

Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia Premium II dla Firm”

Wersja z dnia **15.12.2022** r.

Dla Usług Serwisowych aktywowanych od 15.12.2022 r.

§ 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 15.12.2022 r. do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem okresu obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy jednocześnie Klient w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń lub w ramach podpisanej Umowy Współpracy zakupił Urządzenie.

§ 2. Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** — bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy Urządzenia (z wyłączeniem 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 Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: 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) **Dzień roboczy** — każdy dzień za wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
- 4) **Gwarancja producenta** — gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
- 5) **Infolinia Techniczna** — telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Usterki, Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Usterki, Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna przekazuje również 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;
- 6) **Klient** — przedsiębiorca w rozumieniu przepisów prawa, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, korzystający z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów, który korzysta z Usługi Serwisowej;
- 7) **Limit** — limit Napraw na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
- 8) **Naprawa** — usunięcie Usterki lub Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
- 9) **Numer IMEI/SN** — (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;

- 10) **Polkomtel** — Polkomtel Sp. z o.o., 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;
- 11) **Punkt naprawczy** — wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
- 12) **Rękojmia** — odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne lub prawne sprzedawanej rzeczy albo braku zgodności towaru z umową w rozumieniu kodeksu cywilnego lub ustawy o prawach konsumenta;
- 13) **Regulamin** — niniejszy regulamin;
- 14) **Umowa** — umowa lub aneks do umowy, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych;
- 15) **Umowa Współpracy** — odrębna indywidualna umowa pomiędzy Klientem a Polkomtel określająca warunki handlowe na zakupu Urządzeń;
- 16) **Urządzenie** — oznacza telefon komórkowy, smartfon lub smartwatch, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży Polkomtel wraz z Umową;
- 17) **Urządzenie na wymianę** — 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 w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
- 18) **Usługa Serwisowa** — 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 Usterki, Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8:00-18:00);
- 19) **Usterka** — wada materiałowa lub produkcyjna wymagająca naprawy Urządzenia objętego Gwarancją producenta, powodująca zaprzestanie prawidłowej pracy elementów lub zespołów Urządzenia, skutkująca przerwaniem jego funkcji lub unieruchomieniem wynikającym z przyczyn wewnętrznych, która nie jest spowodowana działaniem człowieka lub działaniem czynnika zewnętrznego oraz nie wynika z użytkowania Urządzenia niezgodnego z instrukcją obsługi;
- 20) **Uszkodzenie** — uszkodzenie mechaniczne Urządzenia, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
- 21) **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 osobom trzecim;
- 22) **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, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel w zakresie Usługi Serwisowej, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
- 23) **Zalanie** — bezpośrednie działanie wody na Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy. 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.
2. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Usterki, Uszkodzenia 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 Usterki, Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na 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 lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8:00-18:00).

3. Z zastrzeżeniem ust. 4 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 Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Wymienione Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia na wymianę, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
4. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Wykonawcę o tym fakcie przesyłając zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: infolinia@ucare.pl.
5. Niedopełnienie przez Klienta obowiązku określonego w ust. 4 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. W przypadku gdy Klient wykona czynności określone w ust. 4 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Użytkownika 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.
7. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
8. 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 § 11 Regulaminu.
9. 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. 8 niniejszego paragrafu, 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. 8 niniejszego paragrafu;
 - 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 niniejszego paragrafu;
 - 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 o świadczenie Usługi Serwisowej;
 - 5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 8 niniejszego paragrafu, wyraźnie 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 na wymianę;
 - 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 dowodu zakupu wystawionego przez Polkomtel albo podmiotów działających w ramach sieci sprzedaży Polkomtel, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3 Regulaminu;
 - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
 - 5) Zalanie inną cieczą niż woda.

