

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Serwisu dla Użytkowników Serwisu.
2. Serwis oferowany jest od dnia **02.07.2015** do odwołania.
3. Serwis jest świadczony Użytkownikom Serwisu i dotyczy wyłącznie Urządzeń zakupionych w sieci Plus w ramach zawartej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

## § 2 Definicje

Poniższe słowa używane w Regulaminie będą miały następujące znaczenie:

- 1) **Cena zakupu Urządzenia** – cena Urządzenia określona w cenniku Polkomtel obowiązującym w dniu zawarcia umowy sprzedaży danego Urządzenia, bez uwzględniania ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel;
- 2) **Centrum Pomocy** - centrum obsługi Użytkowników Serwisu, przyjmujące zgłoszenia Uszkodzeń wyświetlacza lub ekranu oraz udzielające informacji na temat statusu zgłoszenia:
  - urządzeń mobilnych – obsługa telefoniczna i e-mailowa,
  - telewizorów – obsługa telefoniczna
- 3) **Centrum Pomocy** – telefoniczne i e-mailowe centrum obsługi Użytkowników Serwisu, przyjmujące zgłoszenia Uszkodzeń wyświetlacza lub ekranu oraz udzielające informacji na temat statusu zgłoszenia;
- 4) **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5) **Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona na zakupione Urządzenie;
- 6) **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/ Serial Number) – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
- 7) **Naprawa** - usługa polegająca na wykonaniu naprawy Uszkodzenia wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, albo wymiany wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, wyłącznie w zakresie i trybie określonym w Regulaminie;
- 8) **Okres rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- 9) **Punkt naprawczy** – punkt naprawczy Urządzeń objętych Serwisem;
- 10) **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 3.525.300.000 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 Abonent), e-mail: bok@plus.pl
- 11) **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym lub katalog uprawnień przewidzianych w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej;
- 12) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 13) **Serwis** – usługa dokonania Naprawy, w tym transport na terytorium RP Urządzenia podlegającego Naprawie do i z Punktu naprawczego oraz przekazanie klientowi Polkomtel do używania Urządzenia zastępczego w przypadkach określonych w Regulaminie;
- 14) **Serwisant** – przedstawiciel Punktu naprawczego dokonującego naprawy Urządzenia; .
- 15) **Urządzenie** – – telewizor, telefon komórkowy, smartfon, tablet lub laptop, wraz z dodatkowymi elementami będącymi częścią fabrycznego zestawu sprzedawanego w komplecie odpowiednio z telefonem komórkowym, smartfonem, tabletem, telewizorem lub laptopem, w tym oryginalną baterią, ładowarką, kartą pamięci, których zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu wystawionym przez Polkomtel albo przez podmiot działający w ramach sieci sprzedaży Polkomtel;.
- 16) **Urządzenie Zastępcze** – urządzenie tego samego rodzaju, posiadające te same lub podobne parametry techniczne, co Urządzenie objęte Serwisem na dzień otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Uszkodzenia użyczane Użytkownikowi Serwisu na czas przedłużającej się Naprawy;
- 17) **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne wyświetlacza lub ekranu Urządzenia objętego Serwisem, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu, powodujące przerwanie funkcji lub nieprawidłowe funkcjonowanie wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Urządzenia;
- 18) **Użytkownik Serwisu** – Abonent w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. - Abonament, który korzysta z Serwisu;
- 19) **Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Użytkownika Serwisu do użytkowania Urządzenia.

