

## Regulamin Usługi „Serwis Wyświetlacza”

Wersja z dnia 01.01.2023 roku

Dla usług aktywowanych od 01.10.2017

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.
2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia **01.10.2017** do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Klientom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Abonent”.

### § 2 Definicje

Poniższe słowa używane w Regulaminie będą miały następujące znaczenie:

1. **Wykonawca** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-146), przy ul. Komitetu Obrony Robotników 48 (dawna nazwa ulicy: 17 Stycznia 48), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 500.000,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel.
2. **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy Urządzenia (z wyłączeniem tableatów, laptopów i telewizorów) 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: Smartfon, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 4.0 do 7.0., iOS w wersji od 8.4 do 10.0.1.
3. **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;
4. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Klientów lub Użytkowników Urządzenia, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia. Infolinia Techniczna przyjmuje zgłoszenia Uszkodzenia, udziela informacji na temat statusu Naprawy, a także udziela wsparcia Klientom lub Użytkownikom Urządzenia w zakresie diagnozy Uszkodzenia oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego. W zakresie Infolinii Technicznej jest również przekazywanie Klientom oraz Użytkownikom Urządzeń informacji 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;
5. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
6. **Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
7. **Klient** – Abonent w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Abonament” i, 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 handlową klientów
8. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza Urządzenia niezależnie od przyczyny jego wystąpienia na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
10. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawczy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
11. **Polkomtel** - Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 3.525.300.000 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968. Dział Obsługi Klienta tel. 601 102601, fax 601 102602 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl);
12. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym lub katalog uprawnień przewidzianych w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej;
13. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
14. **Usługa Serwisowa** – świadczona dla Klientów lub Użytkowników Urządzenia usługa obejmująca usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl)), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl));
15. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych. Umowa jest zawierana lub przedłużana w formie pisemnej i wraz z nią Klient dokonuje jednoczesnego zakupu Urządzenia;
16. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy, smartfon, tableć, laptop lub telewizor, którego zakup potwierdzony jest stosownym dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiot działającego w ramach sieci sprzedaży Polkomtel;
17. **Urządzenie Nowe** – nowe urządzenie, posiadające takie same parametry techniczne (ten sam model Urządzenia) lub w przypadku braku dostępności takiego samego modelu, Urządzenie o nie niższych parametrach technicznych;
18. **Urządzenie Zastępcze** – smartfon stanowiący własność Administratora, 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 na wniosek Klienta lub Użytkownika Urządzenia. Koszt udostępnienia Urządzenia Zastępczego wynosi 40,-65 zł netto (50 zł brutto.)
19. **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
20. **Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do użytkowania Urządzenia;
21. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym.

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

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Usługę **Serwis Wyświetlacza** objęte są: telefony komórkowe, smartfony, tablety, laptopy i telewizory, stanowiące własność Klienta i zakupione w sieci Polkomtel w ramach zawartej Umowy.
2. Zakres Usługi Serwisowej „**Serwis Wyświetlacza**” obejmuje: usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia Wyświetlacza przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl)), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl)).
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 niniejszego paragrafu, Usługę Serwisową, objęte jest również nowe Urządzenie wydane Klientowi w miejsce Urządzenia dotychczasowego, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Nowe Urządzenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku, gdy w ramach Usługi Serwisowej nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
4. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Infolinią Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 i poinformować o dokonanej wymianie podając Numer IMEI/S/N Urządzenia Nowego i przesłać skan decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl)
  - 1) Niedopełnienie przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia obowiązku określonego w ust. 3 powyżej skutkować będzie niemożliwością skierowania do Klienta lub Użytkownika Urządzenia kuriera, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w niniejszym Regulaminie.
  - 2) W przypadku gdy Klient lub Użytkownik Urządzenia dokona czynności określonych w ust. 3 powyżej i urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia Numer IMEI/S/N jest nieprawidłowy, nieaktualny lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Klient lub Użytkownik Urządzenia nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od daty poinformowania Klienta lub Użytkownika Urządzenia przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w niniejszym Regulaminie.
5. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
6. 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.
7. 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, 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 nie objęte Usługą Serwisową

1. Usługę Serwisową nie są objęte:
  - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/S/N, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/S/N nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub Wymiany w ramach Usługi Serwisowej;
  - 2) Uszkodzenia spowodowane w Urządzeniach, których naprawa została wykonana przez osobę lub punkt naprawczy do tego nie upoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/S/N niż wynikający z dowodu zakupu wystawionego przez Polkomtel albo podmiot działający w ramach sieci sprzedaży Polkomtel, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4;
  - 4) Uszkodzenia za które, zgodnie z prawem, odpowiedzialny jest sprzedawca, producent lub inny podmiot z tytułu Gwarancji producenta lub Rękojmi przewidzianej w art. 556 Kodeksu cywilnego. W przypadku uszkodzeń nie objętych Usługą Serwisową Klient powinien zgłosić roszczenia do sprzedawcy lub gwaranta. Jednocześnie korzystanie z Usługi w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta;
  - 5) W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
    - a. Polkomtel nie odpowiada za zachowanie i dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu,
    - b. Polkomtel nie dokonuje zgrania (stworzenia kopii zapasowych) danych znajdujących się w Urządzeniu i Klient/Użytkownik Urządzenia musi się liczyć z ich częściową lub całkowitą utratą,
    - c. Klient/Użytkownik Urządzenia powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez utrwalanie ich na innym nośniku, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
2. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
  - 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 2) polegające na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływające na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D; słuchawki
  - 4) powstałych wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
  - 5) wynikających z niedopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia.
3. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Klient/Użytkownik Urządzenia poniesie podejmując próby działania niezgodnie z zapisami Regulaminu.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

4. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie powstało w wyniku pozostawienia Urządzenia bez nadzoru lub zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Klienta/Użytkownika Urządzenia.

### § 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika Urządzenia

1. Klient/Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest stosować się do wymagań i zaleceń producenta dotyczących utrzymania Urządzenia w dobrym stanie technicznym zapewniającym prawidłową jego eksploatację oraz stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia.
2. Klient/Użytkownik Urządzenia powinien zgłaszać Uszkodzenia zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.
3. W razie wystąpienia Uszkodzenia zabrania się Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczęcia napraw Urządzenia.

### § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia Klient lub Użytkownik Urządzenia ma obowiązek w terminie 2 dni od dnia wystąpienia Uszkodzenia skontaktować się z Infolinią Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 lub stroną [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko,
  - 2) PESEL,
  - 3) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia,
  - 4) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie,
  - 5) numer telefonu przypisany do uszkodzonego Urządzenia (Numer MSISDN),
  - 6) Numer IMEI/S/N uszkodzonego Urządzenia,
  - 7) opis Uszkodzenia,
  - 8) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Klientem lub Użytkownikiem Urządzenia,
  - 9) inne informacje, o jakie poprosi konsultant Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej,
  - 10) potwierdzenie Klienta lub Użytkownika Urządzenia o wyłączeniu Blokad na Urządzeniu uniemożliwiającej przeprowadzenie naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest do:
  - 1) udostępnienia kurierowi uszkodzonego Urządzenia oraz akcesoriów typu ładowarka, kable połączeniowe, o ile takie akcesoria są w posiadaniu Klienta/Użytkownika Urządzenia w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) odpowiedniego zabezpieczenia, uszkodzonego Urządzenia przed dalszymi uszkodzeniami podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport.

### § 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia Uszkodzenia oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem § 3 ust. 4 oraz § 7 ust. 2 Regulaminu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem odpowiednio:
  - 1) w ciągu 2 Dni roboczych od chwili otrzymania przez Infolinię Techniczną lub stroną [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) zgłoszenia Uszkodzenia - odebrania Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika Urządzenia przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
  - 2) w ciągu 7 Dni roboczych od chwili dostarczenia przez kuriera Urządzenia do Punktu naprawczego - wykonania Naprawy uszkodzonego Wyświetlacza;
  - 3) w ciągu 2 Dni roboczych – przekazanie kurierowi do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta/Użytkownika Urządzenia;
  - 4) Dostarczenie Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy na jego wniosek i za dodatkową opłatą na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Polkomtel nie odpowiada za dobowanie terminów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w przypadku gdy:
  - 1) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest nieprawidłowy;
  - 2) pod wskazanym adresem i o ustalonej godzinie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier nie zastał Klienta/Użytkownika Urządzenia albo Klient/Użytkownik ustalił z kurierem inny termin odbioru Urządzenia bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 4) Klient lub Użytkownik Urządzenia podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony www;
  - 5) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie usunął blokady założonej na Urządzeniu, dalej: „Blokada” (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 6) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie dostarczył Numeru IMEI/S/N lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 6 Regulaminu;
  - 7) Części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 8) Doszło do działania siły wyższej.
3. Odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w przeciągu 2 Dni roboczych następujących po dniu zgłoszenia Uszkodzenia, chyba że zostanie z Klientem lub Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, termin realizacji Usługi Serwisowej w zakresie Naprawy, biegnie od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia lub Klienta niezbędnych informacji wskazanych przez konsultanta Infolinii Technicznej, w tym zgodnie z § 3 ust. 4 Regulaminu dowodu wymiany Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękoi.
5. Przed wydaniem kurierowi uszkodzonego Urządzenia Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązany jest zabezpieczyć dane zgromadzone w Urządzeniu, wyjąć kartę SIM oraz kartę pamięci zawierającą dane Użytkownika Urządzenia.
6. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta/Użytkownika wynikających z Gwarancji producenta lub Rękoi.
7. W sytuacji, gdy Naprawa naruszy prawo Klienta/Użytkownika Urządzenia do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient/Użytkownik Urządzenia ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
8. W przypadku, gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w § 7 ust. 1 Regulaminu, Infolinia Techniczna - przed upływem terminu o którym mowa - skontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem Urządzenia i informuje o niemożności dochowania terminu Naprawy zgodnie z Regulaminem, podając przyczyny wydłużenia czasu Naprawy oraz nowy przedłużony termin realizacji Naprawy.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

