

Regulamin promocji „DUET, RODZINA, RODZINA+ 6.2 (SKLEP INTERNETOWY)” („Regulamin Promocji”)

Wersja z dnia 24.12.2021r.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Promocja obowiązuje od 24.12.2021 r. do odwołania.
2. Promocja „DUET, RODZINA, RODZINA+ 6.2 (SKLEP INTERNETOWY)” („Promocja”) jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.¹ („Polkomtel”) i jest skierowana do:
 - a. Klientów będących konsumentami („Nowy Klient”),
 - b. Abonentów Simplus/Sami Swoi², Abonentów Na Kartę³ będących konsumentami, zachowujących dotychczas używany numer (niedokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z ofert na kartę”),
 - c. Klientów będących konsumentami, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, na którym są świadczone usługi telekomunikacyjne na podstawie umowy zawartej przez dokonanie czynności faktycznych (usługi typu prepaid) do sieci Polkomtel („MNP”),
 - d. Klientów będących konsumentami, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, na którym są świadczone usługi telekomunikacyjne na podstawie umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej (usługi typu mix i abonament) do sieci Polkomtel („MNP z ofert abonamentowych”),
 - e. Abonentów MIXPLUS⁴, Abonentów Plus Mix⁵, Abonentów Mix⁶ będących konsumentami, zachowujących dotychczas używany numer (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z oferty MIX”),którzy w czasie obowiązywania Promocji:
 - i. zawrą z Polkomtel umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneks do takiej umowy w jednym z Promocyjnych Planów Cenowych, o których mowa w § 2 ust. 1, stając się Abonentem⁷ („umowa główna”), oraz
 - ii. zawrą z Polkomtel na piśmie co najmniej jedną dodatkową umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneks do takiej umowy w promocyjnym planie cenowym typu „PLUS.DODATKOWA 30” na warunkach określonych w Regulaminie Promocji Umowy Dodatkowej w promocji z grupy „DUET, RODZINA, RODZINA+ (DODATKOWA)”, stając się Abonentem⁸ („umowa dodatkowa”).
3. Dla potrzeb Regulaminu Promocji, zawarcie przez Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix lub Abonenta MIX z Polkomtel Umowy w ramach Promocji przy jednoczesnym zachowaniu używanego numeru (bez dokonania aktywacji nowej Karty SIM), przez które następuje zmiana statusu Abonenta Simplus/ Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix lub Abonenta MIX na Abonenta, określa się terminem „Konwersja”.
4. Po dokonaniu Konwersji środki zgromadzone na koncie Abonenta Simplus/ Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix, Abonenta MIX przepadają i nie są zwracane w jakiegokolwiek formie.
5. Po dokonaniu Konwersji nie będzie dostępna usługa kontroli kosztów poprzez odczyt limitu konta na wyświetlaczu aparatu telefonicznego (AOC) ani usługa „Dostępny Limit Krótkim Kodem”.
6. W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do współdzielenia zasobów, korzystania z Rabatów w ramach umów dodatkowych przez okres równoczesnego pozostawiania stroną umowy głównej i umów dodatkowych. Abonentem zarówno umowy głównej, jak i umowy dodatkowej musi być ta sama osoba.
7. Abonent może jednocześnie skorzystać tylko z jednej Promocji (jednego zestawu umów - umowa główna/ umowa/y dodatkowe) z rodziny ofert głosowych DUET, RODZINA, RODZINA+.
8. W ramach Promocji Abonent może zawrzeć jedną umowę główną oraz umowy dodatkowe, których maksymalną liczbę określa tabela w § 2 pkt 1.
9. W ramach Promocji Abonent otrzyma rabat na abonament na każdą umowę dodatkową w wysokości 20 zł („Rabat”).
10. Umowy dodatkowe z Rabatem będą współdzielić zasoby z umową główną, tj. korzystać z liczby minut do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, liczby SMS i MMS do krajowych sieci komórkowych wliczonych w abonament oraz Pakietu Internetowego Non Stop i Dodatkowego Pakietu Internetowego Non Stop w Promocyjnym Planie Cenowym w ramach umowy głównej („współdzielenie zasobów”). Dodatkowo w ramach Promocji przez okres równoczesnego pozostawiania stroną umowy głównej i umów dodatkowych na każdej umowie dodatkowej zostanie odrębnie aktywowane „Pakiet minut na połączenia międzynarodowe w UE”, którego wielkość zależy od Promocyjnego Planu Cenowego wybranego dla umowy głównej, zgodnie z tabelą z § 2 pkt 1.
11. Współdzielenie zasobów oznacza, że liczba minut, SMS, MMS i GB wykorzystanych przez umowy dodatkowe/umowę główną w danym Okresie rozliczeniowym pomniejszy lub wyczerpie liczbę jednostek dostępnych dla umowy głównej/umów dodatkowych.
12. Wszystkie umowy zawarte w ramach Promocji muszą być przypisane do jednego Konta Abonenta. Przypisanie umowy głównej do innego Konta Abonenta powoduje zaprzestanie współdzielenia zasobów i dezaktywację pakietów dodatkowych w ramach umów dodatkowych. Przypisanie jednej lub kilku umów dodatkowych do innego Konta Abonenta spowoduje zaprzestanie współdzielenia zasobów na umowach dodatkowych przypisanych do innego Konta Abonenta oraz naliczanie opłat za Usługi w ramach tych umów dodatkowych na zasadach określonych w „Cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych Taryfy „Plus.” oraz „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”, zwanych dalej łącznie „Cennikiem”.
13. W przypadku zawarcia umowy dodatkowej przed zawarciem umowy głównej, współdzielenie zasobów oraz przyznanie Rabatu nastąpi w ciągu 3 dni od rozpoczęcia świadczenia Usług w ramach umowy głównej, a do tego momentu naliczanie opłat za Usługi w ramach tej umowy dodatkowej następować będzie na zasadach określonych w Cenniku.