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

## § 3 Zakres Usługi „Serwis Wyświetlacza”

1. Serwisem objęte są Urządzenia stanowiące własność Użytkownika Serwisu i zakupione w sieci Plus w ramach zawartej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Serwisem, objęte jest również nowe Urządzenie wydane Użytkownikowi Serwisu w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli w okresie obowiązywania Serwisu nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Nowe Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim objęte jest Serwisem w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany, ramach aktualnego limitu Serwisu w danym 24 miesięcznym okresie od daty objęcia Serwisem – wymiana Urządzenia nie powoduje wydłużenia okresu świadczenia Serwisu.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik Serwisu lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Centrum Pomocy pod numerem (22) 716 19 99<sup>1</sup> (w przypadku wymiany telefonu komórkowego, smartfona, tabletu lub laptopa) lub (22) 505 16 35<sup>2</sup> (w przypadku wymiany TV) i poinformować o dokonanej wymianie podając numer IMEI lub S/N Urządzenia Nowego i przesłać dowód wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi (w formie kserokopii na adres: w przypadku dokonania wymiany telefonu komórkowego, smartfona, tabletu lub laptopa: Centrum Pomocy Digital Care sp. z o.o., ul. 17 stycznia 48, 02-146 Warszawa, lub skanu na adres [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl), w przypadku dokonania wymiany TV na adres: PZU SA, Zespół Obsługi Bancassurance, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa, lub scanu na adres [CBOLodz-OU-ZOUBancassurance@pzu.pl](mailto:CBOLodz-OU-ZOUBancassurance@pzu.pl)).
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 4 Regulaminu, zakres Serwisu obejmuje organizację i pokrycie kosztów transportu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Urządzenia z uszkodzonym wyświetlaczem lub ekranem do i z Punktu Naprawczego, w terminie wskazanym w ust. 5 pkt. 1) niniejszego paragrafu oraz pokrycie kosztów Naprawy uszkodzonego wyświetlacza lub ekranu w Punkcie Naprawczym, w terminie wskazanym w ust. 5 pkt. 2) niniejszego paragrafu, obejmujące koszty części zamiennych użytych do naprawy wyświetlacza lub ekranu, koszt wymiany wyświetlacza lub ekranu, jak również koszty robocizny oraz diagnozy, a także koszty użyczenia i odbioru Urządzenia Zastępczego.
5. W zakresie Uszkodzenia, Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 6 niniejszego paragrafu, organizację następujących priorytetów wykonania Serwisu uszkodzonego Urządzenia:
  - 1) odnośnie w telefonu komórkowego, smartfona, tabletu lub laptopa:
    - a) w ciągu 4 dni roboczych od chwili otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Uszkodzenia - odbiór przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego Urządzenia, z miejsca na terytorium RP wskazanego przez klienta Polkomtel lub Użytkownika Urządzenia,
    - b) w ciągu 14 dni roboczych od chwili odbioru przez kuriera Urządzenia wykonanie Naprawy i doręczenie przez kuriera naprawionego Urządzenia do miejsca na terytorium RP wskazanego przez klienta Polkomtel lub Użytkownika Urządzenia;
  - 2) odnośnie telewizora:
    - a) w ciągu 4 dni roboczych od chwili otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia Uszkodzenia – wysłanie Serwisanta do miejsca na terytorium RP wskazanego przez klienta Polkomtel lub Użytkownika Urządzenia;
    - b) w ciągu 30 dni roboczych wykonanie Naprawy Urządzenia i dostarczenia do miejsca na terytorium RP wskazanego przez klienta Polkomtel lub Użytkownika Urządzenia.
6. Polkomtel nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, w przypadku gdy:
  - 1) Użytkownik Serwisu/Użytkownik Urządzenia nie potwierdził podczas zgłoszenia Uszkodzenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie, lub podany podczas zgłoszenia Uszkodzenia przez Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia adres jest nieprawidłowy;
  - 2) pod wskazanym adresem i w ustalonej godzinie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier albo Serwisant nie zastał Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia;
  - 3) Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia Uszkodzenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu.
7. W razie wystąpienia Uszkodzenia, podstawą ustalenia zakresu Serwisu jest decyzja Polkomtel bazująca na informacji z Punktu Naprawczego.
8. Jako wykonanie Serwisu w przypadku Uszkodzenia przyjmuje się dokonanie Naprawy.
9. W sytuacji, gdy Naprawa naruszy prawo Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Użytkownikowi Serwisu/ Użytkownikowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia ma prawo dochodzić wszelkich uzasadnionych roszczeń z tytułu wobec Polkomtel.
10. W przypadku niemożności dotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 lit. b) niniejszego paragrafu, Użytkownikowi Serwisu/ Użytkownikowi Urządzenia przysługuje Urządzenie Zastępcze do czasu zakończenia Naprawy. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Centrum Pomocy informuje Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia o przysługującym mu Urządzeniu Zastępczym, oraz dokonane zostanie potwierdzenia czasu i miejsca dostarczenia Użytkownikowi Serwisu/ Użytkownikowi Urządzenia Zastępczego. Przekazanie oraz odebranie Urządzenia Zastępczego od Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego. Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia przekazanego mu Urządzenia Zastępczego, od momentu jego odbioru do momentu zwrotu Polkomtel.

<sup>1</sup> Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla taryfy / promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent.

<sup>2</sup> Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla taryfy / promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent.