9. Klient/Użytkownik Urządzenia jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy. Urządzenie zastępcze przekazywane jest Klientowi/Użytkownikowi na jego wniosek zgłoszony do Wykonawcy za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony www. Klient/Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za zwrot Urządzenia zastępczego w stanie, w jakim je otrzymał lub brak zwrotu Urządzenia Zastępczego po zakończeniu Naprawy.
10. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawy wystąpienia uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej lub koszt Naprawy przekracza Cenę zakupu Urządzenia, Infolinia Techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie naprawy takiego uszkodzenia, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej wykonania. Kwota i sposób dopłaty wynikający z kosztu naprawy takiego uszkodzenia zostanie ustalony pomiędzy Klientem a Wykonawcą.
11. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na dopłatę do naprawy poza zakresem Usługi Serwisowej, Klient lub Użytkownik może alternatywnie według swojego wyboru:
  - a. dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie,
  - b. zdecydować się na naprawę w nieautoryzowanym Punkcie naprawczym z możliwym skutkiem utraty gwarancji producenta na Urządzenie,
  - c. zdecydować się na częściową naprawę Urządzenia, nie dającą gwarancji działania Wyświetlacza lub Urządzenia, jeśli wykonanie takiej naprawy będzie technicznie możliwe.
12. W przypadku braku możliwości wykonania Naprawy Urządzenia z przyczyn technicznych, Klientowi zostaną przedstawione następujące propozycje:
  - 1) zakupu Urządzenia Nowego, którego cena będzie odpowiadała Cenie zakupu Urządzenia pomniejszonej o wartość Naprawy Wyświetlacza Urządzenia objętego Usługą Serwisową wynikającej z kosztorysu, koszt przesyłki kurierskiej i koszt ekspertyzy lub.
  - 2) zakupu urządzenia, którego cena będzie odpowiadała wartości Naprawy Wyświetlacza Urządzenia objętego Usługą Serwisową wynikającej z kosztorysu pomniejszonej o koszt przesyłki kurierskiej i koszt ekspertyzy.Infolinia Techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie dopłaty, a Klient lub Użytkownik Urządzenia podejmie decyzję co do zakupu. Przekazanie Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, z którego wynikać będzie, iż nastąpiła sprzedaż Urządzenia Nowego. Protokół zdawczo-odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą sprzedaży Urządzenia Nowego zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę sprzedaży Urządzenia Nowego będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
13. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu odebrania do momentu zwrotu go Klientowi/Użytkownikowi Urządzenia spoczywa na Wykonawcy, chyba że do uszkodzenia Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Użytkownika Urządzenia.
14. Klient lub Użytkownik Urządzenia ma możliwość śledzenia statusu zgłoszenia Uszkodzenia telefonicznie poprzez Infolinię Techniczną pod numerem (22) 716-19-99 oraz przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl).
15. W przypadku Uszkodzenia Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Polkomtel bazująca na informacji z Punktu naprawczego.
16. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej każdy Klient lub Użytkownik Urządzenia jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia., a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6.
17. Jednocześnie korzystanie z Usługi w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękoma lub z Gwarancji producenta.

### § 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit ilościowy na wykonanie Usługi Serwisowej obejmuje jedną Naprawę w każdym 12-miesięcznym okresie obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Wartość Naprawy uszkodzonego Wyświetlacza, nie może przekroczyć Ceny zakupu Urządzenia w Polkomtel.
3. Uszkodzenia można zgłaszać do Infolinii Technicznej oraz przez stronę [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) począwszy od dnia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. Niewykorzystany limit ilościowy określony w § 8 ust. 1 nie przechodzi na kolejny okres 12 miesięczny.

### § 9 Aktywacja i Dezaktywacja Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje automatycznie w ciągu 7 dni od daty aktywacji karty SIM.
2. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z dniem dezaktywacji Klienta z Usługi Serwisowej;
  - 2) z dniem rozwiązania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącej tego Urządzenia;
  - 3) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru abonenckiego Urządzenia (wyłączenia Karty SIM z sieci operatora);
  - 4) z dniem upływu 48 okresu trwania Usługi Serwisowej od momentu aktywacji.

### § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-673), ul. Konstruktorska 4.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia jest dobrowolne, ale konieczne do przyjęcia zgłoszenia.
3. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta są zamieszczone na [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).

### § 11 Reklamacje

1. Wszystkie reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>1</sup>,
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl),
  - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
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.

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

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.

## § 11 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. – Abonament”. 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. – Abonament”.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie Polkomtel. Informacja o zakończeniu świadczenia Usługi Serwisowej zostanie podana do wiadomości na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **25.05.2018** roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
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 konieczności dostosowania Regulaminu do 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 Serwisowej oraz obsługi Klienta;
  - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
  - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
  - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
  - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
  - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel informuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 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.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK informuje 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.
9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywacji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.