

Wersja z dnia 28.11.2018 roku

Dla usług aktywowanych od 28.11.2018 roku

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów zawieranej za pośrednictwem Aplikacji Serwis Wyświetlacza. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 28.11.2018 roku do odwołania.
2. Usługa Serwisowa jest świadczona Klientom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Abonament”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Mix” oraz „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Na Kartę”.

§ 2 Definicje

Poniższe słowa używane w Regulaminie będą miały następujące znaczenie:

1. **Aplikacja diagnostyczna** – 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 diagnostyczna dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą SmartSkaner+. Do uruchomienia Aplikacji diagnostycznej niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: www.naprawaplus.pl/aplikacja. Smartfon, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja diagnostyczna, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0 do 7.0., iOS w wersji od 8.4 do 10.0.1. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji diagnostycznych także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
2. **Aplikacja Serwis Wyświetlacza** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do sprawdzenia stanu Wyświetlacza, poprzez przeprowadzenie testu Wyświetlacza, identyfikującego ewentualne uszkodzenia mechaniczne Wyświetlacza uniemożliwiające objęcie Wyświetlacza Usługą Serwisową i którego pozytywny wynik uprawnia Klienta do złożenia wniosku o aktywację Usługi Serwisowej; Aplikacja **Serwis Wyświetlacza** dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **Serwis Wyświetlacza**. Smartfon, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja Serwis Wyświetlacza, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0 do 9.1., iOS w wersji 10.3 do 12.1. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji Serwis Wyświetlacza także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
3. **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;
4. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Gwarancja producenta** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **Klient** – łącznie Klient Plus Abonament, Klient Plus Na Kartę i Klient Plus Mix;
7. **Klient Plus Na Kartę** – Abonent Plus Na Kartę w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Na Kartę”, który korzysta z Usługi Serwisowej;
8. **Klient Plus Abonament** – Abonent w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Abonament” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, który korzysta z Usługi Serwisowej;
9. **Klient Plus Mix** – Abonent Plus Mix w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Mix”, który korzysta z Usługi Serwisowej;
10. **Limit** – limit na wykonanie Usługi Serwisowej przysługujący Klientowi, określony w § 8 Regulaminu;
11. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
12. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza Urządzenia niezależnie od przyczyny jego wystąpienia na zasadach określonych w Regulaminie;
13. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30-dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
14. **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 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968. Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, fax 601102602 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: bok@plus.pl;
15. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawczy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
16. **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;
17. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
18. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych;
19. **Urządzenie** – smartfon stanowiący własność Klienta, zakupiony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i dopuszczony w momencie zakupu do dystrybucji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu;
20. **Urządzenie Nowe** – fabrycznie nowy smartfon tego samego modelu co Urządzenie (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej) lub w przypadku gdy Urządzenie nie jest dostępne lub nie znajduje się w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, smartfon o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących, koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej);
21. **Urządzenie Zastępcze** – smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania. Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy na wniosek Klienta lub Użytkownika Urządzenia. Koszt udostępnienia Urządzenia Zastępczego wynosi 40,65 zł netto (50 zł brutto);

22. **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), 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);
23. **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
24. **Użytkownik Urządzenia** – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do użytkowania Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Wydanie przez Klienta Urządzenia do używania 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 oraz za oświadczenia i dyspozycje składane przez Użytkownika w ramach wykonania Usługi Serwisowej i ich skutki; celem uniknięcia wątpliwości zastrzega się, że wyłącznie Użytkownik posiadający pełną zdolność do czynności prawnych jest uprawniony do składania jakichkolwiek zgłoszeń czy oświadczeń przewidzianych Regulaminem dla Użytkownika;
25. **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;
26. **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 odpowiednio dla Klienta Plus Abonament z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Abonament” lub „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, dla Klienta Plus Mix z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – Mix” i dla Klienta Plus Na Kartę z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Na Kartę”.

§ 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Usługą Serwisową objęte są smartfony stanowiące własność Klienta.
2. Zakres Usługi Serwisowej „Serwis Wyświetlacza w Aplikacji” 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), 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).
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 niniejszego paragrafu, Usługą 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/SN nowego Urządzenia i przesłać skan decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: infolinia@ucare.pl.
5. Niedopełnienie przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia obowiązku określonego w ust. 4 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Klienta lub Użytkownika Urządzenia kuriera, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik Urządzenia dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Punktu naprawczego, a następnie okaże się, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia Numer IMEI/SN 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 Regulaminie.