#### § 4 Przypadki nie objęte Serwisem

1. Celem uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że Serwis nie obejmuje uszkodzeń innych elementów Urządzenia aniżeli wyświetlacza lub ekranu, w tym akcesoriów.
2. Serwisem nie są objęte również:
  - 1) Uszkodzenia spowodowane przez oprogramowanie zainstalowane w Urządzeniu oraz powstałe w wyniku działania wirusa elektronicznego;
  - 2) Uszkodzenia spowodowane przez insekty lub gryzonie;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI lub SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI lub SN nastąpiła na skutek naprawy w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanego Serwisu;
  - 4) Uszkodzenia spowodowane w Urządzeniach, których naprawy zostały wykonane przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 5) Uszkodzenia spowodowane w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI lub SN niż ten wynikający z dowodu zakupu wystawionego przez Polkomtel albo podmiot działający w ramach sieci sprzedawcy Polkomtel;
  - 6) Utrata całości lub części danych znajdujących się w Urządzeniu lub na karcie SIM, wprowadzonych przez Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że: (i) Polkomtel nie odpowiada za zachowanie i dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu, (ii) Polkomtel nie dokonuje zgrania (stworzenia kopii zapasowych) danych znajdujących się w Urządzeniu i Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia musi się liczyć z ich częściową lub całkowitą utratą, oraz (iii) Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia, w ramach własnego uznania, powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez utrwalanie ich na innym nośniku, przed przekazaniem Urządzenia do Serwisu.
3. Serwis nie dotyczy uszkodzeń:
  - 1) spowodowanych wilgocią, zalaniem, rdzą lub korozją postępującą stopniowo;
  - 2) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy wyświetlacza lub ekranu Urządzenia;
  - 3) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach wyświetlacza lub ekranu Urządzenia, takich jak np.: porysowanie, wytarcie zewnętrznego lakieru Urządzenia lub uszkodzeniach nie wpływających na prawidłowe działanie Urządzenia; wszelkiego rodzaju uszkodzenia estetyczne, wgniecenia, zadrapania, porysowania, odbarwienia i inne uszkodzenia, które nie mają wpływu na funkcjonowanie objętego ochroną serwisową wyświetlacza lub ekranu Urządzenia;
  - 4) powstałych wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
  - 5) spowodowanych wadami albo usterkami ujawnionymi przed zawarciem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znanymi Użytkownikowi Serwisu/ Użytkownikowi Urządzenia;
  - 6) za które na mocy przepisów prawa lub postanowień umownych (np. gwarancja, rękojmia) odpowiedzialny jest producent, sprzedawca, lub inny podmiot;
  - 7) wynikających z wadliwych pikseli w liczbie niższej lub równej liczbie dopuszczalnej zgodnie z normą ISO 13406-02 z roku 2001;
  - 8) powstałych wskutek przepięcia prądu lub zakłóceń w funkcjonowaniu sieci elektrycznej;
  - 9) polegające na Uszkodzeniu wynikającym z awarii układów elektrycznych lub elektronicznych Urządzenia
  - 10) powstałych w czasie naprawy Urządzenia, w czasie doświadczeń lub eksperymentów, przeprowadzanych przy wykorzystaniu Urządzenia przez Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia ;
  - 11) powstałe wskutek błędnego funkcjonowania urządzeń współpracujących z TV, w tym anten, dekodów, wzmacniaczy.
  - 12) wynikających z niedopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia.
4. Polkomtel w żadnym razie nie zwraca lub nie ponosi kosztów, które Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia poniesie podejmując próby działania niezgodnie Regulaminem, w tym np. dostarczając Urządzenie samodzielnie w jakiegokolwiek miejscu.
5. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za Uszkodzenia:
  - 1) powstałe w wyniku pozostawienia Urządzenia bez nadzoru,
  - 2) wyrządzone z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia,
  - 3) spowodowane działaniem energii jądrowej lub skażeniem radioaktywnym,
  - 4) stanowiące utracone korzyści, w szczególności utracony zysk lub dochód,
  - 5) stanowiące straty pośrednie powstałe wskutek braku możliwości użytkowania Urządzenia,
  - 6) powstałe wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, zamieszek, rozruchów, niepokojów społecznych, strajków, lokautów, aktów terroryzmu, sabotażu, konfiskaty, nacjonalizacji, przetrzymywania lub zarekwirowania mienia przez władzę,
  - 7) powstałe wskutek trzęsienia ziemi,
  - 8) w Urządzeniach użytych w działalności przestępczej lub terrorystycznej,
  - 9) w Urządzeniach zmodyfikowanych w stosunku do oryginalnej specyfikacji producenta,
  - 10) w Urządzeniach użytkowanych niezgodnie z przeznaczeniem,
  - 11) w Urządzeniach wypożyczonych w celach zarobkowych.

