Techniczną lub stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) zgłoszenia Uszkodzenia - odebrania Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika Urządzenia przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 7 Dni roboczych od chwili dostarczenia przez kuriera Urządzenia do Punktu naprawczego - wykonania Naprawy uszkodzonego Wyświetlacza;
    - c) w ciągu 1 Dnia roboczego – przekazanie kurierowi do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika Urządzenia;

- d) dostarczenie Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy na jego wniosek i za dodatkową opłatą na zasadach określonych w Regulaminie.

II. W wariancie **Serwis Urządzenia dla Firm:**

- a) w ciągu 1 Dnia roboczego od chwili otrzymania przez Infolinię Techniczną lub stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania - odebrania Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika Urządzenia przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
  - b) w ciągu 5 Dni roboczych od chwili dostarczenia przez kuriera Urządzenia do Punktu naprawczego - wykonania Naprawy Urządzenia;
  - c) w ciągu 1 Dnia roboczego – przekazanie kurierowi do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika Urządzenia;
  - d) dostarczenie Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia zastępczego na czas Naprawy na jego wniosek.
2. Polkomtel nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w przypadku gdy:
- 1) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest nieprawidłowy;
  - 2) pod wskazanym adresem i o ustalonej godzinie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier nie zastał Klienta/Użytkownika Urządzenia albo Klient/Użytkownik ustalił z kurierem inny termin odbioru Urządzenia bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 4) Klient lub Użytkownik Urządzenia podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony www;
  - 5) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie usunął blokady założonej na Urządzeniu, dalej: „Blokada” (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 6) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie dostarczył Numeru IMEI/S/N lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 6 Regulaminu;
  - 7) Usługa Serwisowa została zawieszona wobec Klienta, a Klient nie uiścił opłaty za Usługę Serwisową w terminie wskazanym przez Polkomtel;
  - 8) Części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 9) Doszło do działania siły wyższej.
3. Odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w przeciągu 1 Dnia roboczego następującego po dniu zgłoszenia Uszkodzenia, chyba że zostanie z Klientem lub Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, termin realizacji Usługi Serwisowej w zakresie Naprawy, biegnie od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia lub Klienta niezbędnych informacji wskazanych przez konsultanta Infolinii Technicznej, w tym zgodnie z § 3 ust. 4 Regulaminu dowodu wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi.
5. Przed wydaniem kurierowi uszkodzonego Urządzenia Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest zabezpieczyć dane zgromadzone w Urządzeniu, wyjąć kartę SIM oraz kartę pamięci zawierającą dane Użytkownika Urządzenia.
6. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta/Użytkownika wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.

7. W sytuacji, gdy Naprawa naruszy prawo Klienta/Użytkownika Urządzenia do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient/Użytkownik Urządzenia ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
8. W przypadku, gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w § 7 ust. 1 Regulaminu (zarówno dla wariantu Serwis Wyświetlacza dla Firm, jak i dla wariantu Serwis Urządzenia dla Firm), Infolinia Techniczna - przed upływem terminu, o którym mowa - skontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem Urządzenia i poinformuje o niemożności dochowania terminu Naprawy zgodnie z Regulaminem, podając przyczyny wydłużenia czasu Naprawy oraz nowy przedłużony termin realizacji Naprawy oraz zaoferuje Klientowi Urządzenie Zastępcze na przedłużony czas Naprawy. Urządzenie Zastępcze zostanie dostarczone Klientowi w następnym dniu roboczym po potwierdzeniu przez Klienta woli skorzystania z Urządzenia Zastępczego.
9. Klient/Użytkownik Urządzenia jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy. Urządzenie Zastępcze przekazywane jest Klientowi/Użytkownikowi na jego wniosek zgłoszony do Wykonawcy za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony www. Klient/Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za zwrot Urządzenia Zastępczego w stanie, w jakim je otrzymał lub brak zwrotu Urządzenia Zastępczego po zakończeniu Naprawy.
10. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy wystąpienia uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej lub gdy koszt Naprawy przekracza Cenę zakupu Urządzenia, Infolinia Techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie naprawy takiego uszkodzenia, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej wykonania. Kwota i sposób zapłaty wynikający z kosztu naprawy takiego uszkodzenia zostanie ustalony w drodze odrębnej umowy pomiędzy Klientem a Wykonawcą.
11. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na naprawę poza zakresem Usługi Serwisowej, Klient lub Użytkownik może alternatywnie według swojego wyboru:
  - a) dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie,
  - b) zdecydować się na naprawę w nieautoryzowanym punkcie naprawczym z możliwym skutkiem utraty gwarancji producenta na Urządzenie.
12. W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy Urządzenia z przyczyn technicznych, Klientowi zostaną przedstawione następujące propozycje:
  - 1) zakupu Urządzenia Nowego, którego cena będzie odpowiadała Cenie zakupu Urządzenia pomniejszonej o wartość Naprawy Urządzenia objętego Usługą Serwisową wynikającej z kosztorysu oraz koszt przesyłki kurierskiej oraz koszt ekspertyzy; albo
  - 2) zakupu Urządzenia, którego cena będzie odpowiadała wartości Naprawy Urządzenia objętego Usługą Serwisową wynikającej z kosztorysu pomniejszonej o koszt przesyłki kurierskiej oraz koszt ekspertyzy.