§ 4 Przypadki nie objęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
 - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom (w tym zmiany oprogramowania na pochodzącej nieautoryzowanego źródła), przebudowie, lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN lub Numer IMEI/SN jest niemożliwy do odczytania uniemożliwiają identyfikację Urządzenia, 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 w ramach Usługi Serwisowej;
 - 2) Uszkodzenia spowodowane w Urządzeniach, których naprawa została wykonana 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 Numer IMEI/SN Urządzenia, dla którego została aktywowana Usługa Serwisowa, 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 Serwisowej w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta;
 - 5) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej lub w okresie zawieszenia Usługi Serwisowej;
 - 6) 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 lub Użytkownik Urządzenia musi się liczyć z ich częściową lub całkowitą utratą,
 - c. Klient lub 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) 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 słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe;
 - 4) powstałych wskutek wad materiałowych lub wad konstrukcyjnych;
 - 5) wynikających z niedopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia;
 - 6) które powstały przed aktywacją Usługi Serwisowej.
3. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Klient lub Użytkownik Urządzenia poniesie podejmując próby działania niezgodnie z zapisami Regulaminu.
 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 lub Użytkownika Urządzenia.

§ 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika Urządzenia

1. Klient lub 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 lub Użytkownik Urządzenia powinien zgłaszać Uszkodzenia zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.
3. W razie wystąpienia Uszkodzenia zabrania się Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia dokonywania jakichkolwiek zmian lub rozpoczynania 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 poprzez stronę www.naprawaplus.pl i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko lub firmę (nazwę),
 - 2) PESEL lub NIP/REGON podmiotu nie będącego osobą fizyczną,
 - 3) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia,
 - 4) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie,
 - 5) numer telefonu przypisany do uszkodzonego Urządzenia (Numer MSISDN),
 - 6) Numer IMEI/SN 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 blokady założonej na Urządzeniu uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy, dalej: „Blokada” (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania 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 takich jak ładowarka, kable połączeniowe, o ile takie akcesoria są w posiadaniu Klienta lub Użytkownika Urządzenia w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 2) odpowiedniego zabezpieczenia uszkodzonego Urządzenia przed dalszymi uszkodzeniami i wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
 - 3) usunięcie z Urządzenia wszelkich nośników danych takich jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe Pay Pass.

§ 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 stronę www.naprawaplus.pl zgłoszenia Uszkodzenia - odebrania Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Klienta lub 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 lub Użytkownika Urządzenia;
 - 4) dostarczenie Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy na jego wniosek i za dodatkową opłatą na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Polkomtel nie odpowiada za dochowanie 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 w ustalonym terminie odbioru lub zwrotu Urządzenia kurier nie zastał Klienta lub Użytkownika Urządzenia albo Klient lub 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.naprawaplus.pl;
 - 5) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie usunął Blokad;
 - 6) Klient lub Użytkownik Urządzenia nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 6 Regulaminu;
 - 7) Klient Plus Na Kartę lub Klient Plus Mix znajduje się w okresie zawieszenia i nie uiścił opłaty za Usługę w terminie wskazanym przez Polkomtel;
 - 8) usunięcie Uszkodzenia wymaga zgody Klienta na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi lub poza Limitem;
 - 9) części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - 10) jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie powstałe na Urządzeniu, które nie zostało zakupione na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i nie jest dopuszczone i przeznaczone do dystrybucji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
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 ulega wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych w ust. 2 niniejszego paragrafu.

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. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia oraz koszt Naprawy.
7. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub części refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta lub Użytkownika wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi w okresie ich obowiązywania.
8. W sytuacji, gdy Naprawa naruszy prawo Klienta lub Użytkownika Urządzenia do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient lub Użytkownik Urządzenia ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
9. W przypadku, gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 powyżej, Infolinia Techniczna - przed upływem terminu, o którym mowa - skontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem Urządzenia i poinformuje o niemożności dochowania terminu Naprawy zgodnie z Regulaminem, podając przyczyny wydłużenia czasu Naprawy oraz nowy termin realizacji Naprawy.
10. Klient lub Użytkownik Urządzenia jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy. Urządzenie Zastępcze przekazywane jest Klientowi lub Użytkownikowi na jego wniosek zgłoszony do Wykonawcy za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony www.naprawaplus.pl. Klient lub Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za zwrot Urządzenia Zastępczego w stanie, w jakim je otrzymał lub brak zwrotu Urządzenia Zastępczego po zakończeniu Naprawy.
11. W przypadku Klienta Plus Na Kartę lub Klienta Plus Mix w sytuacji gdy:
 - a. pozostały do wykorzystania Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów Naprawy - Infolinia Techniczna przedstawi Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia propozycję dokonania dopłaty do Naprawy,
 - b. wykonanie Naprawy jest nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego), niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części - Infolinia Techniczna przedstawi Klientowi lub Użytkownikowi propozycję wydania Urządzenia Nowego i dokonania dopłaty kosztów wykraczających ponad aktualny Limit.
12. W przypadku Klienta Plus Abonament, gdy wykonanie Naprawy jest nieekonomiczne (tj. koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego), niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części - Infolinia Techniczna przedstawi Klientowi lub Użytkownikowi propozycję:
 - a. wydania Urządzenia Nowego, którego wartość zostanie określona na podstawie kosztorysu przedstawionego przez Punkt naprawczy pomniejszonego o koszt transportu i ekspertyzy, lub
 - b. w przypadku gdy wystawienie kosztorysu przez Punkt naprawczy jest niemożliwe (tj. gdy nie są dostępne części konieczne do Naprawy), wydania Urządzenia Nowego.
13. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy wystąpienia uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Infolinia techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie naprawy takiego uszkodzenia, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej wykonania i pokrycie jej kosztu w formie dopłaty.
14. W przypadku braku zgody na dopłatę, o której mowa w ust. 11 – 13, Klient lub Użytkownik może alternatywnie dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku:
 - a. Klient Plus Na Kartę lub Klient Plus Mix lub Użytkownik ponosi tylko koszt ekspertyzy i koszty transportu Urządzenia, o ile nie zostały pokryte z Limitu,
 - b. Klient Plus Abonament ponosi tylko koszt ekspertyzy i koszty transportu Urządzenia.
15. 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.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu odebrania do momentu zwrócenia Urządzenia Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia spoczywa na Wykonawcy, chyba że do uszkodzenia Urządzenia dojdzie z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Użytkownika Urządzenia.
17. 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.
18. W przypadku Uszkodzenia Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Polkomtel bazująca na informacji z Punktu naprawczego.
19. 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.
20. Jednocześnie korzystanie z Usługi w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit na wykonanie Usługi Serwisowej wynosi:
 - a. w przypadku Klientów Na Kartę i Klientów Plus Mix - 700,00 zł brutto do zrealizowania na dowolną liczbę Napraw w okresie 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej;
 - b. w przypadku Klientów Plus Abonament – jedną Naprawę na każde 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych 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 Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w przypadku ewentualnego przedłużenia okresu obowiązywania Umowy lub w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Uszkodzenia można zgłaszać do Infolinii Technicznej oraz przez stronę www.naprawaplus.pl począwszy od dnia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie pełnych Okresów Rozliczeniowych.