#### § 5 Obowiązki Użytkownika Serwisu i Użytkownika Urządzenia

1. Użytkownik Serwisu/ 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. Użytkownik Serwisu/ Użytkownik Urządzenia powinien zgłaszać Uszkodzenia zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.
3. W razie wystąpienia Uszkodzenia zabrania się Użytkownikowi Serwisu/ Użytkownikowi Urządzenia dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczęcia napraw Urządzenia.

## § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia Użytkownik Serwisu lub Użytkownik Urządzenia ma obowiązek w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Uszkodzenia skontaktować się z Centrum Pomocy pod numerem (22) 716 19 99<sup>3</sup> (w przypadku uszkodzenia telefonu komórkowego, smartfona, tabletu lub laptopa) lub (22) 505 16 35<sup>4</sup> (w przypadku uszkodzenia TV) i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 4) numer telefonu przypisany do uszkodzonego Urządzenia (Numer MSISDN);
  - 5) marka, model, Numer IMEI lub SN uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis i okoliczności Uszkodzenia oraz numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Użytkownik Serwisu lub Użytkownikiem Urządzenia;
  - 7) inne informacje, o jakie poprosi konsultant Centrum Pomocy, jeżeli będą niezbędne do realizacji Serwisu;
  - 8) w przypadku dokonania wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi określonej w § 3 ust. 2 Regulaminu i braku poinformowania Centrum Pomocy w sposób określony w § 3 ust. 3 Regulaminu Użytkownik Serwisu lub Użytkownik Urządzenia ma obowiązek przesłać dowód wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi (w formie kserokopii: w przypadku dokonania wymiany telefonu komórkowego, smartfona, tabletu lub laptopa: na adres Centrum Pomocy Digital Care sp. z o.o., ul. 17 stycznia 48, 02-146 Warszawa lub skanu na adres: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl), w przypadku dokonania wymiany TV na adres: PZU SA, Zespół Obsługi Bancassurance, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa, lub skanu na adres [CBOLodz-OU-ZOUBancassurance@pzu.pl](mailto:CBOLodz-OU-ZOUBancassurance@pzu.pl)).
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik Serwisu lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest do:
  - 1) udostępnienia kurierowi lub Serwisantowi uszkodzonego Urządzenia oraz akcesoriów typu ładowarka, kabel, o ile takie akcesoria są w posiadaniu Użytkownika Urządzenia/Użytkownika Serwisu 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;
  - 3) dołączyć do przesyłki z Urządzeniem kserokopię dowodu zakupu Urządzenia oraz oryginał książeczki/karty gwarancyjnej Urządzenia, jeżeli producent dołączył książeczkę/kartę gwarancyjną do Urządzenia. W przypadku, gdy przedmiotem Serwisu będzie Urządzenie Nowe wydane w ramach Serwisu, należy dołączyć do przesyłki oryginał książeczki/karty gwarancyjnej Urządzenia, o ile znajduje się on w posiadaniu Użytkownika Serwisu lub Użytkownika Urządzenia.
3. Próba Naprawy jest możliwa po dokonaniu zgłoszenia w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu i dopełnieniu obowiązków, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu. Użytkownik Serwisu lub Użytkownik Urządzenia ma możliwość śledzenia statusu zgłoszenia Uszkodzenia telefonicznie poprzez Centrum Pomocy pod numerem (22) 716 19 99<sup>5</sup> (nie dotyczy TV).
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 8) niniejszego paragrafu, termin priorytetów wykonania Serwisu, wskazanych w § 3, ust. 5 Regulaminu, biegnie od momentu doręczenia przez Użytkownika Urządzenia lub Użytkownika Serwisu zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu dowodu wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi.

## § 7 Naprawa uszkodzonego wyświetlacza lub ekranu Urządzenia

1. Odbiór przez kuriera Urządzenia z uszkodzonym wyświetlaczem lub ekranem następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w przeciągu 4 dni roboczych następujących po dniu zgłoszenia Uszkodzenia, chyba że zostanie ze zgłaszającym ustalony inny termin odbioru Urządzenia. Potwierdzeniem odbioru Urządzenia jest przekazywany przez kuriera list przewozowy.
2. Przed wydaniem kurierowi uszkodzonego Urządzenia Użytkownik Serwisu lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest zabezpieczyć dane zgromadzone w Urządzeniu, wyjąć kartę SIM oraz kartę pamięci zawierającą dane Użytkownika Urządzenia. Kwestię odpowiedzialności oraz obowiązków Polkomtel oraz Użytkownika Serwisu/ Użytkownika Urządzenia w zakresie danych zgromadzonych w Urządzeniu reguluje § 4 ust. 2 pkt 6) Regulaminu.