Infolinia Techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie dopłaty, a Klient lub Użytkownik Urządzenia podejmie decyzję co do zakupu.

Przekazanie Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła wymiana Urządzenia na Urządzenie Nowe. Protokół zdawczo-odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.

13. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu odebrania do momentu zwrotu go Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia spoczywa na Wykonawcy, chyba że do uszkodzenia Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Użytkownika Urządzenia.



14. Klient lub Użytkownik Urządzenia ma możliwość śledzenia statusu zgłoszenia Uszkodzenia telefonicznie poprzez Infolinię Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 oraz przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl).
15. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy bazująca na informacji z Punktu naprawczego.
16. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej każdy Klient lub Użytkownik Urządzenia jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6.
17. Jednocześnie korzystanie z Usługi Serwisowej w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta;

### **§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej**

1. Limit ilościowy na wykonanie Usługi Serwisowej przysługujący Klientowi obejmuje jedną Naprawę w każdym 12-miesięcznym okresie obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Wartość Naprawy Urządzenia nie może przekroczyć Ceny zakupu Urządzenia w Polkomtel.
3. Uszkodzenia można zgłaszać do Infolinii Technicznej oraz przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) począwszy od dnia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. Niewykorzystany limit ilościowy określony w ust. 1 niniejszego paragrafu nie przechodzi na kolejny okres 12 miesięczny.

### **§ 9 Aktywacja, Dezaktywacja i Wygaśnięcie Usługi Serwisowej**

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje na wniosek Klienta w ciągu 10 Dni roboczych od daty sprzedaży Urządzenia wskazanej na fakturze za zakup Urządzenia w sieci Polkomtel albo 20 Dni roboczych od daty sprzedaży Urządzenia wskazanej na dowodzie wydania w przypadku sprzedaży przez magazyn centralny Polkomtel.
2. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej zleconej przez Klienta – dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na ostatni dzień 30 dniowego okresu świadczenia Usługi Serwisowej, przy czym Klient nie ma prawa dezaktywowania Usługi Serwisowej przez okres pierwszych 12. miesięcy liczony od daty aktywacji Usługi Serwisowej bez względu na okres obowiązywania Usługi Serwisowej.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z dniem rozwiązania Umowy dotyczącej tego Urządzenia, w przypadku powiązania sprzedaży Usługi Serwisowej Urządzenia z numerem MSISDN,
  - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia,
  - 3) z dniem dezaktywacji wszystkich numerów MSISDN na koncie abonenckim, na którym były naliczane opłaty za Usługi Serwisowe,
  - 4) z chwilą transferu wszystkich numerów/usług na inne konto Klienta, chyba że Klient wyrazi chęć dalszego korzystania z Usługi Serwisowej i wskaże inne konto do naliczania opłat,
  - 5) z dniem upływu 12, 24 lub 36 miesięcznego okresu trwania Usługi Serwisowej od momentu aktywacji Usługi Serwisowej, zgodnie z dyspozycją Klienta,

- 6) z dniem poinformowania o zbyciu Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować Polkomtel o zbyciu Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez Polkomtel za Usługę Serwisową.
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.

## **§ 10 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-673), ul. Konstruktorska 4.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia jest dobrowolne, ale konieczne do przyjęcia zgłoszenia.
3. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta są zamieszczone na [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).

## **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. Wszystkie reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>1</sup>,
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.pl,
  - 4) pocztą elektroniczną do Opiekuna Klienta albo do Działu Obsługi Klientów Biznesowych Polkomtel
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób dokumentu księgowego rozliczającego Usługę Serwisową Klientowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. W zakresie pozostałym, tj. nieuregulowanym w ustępach poprzedzających niniejszego paragrafu w zakresie dotyczącym reklamacji Usługi Serwisowej stosuje się odpowiednio postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – Abonament” .
4. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – Abonament”. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
5. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – Abonament”
6. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) siedzibie Polkomtel. Informacja o zakończeniu świadczenia Usługi Serwisowej zostanie podana do wiadomości na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl) .
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2018 roku.

<sup>1</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.