2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że w Urządzeniach przekazanych Wykonawcy w związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia:
 - 1) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
 - 2) Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą 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 oraz przygotować Urządzenie do Naprawy w sposób określony w § 6 ust. 2 Regulaminu.
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

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

§ 6. Postępowanie w przypadku Usterki, Uszkodzenia lub Zalania

1. W przypadku Usterki, Uszkodzenia lub Zalania Klient powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, zgodnie z postanowieniami § 9 ust. 1 Regulaminu), zgłosić ten fakt za pomocą strony www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną. Do zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania uprawniony jest także Użytkownik. Przy zgłoszeniu Usterki, Uszkodzenia lub Zalania należy podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) nazwę firmy;
 - 3) NIP/REGON Firmy;
 - 4) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
 - 5) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - 6) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
 - 7) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
 - 8) opis powstałej Usterki, Uszkodzenia lub skutku Zalania;
 - 9) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
 - 10) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
 - 11) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niebędne do realizacji Usługi Serwisowej;
 - 12) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „Blokada”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.

2. Po zgłoszeniu Usterki, 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 Usterki, Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością wykonania Naprawy, Polkomtel z apewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
 - 1) w ciągu 1 Dnia roboczego 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 celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - 2) w ciągu 14 Dni roboczych od dnia dostarczenia przez Urządzenia do Punktu naprawczego - wykonanie Naprawy, z zastrzeżeniem, że w przypadku zgłoszenia Usterki Naprawa Urządzenia może wydłużyć się do czasu wskazanego w karcie gwarancyjnej Urządzenia;
 - 3) w ciągu 1 Dnia roboczego po zakończeniu Naprawy — przekazanie firmie logistycznej Urządzenia po Naprawie do doręczenia go do wskazanego przez Użytkownika miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
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 lub nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru;
 - 3) Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia 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 Usterki, Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
 - 6) Użytkownik nie usunął blokady założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
 - 7) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 4 Regulaminu;
 - 8) części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - 9) usunięcie Uszkodzenia lub Zalania wymaga zgody Klienta na dopłatę, o której mowa w ust. 11 niniejszego paragrafu i pokrycia kosztów tej dopłaty;
 - 10) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego producenta;
 - 11) Użytkownik nie wyjaśnił w terminie nieprawidłowości, o których mowa w § 3 ust. 6 Regulaminu;
 - 12) doszło do działania siły wyższej.
3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 1 Dnia roboczego od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.

4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaze Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
5. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu.
6. W przypadku Usterki objętej zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie niezależnie od Limitu.
7. 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.
8. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi naprawy Urządzenia z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
9. W sytuacji, gdy Gwarancja producenta udzielona na Urządzenie już wygasła, Wykonawca może zorganizować naprawę poza punktem serwisowym autoryzowanym przez producenta Urządzenia. Do naprawy zostaną użyte w profesjonalny sposób odnowione oryginalne części zamienne lub wysokiej jakości zamienniki.
10. W przypadku gdy czas Naprawy Urządzenia może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 pkt 2) 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.
11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia na wymianę lub Naprawa jest niemożliwa z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję wymiany na Urządzenie na wymianę. Wykonawca może przedstawić ofertę zakupu za dodatkową dopłatą do Urządzenia na wymianę wskazanego przez Użytkownika. W takim przypadku Użytkownik dokonuje dopłaty w sposób uzgodniony z Wykonawcą.
12. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia na wymianę nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła wymiana Urządzenia na Urządzenie na wymianę. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI/SN Urządzenia i Urządzenia na wymianę. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
13. 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, w tym niewykonania przez Użytkownika obowiązków wskazanych w § 6 ust. 2 Regulaminu.
14. W przypadku Usterki, Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest ocena Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
15. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6 Regulaminu.
16. W przypadku rezygnacji Użytkownika z Naprawy lub wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę, nienaprawione Urządzenie zostanie odesłane do Użytkownika, w takiej sytuacji Limit pozostanie do wykorzystania przy kolejnej Naprawie.
17. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.
18. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej zawarta na podstawie Regulaminu nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577 i następnych Kodeksu cywilnego ani nie ustanawia uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne z umowy sprzedaży Urządzenia, w rozumieniu art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej nie stanowi umowy ubezpieczenia w rozumieniu art. 805 Kodeksu cywilnego.

§ 8. Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 następujących po sobie miesięcy obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej dla Klientów, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie Usterki nie wykorzystuje Limitu przysługującego w 12 miesięcznym okresie trwania Usługi.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie miesięcy. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie na wymianę zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Wartość Naprawy nie może przekroczyć Ceny zakupu Urządzenia.