<sup>3</sup> Oplata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla taryfy / promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent.

<sup>4</sup> Oplata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla taryfy / promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent.

<sup>5</sup> Oplata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla taryfy / promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent

3. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu odebrania do momentu zwrotu go Użytkownikowi Serwisu/ Użytkownikowi Urządzenia spoczywa na Polkomtel, chyba że do uszkodzenia Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Serwisu lub Użytkownika Urządzenia.
4. Do Naprawy będą stosowane części oryginalne lub w przypadku ich braku części kompatybilne z Urządzeniem, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Użytkownika Serwisu / Użytkownika Urządzenia, wynikających z Gwarancji lub Rękojmi. W przypadku, gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w § 3 ust. 5 pkt. 1b Regulaminu, Centrum Pomocy - przed upływem terminu o którym mowa - skontaktuje się z Użytkownikiem Serwisu lub Użytkownikiem Urządzenia telefonicznie i poinformuje o niemożności dochowania terminu Naprawy zgodnie z Regulaminem, podając przyczyny wydłużenia czasu Naprawy oraz nowy przedłużony termin realizacji Naprawy, jak również poinformuje o możliwości uzyskania Urządzenia Zastępczego. Centrum Pomocy zapewni i przekaże na adres wskazany przez Użytkownika Serwisu lub Użytkownika Urządzenia Urządzenie Zastępcze na wydłużony czas Naprawy.

### **§ 8 Limit na usługi Serwisu**

1. Limit ilościowy na wykonanie Serwisu w sposób określony w § 3 ust. 8 Regulaminu, w okresie kolejnych 24 Okresów rozliczeniowych liczonych od daty objęcia Serwisem wynosi 2 (słownie: dwa). Maksymalny limit ilościowy na wykonanie usługi Serwisu ulega zmniejszeniu każdorazowo o ilość wyświadczonych usług Serwisu, aż do jego całkowitego wyczerpania.
2. Uszkodzenia można zgłaszać do Centrum Pomocy począwszy od dnia aktywacji Usługi Serwisu.

### **§ 9 Aktywacja i Dezaktywacja Usługi Serwisu**

1. Aktywacja Usługi Serwisu następuje automatycznie w ciągu 7 dni od daty aktywacji karty SIM lub 7 dni od daty zawarcia aneksu przedłużającego Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel Sp. z o.o..
2. Usługa Serwisu wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z dniem rezygnacji Użytkownika Serwisu z Usługi Serwisu;
  - 2) z dniem rozwiązania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Urządzenia;
  - 3) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru abonenckiego Urządzenia (wyłączenia Karty SIM z sieci operatora);
  - 4) z dniem upływu 24 Okresu rozliczeniowego trwania Usługi Serwisu od momentu aktywacji.
  - 5) z chwilą zrealizowania drugiej usługi Serwisu w ciągu 24miesięcznego okresu trwania Usługi Serwisu od momentu aktywacji.

### **§ 10 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji Usługi Serwisu.
3. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia jest dobrowolne, ale konieczne do przyjęcia zgłoszenia.
4. Osobie, której dane osobowe dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści jej danych osobowych i prawo do ich poprawienia.
5. Dane osobowe zostały powierzone PZU SA., z prawem podpowierzenia Digital Care Sp. z o.o.
6. Dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem podmiotów świadczących usługi kurierskie oraz pocztowe, jak również innym podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

### **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. Wszystkie reklamacje dotyczące Serwisu można zgłaszać:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>6</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) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Serwisu, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego Klientowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Serwisu. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. W zakresie pozostałym, tj. nieuregulowanym w ustępach poprzedzających niniejszego paragrafu w zakresie dotyczącym reklamacji Serwisu stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – Abonament.
4. Użytkownik Serwisu musi przez cały okres korzystania z Serwisu 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 Serwisu. W takim przypadku Użytkownikowi Serwisu 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) oraz w siedzibie Polkomtel. Informacja o zakończeniu świadczenia Serwisu zostanie podana do wiadomości na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem **2.07.2015** roku.

<sup>6</sup>W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.