

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin i Cennik określają zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.
2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 18.04.2019 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 tableatów, laptopów, telewizorów i smartwatchy) 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 Klient lub Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: [www.naprawaplus.pl/App/aplikacja](http://www.naprawaplus.pl/App/aplikacja). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0 do 10.0., iOS w wersji od 10.3 do 12.1. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
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. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
4. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Klientów lub Użytkowników, 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 w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna przekazuje również Klientom oraz Użytkownikom 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;
7. **Klient** – Abonent Plus Abonament w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 ust. 1 Regulaminu;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia, a także usunięcie skutku Zalania Urządzenia niezależnie od przyczyny ich wystąpienia na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI1;
11. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **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](mailto:bok@plus.pl);
14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę regulujący zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych;
19. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop, telewizor lub smartwatch, którego zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży Polkomtel;
20. **Urządzenie Nowe** – wydany przez Wykonawcę zgodnie z Regulaminem fabrycznie nowy telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop, telewizor lub smartwatch tego samego modelu co Urządzenie (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej) lub w przypadku, gdy Urządzenie nie jest dostępne lub nie znajduje się w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop, telewizor lub smartwatch o podobnych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących, koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej) lub na życzenie Klienta inny fabrycznie nowy telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop, telewizor lub smartwatch do aktualnie obowiązującego Limitu lub za dopłatą dokonaną na rzecz Wykonawcy;
21. **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; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego Klientowi/Użytkownikowi) na wniosek Klienta na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;

22. **Usługa Serwisowa** – świadczona dla Klientów, w tym Użytkowników usługa obejmująca Naprawę, diagnozę Urządzenia za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
23. **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;
24. **Użytkownik** – osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta dostępu do Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie, a także do zaciągania w imieniu Klienta zobowiązań, o których mowa w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim oraz za oświadczenia i dyspozycje składane przez Użytkownika w ramach wykonania Usługi Serwisowej i ich skutki oraz za oświadczenia i dyspozycje składane przez Użytkownika zgodnie z Regulaminem najmu Urządzenia Zastępczego;
25. **Wykonawca** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, 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 w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba, że co innego wynika z Regulaminu;
26. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
27. **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. – oferty abonamentowe”.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Usługa Serwisowa obejmuje Urządzenia stanowiące własność Klienta i zakupione w sieci Polkomtel w ramach zawartej Umowy, z wyłączeniem sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel.
2. 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 on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
3. Z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową, objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, 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 zgodnie z § 7 ust. 13 albo 14 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
4. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Klient lub Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl).
5. Niedopełnienie przez Klienta lub Użytkownika obowiązku określonego w ust. 4 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Klienta lub Użytkownika Urządzenia kuriera, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 4 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika Numer IMEI/S/N jest nieprawidłowy, nieaktualny lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Klient lub Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od daty poinformowania Klienta lub Użytkownika przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.

### § 4 Przypadki nieobjęte 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 powstałe w związku przyczynowym z naprawą realizowaną poza zakresem Usługi Serwisowej;
  - 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. 4 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 nieobjętych Usługą Serwisową Klient powinien zgłosić roszczenia do sprzedawcy lub gwaranta, przy czym 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 lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność po Naprawie danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
    - b. Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Klient/Użytkownik musi się liczyć z ich częściową lub całkowitą utratą;
    - c. Klient/Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, 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, ładowarki, kable połączeniowe;
- 4) powstałych wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
3. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Klient/Użytkownik poniesie podejmując próby działania niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
4. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie powstało w wyniku pozostawienia Urządzenia bez nadzoru lub zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Klienta/Użytkownika.

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

1. Klient/Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Klient/Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.
3. W razie wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania zabrania się Klientowi/Użytkownikowi dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczynania napraw Urządzenia.

## **§ 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania**

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Klient lub Użytkownik powinien w terminie 2 dni od dnia wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania, z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Klient mógł skorzystać z Naprawy, zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 4) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
  - 5) Numer IMEI/S/N uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub efektów Zalania;
  - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Klientem lub Użytkownikiem;
  - 8) adres e-mail, na który kierowana będzie korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 9) inne informacje, o jakie Klient lub Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie Klienta lub Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „**Blokada**”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Klient lub Użytkownik zobowiązany jest do:
  - 1) udostępnienia kurierowi uszkodzonego Urządzenia w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) odpowiedniego zabezpieczenia uszkodzonego Urządzenia przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
  - 3) usunięcie z Urządzenia wszelkich dodatkowych nośników danych, takich jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczenia aplikacji (w tym służących do płatności np. Wallet).