4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie miesięcy.

§ 9. Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje w ramach podpisanej Umowy lub przedłużenia obowiązywania Umowy na wniosek Klienta w ciągu 10 Dni roboczych od dnia sprzedaży Urządzenia Klientowi albo 20 Dni roboczych od dnia sprzedaży Urządzenia wskazanego na dowódzie wydania w przypadku sprzedaży przez magazyn centralny Polkomtel.
2. Po upływie 12 miesięcy od dnia aktywacji Usługi Serwisowej Klient uprawniony jest do jej dezaktywacji w każdym czasie. Jeśli Klient skorzysta z prawa do dezaktywacji Usługi Serwisowej — dezaktywacja nastąpi ze skutkiem na ostatni dzień rozpoczętego miesięcznego cyklu rozliczeniowego Usługi Serwisowej.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
 - 1) z dniem rozwiązania Umowy dotyczącej tego Urządzenia, w przypadku powiązania sprzedaży Usługi Serwisowej Urządzenia z numerem MSISDN;
 - 2) z dniem dezaktywacji w sieci Plus numeru MSISDN tego Urządzenia, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej;
 - 3) z dniem cesji Umowy dotyczącej tego Urządzenia, w przypadku powiązania sprzedaży Usługi Serwisowej tego Urządzenia z numerem MSISDN;
 - 4) z dniem dezaktywacji wszystkich numerów MSISDN na koncie abonenckim, na którym były naliczane opłaty za Usługi Serwisowe;
 - 5) z dniem transferu wszystkich numerów lub usług telekomunikacyjnych na inne konto Klienta, chyba że Klient wyrazi chęć dalszego korzystania z Usługi Serwisowej i wskaże inne konto do naliczania opłat;
 - 6) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta zgodnie z §12 ust. 1 Regulaminu;
 - 7) Usługa Serwisowa dla danego Urządzenia zostaje dezaktywowana przez Polkomtel w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi Serwisowej bez zawarcia lub przedłużenia okresu obowiązywania umowy o świadczenie Usługi Serwisowej dotyczącej danego Urządzenia.
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownego uruchomienia usługi dla danego Urządzenia.
5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta do Polkomtel zagubienia lub kradzieży karty sim na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu (przestaje być aktywna) na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie Klient nie zgłosi się po nową kartę sim lub nie odblokuje możliwości korzystania z usług — Polkomtel dezaktywuje Usługę Serwisową. Dotyczy przypadku powiązania sprzedaży Usługi Serwisowej Urządzenia z numerem MSISDN;
6. 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 Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu (przestaje być aktywna) na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi jej 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 jest Polkomtel.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Usterki, Uszkodzenia lub Zalania jest dobrowolne, ale konieczne do przyjęcia zgłoszenia.
3. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: www.plus.pl/dane-osobowe.
4. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

§ 11. 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)¹;
 - 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) Polkomtel;
 - 5) pocztą elektroniczną do Opiekuna Klienta albo do Działu Obsługi Klientów Biznesowych Polkomtel.
2. W reklamacji 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 rozpatrzeniu reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu email przez Użytkownika) w terminie 14 dni od dnia jej przyjęcia.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. 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 jakiejkolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — oferty abonamentowe”.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz w siedzibie Polkomtel. Informacja o zakończeniu świadczenia Usługi Serwisowej zostanie podana do wiadomości na stronie www.plus.pl.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.12.2022 roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 6 — 8 niniejszego paragrafu.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
 - 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczność dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - 2) zmiany wynikające z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - 3) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
 - 4) zmiany związane z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
 - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
 - 6) zmiany technologiczne i funkcjonalne Aplikacji Diagnostycznej;
 - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
 - 8) zmiany redakcyjne związane z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - 9) zmiany o charakterze administracyjnym, w tym zmiana danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel informuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 niniejszego paragrafu poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

¹ W kraju i w roamingu opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.



Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia Premium II dla Firm”

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

1. Miesięczna opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 17,99 zł netto, tj. 22,13 zł brutto (z VAT 23%).