

## Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia 24”

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia 24” („Usługa Serwisowa”, „Usługa”). Usługa świadczona jest przez POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl („POLKOMTEL”).
2. Regulamin obowiązuje od 10.11.2024 r. do odwołania.
3. Usługa jest dostępna dla Abonentów, którzy zawierają lub przedłużają umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL (Umowa) dla Planu taryfowego w ofercie abonamentowej, w ramach którego możliwa jest aktywacja Usługi w wybranym wariantcie; Abonent w momencie zawarcia Umowy ma możliwość zlecenia aktywacji na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta, które zostały zakupione w ramach umowy zawartej z POLKOMTEL.
5. **Abonent może zlecić aktywację Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia 24” zgodnie z ofertą w wersji na 24 miesiące, co oznacza, iż Abonent aktywuje wybrany wariant Usługi na czas nieokreślony, ale zobowiązuje się do korzystania z wybranego wariantu Usługi przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy.**

### § 2 Definicje

1. Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a) **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy smartfona 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.naprawaplust.pl/App/aplikacja](http://www.naprawaplust.pl/App/aplikacja). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0, iOS w wersji od 12. POLKOMTEL ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
  - b) **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;
  - c) **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
  - d) **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
  - e) **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
  - a) **Klient** – Abonent w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”, 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;
  - b) **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
  - c) **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
  - d) **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
  - e) **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
  - f) **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
  - g) **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
  - h) **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
  - i) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
  - j) **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;

- k) **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zawarta pomiędzy Klientem a POLKOMTEL;
  - l) **Urządzenie** – oznacza fabrycznie nowy smartwatch, telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop lub telewizor, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu od POLKOMTEL albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży POLKOMTEL;
  - m) **Urządzenie Nowe** – wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu, które może zawierać elementy odnowione, w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
  - n) **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) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc/>;
  - o) **Usługa Serwisowa (Usługa)** – usługa obejmująca diagnozę Urządzenia za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę, 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); w przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona;
  - p) **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
  - q) **Użytkownik** – Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
  - r) **Wykonawca** – bolttech Poland Sp. z o.o. (dawniej pod nazwą: Digital Care sp. z o.o.), ul. Marszałkowska 126/134, 00 – 008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300,00 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;
  - s) **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
  - t) **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.
2. Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodne z „Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, 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).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 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. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@bolttech.pl](mailto:infolinia@bolttech.pl).

4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, POLKOMTEL lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
7. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 12.
8. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
  - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią POLKOMTEL, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - 2) POLKOMTEL nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że POLKOMTEL próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
  - 5) z oświadczenia POLKOMTEL, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyrażnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

#### **§ 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/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
  - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej 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/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;
  - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
  - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
  - 1) POLKOMTEL lub Wykonawca nie odpowiada za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
  - 2) POLKOMTEL lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
  - 3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. 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. POLKOMTEL nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. POLKOMTEL zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

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

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.

## § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną 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/SN uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
  - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
  - 8) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 9) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie 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, Użytkownik zobowiązany jest:
  - 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
  - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
  - 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

## § 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy POLKOMTEL zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
  - 1) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania smartwatcha, telefonu komórkowego, smartfona, tabletu:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
    - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;
  - 2) przypadku Uszkodzenia lub Zalania laptopa:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 14 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
  - 3) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu lub w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika - odebranie Urządzenia lub zorganizowanie wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika;
    - b) w ciągu 21 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego/wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika – wykonanie Naprawy Urządzenia.
2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
  - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
  - 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;

- 3) w przypadku telewizorów, Użytkownik nie udostępnił technikowi Urzędnika w ustalonym terminie w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub ustalił inny termin wizyty technika, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 4) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 5) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 6) Użytkownik nie usunął Blokadę założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 7) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urzędnika na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
  - 8) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urzędnika;
  - 9) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urzędnika do serwisu centralnego;
  - 10) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urzędnika poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 11) doszło do działania siły wyższej.
3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urzędnika następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urzędnika do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urzędnika.
  4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urzędnika oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaze Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
  5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
  6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urzędnika naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec POLKOMTEL.
  7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
  8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urzędnika Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urzędnika Zastępczego.
  9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalenie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z § 9, w tym koszty transportu Urzędnika, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urzędnika.
  10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w § 9 pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w § 9 wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
  11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urzędnika Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urzędnika Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w § 9 i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawczy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urzędnika Nowego a pozostałym Limitem, pomniejszonym o wskazane w § 9 koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urzędnika Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w § 9 zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w § 9 koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
  12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urzędnika Nowego za cenę zakupu Urzędnika Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urzędnika Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w § 9 oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany § 9. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urzędnika Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim

wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w § 9 zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w § 9 koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.

13. 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 wymiany na Urządzenie Nowe 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.
14. 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 § 9 oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.
15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej 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 Regulaminu.
19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

#### § 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Koszt Naprawy nie może przekroczyć kwoty 1.200,00 zł brutto.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

#### § 9 Opłaty wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia 24”

|    | Rodzaj opłaty                                                                                                                             | Cena                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. | Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dla: |                                       |
|    | a) tabletów i smartwatchy                                                                                                                 | <b>49 zł (z VAT)</b> , 39,84 zł netto |
|    | b) laptopów i telewizorów                                                                                                                 | <b>69 zł (z VAT)</b> , 56,10 zł netto |
| 2. | Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy dla:                                                             |                                       |
|    | a) tabletów i smartwatchy                                                                                                                 | <b>69 zł (z VAT)</b> , 56,10 zł netto |
|    | b) laptopów i telewizorów                                                                                                                 | <b>99 zł (z VAT)</b> , 80,49 zł netto |

#### § 10 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym POLKOMTEL wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej.
2. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
3. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. Dezaktywacja Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych może powodować konieczność zapłaty kary umownej, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania wybranego wariantu Usługi pomnożona przez jej opłatę.
4. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,



- 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus lub cesji numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wyłączenia Karty SIM przez POLKOMTEL) z chwilą dezaktywacji, o której mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu,
  - 3) z dniem poinformowania POLKOMTEL przez Klienta o zbyciu lub utracie (np. kradzieży) Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL o zbyciu lub utracie Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez POLKOMTEL za Usługę Serwisową,
  - 4) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”.
5. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
  6. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora).
  7. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
  8. W przypadku zablokowania przez POLKOMTEL możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów” wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.
  9. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia, Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie).

#### **§ 11 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest POLKOMTEL Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania 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.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, sprzeciwu, sprostowania oraz cofnięcia zgód w każdym czasie.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
5. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

#### **§ 12 Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
  - 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. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
3. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
4. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

#### **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiejkolwiek roszczenia wobec POLKOMTEL.
2. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym informuje na trwałym nośniku.
3. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 3-5.
4. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:

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

- 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - 2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - 3) usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Klienta;
  - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi;
  - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
5. POLKOMTEL poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, PLK poinformuje Klienta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
7. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
8. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie POLKOMTEL.