

Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIMO dla Firm”.

Wersja z dnia 15.12.2022 roku

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 z Klientem wraz z zawarciem lub przedłużeniem okresu obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
5. Usługą Serwisową może być objęte wyłącznie Urządzenie, do którego Klient włoży kartę SIM udostępnioną przez Polkomtel w związku z zawarciem albo przedłużeniem obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i aktywuje Usługę Serwisową.
6. Usługą Serwisową objęte może być tylko Urządzenie, które jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2. Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Aplikacja diagnostyczna lub Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy Urządzenia 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) **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
- 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 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 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 na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
- 8) **Naprawa** – usunięcie 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) **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
- 11) **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, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968;
- 12) **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
- 13) **Płyta główna** – laminowana płyta Urządzenia, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego Urządzenia
- 14) **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;
- 15) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 16) **Umowa** – umowa lub aneks, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych;
- 17) **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy lub smartfon, który był przeznaczony do dystrybucji lub jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 18) **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;
- 19) **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 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);
- 20) **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków, aparatu, (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
- 21) **Użytkownik** – 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) **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;

24) **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na 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. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie 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 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) 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).
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 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. 14 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia na wymianę, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. 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.
4. Niedopełnienie przez Klienta 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 Klient wykona czynności określone w ust. 3 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.
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 § 11 Regulaminu.
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 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. 7 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. 7 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 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 potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;
 - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
 - 5) Zalanie Urządzenia 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 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 Klient powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna (zgodnie z postanowieniami § 9 Regulaminu), aby Klient mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną. Do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania uprawniony jest także Użytkownik. Przy zgłoszeniu 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 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 niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
 - 12) 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 wykonania Naprawy, Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
 - 1) 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 celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - 2) w ciągu 9 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego - wykonanie Naprawy Urządzenia;
 - 3) w ciągu 2 Dni roboczych 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 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. 3 Regulaminu;
 - 8) części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - 9) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Klienta na dopłatę o której mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
 - 10) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego producenta;
 - 11) 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 2 Dni roboczych 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 prześle 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 Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
 7. 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.
 8. 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 Naprawy zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
 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 Cennikiem, w tym kosztu transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostaną ustalone pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę do naprawy poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej w ramach Limitu przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.

10. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia na wymianę, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia na wymianę za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w Cenniku koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość ustalonych przez Punkt naprawczy kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia na wymianę a pozostałym Limitem pomniejszonym o wskazane w Cenniku koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony.
11. 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 Urządzenia na wymianę za cenę zakupu Urządzenia na wymianę według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia na wymianę wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszty ekspertyzy wskazany w Cenniku. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia na wymianę, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
12. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.
14. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia na wymianę nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia na wymianę. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
15. 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).
16. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest ocena Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
17. 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.
18. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.
19. 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 Urządzenia do maksymalnej kwoty 1.200,00 zł brutto 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.
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. 2 Regulaminu.
3. 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 na wniosek Klienta w ciągu 5 Dni roboczych od dnia podpisania Umowy lub przedłużenia obowiązywania Umowy. Za dzień aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się dzień, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej.
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 tego 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 dezaktywacji wszystkich numerów MSISDN na koncie abonenckim, na którym były naliczane opłaty za Usługi Serwisowe;
 - 4) z dniem cesji Umowy dotyczącej tego Urządzenia, w przypadku powiązania sprzedaży Usługi Serwisowej tego Urządzenia z numerem MSISDN
 - 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 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.

§ 10. Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Polkomtel.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia 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 Klienta) 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 jakiegokolwiek 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 związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.

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



7. Polkomtel poinformuje 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.

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

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

1. Miesięczna opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 10,99 zł. netto, tj. 13,52 zł brutto (z VAT 23%);
2. Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT 23%).
3. Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów naprawy wynosi: 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT 23%).