## **§ 7 Naprawa**

1. W związku ze zgłoszeniem przez Klienta lub Użytkownika 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:
  - 1) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telefonu komórkowego, smartfona, tabletu, laptopa lub smartwatcha:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od chwili otrzymania przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub Infolinię Techniczną zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania - odebrania Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego, chyba, że Klient/Użytkownik postanowi inaczej;
    - b) w ciągu 7 Dni roboczych od chwili dostarczenia przez kuriera Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonania Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych – 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 albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego Klientowi/Użytkownikowi.
  - 2) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od chwili otrzymania przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub Infolinię Techniczną zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania - wysłanie serwisanta do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez klienta Polkomtel lub Użytkownika;
    - b) w ciągu 7 Dni roboczych wykonania Naprawy Urządzenia i dostarczenia do miejsca na terytorium RP wskazanego przez klienta Polkomtel lub Użytkownika Urządzenia.
2. Polkomtel nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w przypadku gdy:
  - 1) Klient lub Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest nieprawidłowy;
  - 2) pod wskazanym adresem i w ustalonym terminie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier nie zastał Klienta/Użytkownika albo Klient/Użytkownik ustalił z kurierem inny termin odbioru Urządzenia bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora pod wskazanym adresem i w ustalonym terminie serwisant nie zastał Klienta/Użytkownika;
  - 4) Klient lub Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 5) Klient lub Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 6) Klient lub Użytkownik nie usunął Blokad założonej na Urządzeniu, przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy;
  - 7) Klient lub Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/S/N lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 4 Regulaminu;
  - 8) Usługa Serwisowa jest w okresie zawieszenia i Klient nie uiścił opłaty za Usługę Serwisową w terminie wskazanym przez Polkomtel;
  - 9) Części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 10) usunięcie Uszkodzenia wymaga zgody Klienta na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 11) doszło do działania siły wyższej.

3. Odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w przeciągu 2 Dni roboczych następujących po dniu zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, chyba że zostanie z Klientem lub Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
4. W przypadkach, w których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, termin realizacji Usługi Serwisowej w zakresie Naprawy ulega wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych w ust. 2 niniejszego paragrafu.
5. Przed wydaniem kurierowi uszkodzonego Urządzenia Klient lub Użytkownik powinien skopiować we własnym zakresie dane zgromadzone w Urządzeniu, wyjąć kartę SIM, kartę pamięci oraz inne nośniki danych.
6. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawy.
7. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta lub Użytkownika wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
8. W sytuacji, gdy Naprawa naruszy prawo Klienta/Użytkownika 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.
9. W przypadku, gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, Klient/Użytkownik przed upływem terminu, o którym mowa — zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu Naprawy zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
10. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania telefonu lub smartfona Klient/Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
11. W przypadku gdy Punkt naprawy stwierdzi wystąpienie Uszkodzenia lub Zalania, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit, (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu, bez względu na to, czy wykorzystanie Limitu nastąpi przy pierwszej czy przy kolejnej Naprawie) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Klient lub Użytkownik zostanie poinformowany o koszcie Naprawy takiego Uszkodzenia, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej wykonania. Gdy Klient lub Użytkownik zdecyduje się na Naprawę, to wówczas ponosi dodatkowe opłaty (według wskazanej kolejności) obejmujące koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku, jeżeli koszt ten nie został pokryty z Limitu oraz koszt Naprawy wykraczający poza Limit. Kwota i sposób dopłaty wynikający z kosztu Naprawy takiego Uszkodzenia zostanie ustalony pomiędzy Klientem lub Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśnia się, że Punkt naprawy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
12. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na dopłatę do naprawy poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, Klient lub Użytkownik może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego dla Klienta Limitu, w przypadku gdy koszty o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku i (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą.
13. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego), Infolinia Techniczna przedstawi Klientowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku, jeżeli koszty i) oraz ii) nie zostały pokryte z Limitu a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, a które zostały ustalone na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawy (według wskazanej kolejności). W przypadku, gdy aktualny Limit jest niewystarczający na pokrycie sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Klient pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Nowego Urządzenia a pozostałym Limitem pomniejszonym o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku i dokonuje płatności na rzecz Wykonawcy, w sposób uzgodniony z Wykonawcą. W przypadku, gdy Klient nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego dla Klienta Limitu, w przypadku gdy koszty o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku i (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą.
14. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Klientowi lub Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszty ekspertyzy wskazany w Cenniku; Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą.
15. W momencie gdy Klient lub Użytkownikowi zaakceptuje propozycję opisaną w ust. 13 albo w ust. 14 niniejszego paragrafu, przekazanie Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła sprzedaż Urządzenia Nowego. Protokół zdawczo-odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego.
16. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę sprzedaży Urządzenia Nowego będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
17. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu odebrania do momentu zwrotu go Klientowi/Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy, chyba że do uszkodzenia Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Użytkownika.
18. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy bazująca na informacji z Punktu naprawczego.
19. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej każdy Klient lub Użytkownik 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.
20. Jednocześnie korzystanie z Usługi w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