§ 9 Aktywacja i Dezaktywacja Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje na wniosek Klienta lub Użytkownika, po pozytywnym wyniku sprawdzenia stanu Wyświetlacza za pomocą Aplikacji Serwis Wyświetlacza.

2. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może nastąpić telefonicznie za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 26 01 lub poprzez wysłanie SMS o treści „DEAKT SWAPL XXXXXXXXXXXXXXXX” na nr 8055 (gdzie XXXXXXXXXXXXXXXX to nr IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową). Ponowna aktywacja dezaktywowanej przez Klienta Usługi dla danego Urządzenia może nastąpić nie wcześniej niż po 12 następujących po sobie Okresach Rozliczeniowych od poprzedniej aktywacji.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
 - 1) Natychmiast w przypadku dezaktywacji Usługi z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru abonenckiego, na którym aktywna była Usługa Serwisowa (wylączenia Karty SIM z sieci operatora);
 - 2) z dniem upływu 48. Okresu Rozliczeniowego liczonego od momentu aktywacji Usługi Serwisowej.W przypadku Klientów Plus Abonament zablokowanie usług wychodzących z powodu braku płatności powoduje dezaktywację usługi.

§ 10 Opłaty

1. Opłata za 1 (jeden) Okres Rozliczeniowy korzystania z Usługi Serwisowej wynosi :
 - a) 7,00 zł z VAT dla Klientów Plus Na Kartę oraz Klientów Plus Mix,
 - b) 10,00 zł z VAT dla Klientów Plus Abonament.
2. W przypadku Klientów Plus na Kartę i Plus Mix Usługa Serwisowa będzie świadczona przez kolejne Okresy Rozliczeniowe pod warunkiem, że Klient posiada na koncie środki w wysokości pozwalającej na pobranie opłaty za Usługę Serwisową. W przypadku braku środków w odpowiedniej wysokości Usługa Serwisowa przechodzi w stan zawieszenia. Stan zawieszenia trwa maksymalnie 5 dni. Jeśli w tym czasie środki na koncie nie zostaną zapewnione, Usługa Serwisowa ulega automatycznej dezaktywacji. Uszkodzenia, które wystąpiły w okresie zawieszenia nie będą podlegały Naprawie, chyba że przed jego upływem zostały zapewnione środki na koncie.
3. W przypadku Klientów Plus Abonament — opłata za Usługę Serwisową jest płatna łącznie z rachunkiem za usługi telekomunikacyjne.
4. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego pobrana opłata nie zostanie zwrócona.

§ 11 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, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia.
3. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta są zamieszczone na stronie www.plus.pl/dane-osobowe.
4. Klient lub Użytkownik Urządzenia zobowiązani są do aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Wszystkie reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać:
 - 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: hok@plus.pl,
 - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego Klientowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. W zakresie pozostałym, tj. nieuregulowanym w ustępach poprzedzających niniejszego paragrafu w zakresie dotyczącym reklamacji Usługi Serwisowej stosuje się postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Abonament”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Mix” oraz „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Na Kartę”.
4. 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”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Mix” oraz „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Na Kartę”. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
5. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednio dla Klienta Plus Abonament z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Abonament”, „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe”, dla Klienta Plus Mix z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — Mix” i dla Klienta Plus Na Kartę z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Na Kartę”.
6. 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.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.11.2018 roku.

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