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

1. Limit obejmuje 1.000,00 zł brutto do zrealizowania na dowolną liczbę Napraw w okresie 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej dla Klientów.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w przypadku ewentualnego przedłużenia okresu obowiązywania Umowy lub w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Uszkodzenia lub Zalanie można zgłaszać przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną poczynwszy od dnia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

## § 9 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje automatycznie w ciągu 7 dni od daty aktywacji karty SIM lub w ciągu 7 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług na podstawie Umowy lub aneksu przedłużającego okres obowiązywania Umowy wraz z zakupem Urządzenia.
2. W przypadku Klientów będących konsumentami Klient konsument powinien potwierdzić chęć kontynuowania Usługi Serwisowej poprzez wysłanie wiadomości sms przed końcem pierwszego okresu rozliczeniowego. W przypadku niepotwierdzenia chęci kontynuowania Usługi Serwisowej przez Klienta konsumenta, Usługa Serwisowa jest dezaktywowana przez Polkomtel.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z dniem dezaktywacji Usługi Serwisowej;
  - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wyłączenia Karty SIM z sieci operatora);
  - 3) z dniem upływu 24 - ego okresu trwania Usługi Serwisowej od momentu aktywacji Usługi Serwisowej;
  - 4) 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;
  - 5) z momentem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”.
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług stwierdzonego w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego Usługi Serwisowej - Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu. Jeśli do 1. dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

## § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-673), ul. Konstruktorska 4.
2. Administratorem danych osobowych w zakresie najmu Urządzenia Zastępczego jest Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), ul. Marszałkowska 126/134.
3. Podanie danych w trakcie zgłoszenia wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem:
  - 1) w zakresie Usługi Serwisowej- [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
  - 2) w zakresie używania Urządzenia Zastępczego – [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl).
5. Klient lub Użytkownik zobowiązany są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

## § 11 Postanowienia końcowe

1. 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](mailto:bok@plus.pl);
  - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
2. Reklamacje co do Usługi Serwisowej 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 rachunku telefonicznego 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. – oferty abonamentowe”.
4. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji i ewentualnie proponowany sposób jej rozwiązania.
5. Klient lub Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
6. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Klient lub Użytkownik Urządzenia zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia.
7. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma 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 wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.
8. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe”. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
9. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe”.

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

10. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie Polkomtel. Informacja o wygaśnięciu Usługi Serwisowej zostanie podana do wiadomości na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem **10.09.2020** roku.

## **Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia”**

### Cennik za Usługę Serwisową i za świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej

1. Opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi:
  - a) przez pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi Serwisowej – 0 zł, a w przypadku wyrażenia woli dalszego korzystania z Usługi Serwisowej;
  - b) w kolejnych Okresach Rozliczeniowych: 8,13 zł. netto, tj. 10,00 zł brutto (z VAT).
2. Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tableatów i smartwatchy: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 56,10 zł. netto, tj. 69 zł brutto (z VAT).
3. Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i wycacowanie kosztów Naprawy wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tableatów i smartwatchy: 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 80,49 zł. netto, tj. 99,00 zł brutto (z VAT).