¹ 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, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, kapitał zakładowy: 2.360.069.800 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: hok@plus.pl

² W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Simplus/Sami Swoi

³ W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Na Kartę (dla Umów zawartych od 25.12.2014 r. do 17.12.2018 r.), Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — oferty Na Kartę (dla Umów zawartych od 18.12.2018 r. do 20.12.2020 r.) oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Kartę (dla Umów zawartych od 21.12.2020 r.)

⁴ W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów MIXPLUS.

⁵ W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Plus Mix.

⁶ W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Mix (dla Umów/ Aneksów zawartych od 25.12.2014 r. do 17.12.2018 r.), Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — oferty Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od 18.12.2018 r. do 20.12.2020 r.) oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.)

⁷ W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — dla ofert na Abonament.

⁸ W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — dla ofert na Abonament.

14. Jeżeli Abonent zawrze więcej niż maksymalna liczba dostępnych umów dodatkowych, to umowy dodatkowe zawarte jako kolejne nie będą podlegały współdzieleniu zasobów, a Abonent będzie uiszczal opłaty za Usługi świadczone na podstawie tych umów na zasadach określonych w Cenniku.
15. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy dodatkowej, na której udzielony został Rabat, Rabat zostanie przyznany na kolejnej umowie dodatkowej według daty jej zawarcia, na której Rabat do tej pory nie został udzielony, najpóźniej od następnego Okresu rozliczeniowego po rozwiązaniu lub wygaśnięciu ww. umowy dodatkowej.
16. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia jednej z umów dodatkowych, jeżeli Abonent jest stroną więcej niż maksymalna liczba umów dodatkowych, współdzielenie zasobów nastąpi na kolejnej umowie dodatkowej, która nie podlegała do tej pory współdzieleniu zasobów, najpóźniej w ciągu 3 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu ww. umowy dodatkowej.
17. W przypadku gdy kilka umów spełniających kryteria umowy głównej, o których mowa w § 1 ust. 2, zostanie zawartych jednego dnia, za umowę główną zostanie uznana umowa z Promocyjnym Planem Cenowym z wyższym abonamentem.
18. Użyte w Regulaminie Promocji określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie Promocji, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament („Regulamin”).
19. Skorzystanie z niniejszej oferty przez uczestnika dowolnego programu smartDOM lub smartFIRMA, który ma wyrażoną zgodę na wymianę danych pomiędzy Polkomtel Sp. z o.o. a Cyfrowy Polsat S.A. celem realizacji ww. programu, powoduje, że klient przechodzi na warunki „smartDOM 4” lub „smartFIRMA 4”, skutkujące dla tej oraz wszystkich przyszłych transakcji, zgodnie z regulaminem „smartDOM 4” lub „smartFIRMA 4” załączonym do umowy głównej.

§ 2 PAKIETY TARYFOWE I INNE UPRAWNIENIA ABONENTA

1. Klient zawierający umowę główną w ramach Promocji („Abonent”) może wybrać jeden z następujących promocyjnych planów cenowych („Promocyjny Plan Cenowy”):

Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.DUET 75 PRO	PLUS.DUET 95 PRO
Abonament	75 zł	95 zł
Abonament po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	65 zł	85 zł
Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych⁹	Bez limitu	
Pakiet Internetowy Non Stop	16 GB	60 GB
Maksymalna prędkość transmisji danych po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym Pakietu Internetowego Non Stop	32 kb/s	1 Mb/s
Pakiet minut na głosowe połączenia międzynarodowe w UE	Brak	120
Maksymalna liczba umów dodatkowych, jakie Abonent może zawrzeć	1	
Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.RODZINA 95 PRO	PLUS.RODZINA 125 PRO
Abonament	95 zł	125 zł
Abonament po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	85 zł	115 zł
Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych¹⁰	Bez limitu	
Pakiet Internetowy Non Stop	24 GB	90 GB
Maksymalna prędkość transmisji danych po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym Pakietu Internetowego Non Stop	32 kb/s	1 Mb/s
Pakiet minut na połączenia międzynarodowe w UE	Brak	120
Maksymalna liczba umów dodatkowych, jakie Abonent może zawrzeć	2	
Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.RODZINA+ 115 PRO	PLUS.RODZINA+ 155 PRO
Abonament	115 zł	155 zł
Abonament po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	105 zł	145 zł
Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych¹¹	Bez limitu	
Pakiet Internetowy Non Stop	32 GB	120 GB
Maksymalna prędkość transmisji danych po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym Pakietu Internetowego Non Stop	32 kb/s	1 Mb/s
Pakiet minut na połączenia międzynarodowe w UE	Brak	120
Maksymalna liczba umów dodatkowych, jakie Abonent może zawrzeć	3	

2. Wszystkie podane w Regulaminie Promocji kwoty uwzględniają podatek od towarów i usług (VAT).
3. Promocyjna opłata aktywacyjna wynosi **0 zł**.

⁹ nie dotyczy połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, połączeń międzynarodowych i połączeń w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego) oraz SMSów i MMSów na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, SMSów i MMSów międzynarodowych oraz w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego).

¹⁰ nie dotyczy połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, połączeń międzynarodowych i połączeń w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego) oraz SMSów i MMSów na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, SMSów i MMSów międzynarodowych oraz w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego).

¹¹ nie dotyczy połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, połączeń międzynarodowych i połączeń w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego) oraz SMSów i MMSów na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, SMSów i MMSów międzynarodowych oraz w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego).

4. Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych są dostępne przez cały okres świadczenia Usług¹².
5. Usługi dodatkowe aktywowane na zlecenie Abonenta:

Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.DUET 75 PRO PLUS.RODZINA 95 PRO PLUS.RODZINA+ 115 PRO	PLUS.DUET 95 PRO PLUS.RODZINA 125 PRO PLUS.RODZINA+ 155 PRO
Usługa „Serwis Urządzenia”, włączana przy zakupie Urządzenia telekomunikacyjnego/innego towaru na RATY	<p>Bezpłatnie przez 30dni, następnie 10 zł/30 dni pod warunkiem, że Abonent przed upływem Okresu Promocyjnego Serwisu (pierwszych 30 dni), potwierdzi wolę dalszego korzystania z Usługi Serwis Urządzenia w wersji płatnej wysyłając SMS o treści TAK na numer 80033¹³ – wówczas Usługa Serwis Urządzenia zostanie przedłużona na kolejne 23 trzydziestodniowe okresy rozliczeniowe. Usługa Serwis Urządzenia dostępna jest maksymalnie przez 24 trzydziestodniowe okresy rozliczeniowe.</p>	

6. Opłata za Usługi wskazane w Regulaminie Promocji jako „bezpłatnie” są uiszczane w ramach abonamentu.
7. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem Promocji, Abonent może korzystać z Usług na zasadach określonych w Cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych Tarify „Plus.” oraz „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”, zwanych dalej łącznie „Cennikiem”.
8. **W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Usług w ramach umowy głównej na specjalnych warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji przez cały okres świadczenia Usług¹⁴, chyba że z treści Regulaminu Promocji wynika inny termin.**

§ 3 E-FAKTURA

Abonent, który w ramach Promocji aktywuje elektroniczną fakturę na zasadach określonych w „Regulaminie wystawiania i przesyłania, w tym udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-faktur)” („e-Faktura”) otrzyma **10 zł opustu na abonament zarówno na umowie głównej, jak i umowach dodatkowych („Opust”).** Opust będzie przydzielany odrębnie na każdy Okres rozliczeniowy przez cały czas posiadania aktywnej e-Faktury. O przyznaniu Opustu na dany Okres rozliczeniowy decyduje posiadanie aktywnej e-Faktury w ostatnim dniu poprzedniego Okresu rozliczeniowego. Opust będzie przydzielany do czasu dezaktywacji e-Faktury. Ponowna aktywacja e-Faktury wznowi przyznawanie Opustu od następnego Okresu rozliczeniowego po ponownej aktywacji e-Faktury.

§ 4 PAKIET INTERNETOWY NON STOP

1. Abonent w ramach wybranego Promocyjnego Planu Cenowego w ramach Promocji zleca aktywację cyklicznego Pakietu Internetowego Non Stop („Pakiet Internetowy Non Stop”) do wykorzystania na przesyłanie i odbieranie danych w każdym Okresie rozliczeniowym, do wysokości podstawowego limitu ilości danych określonego rozmiarami danego Pakietu Internetowego Non Stop (podstawowy limit transmisji danych) zgodnie z poniższą specyfikacją:

Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.DUET 75 PRO	PLUS.DUET 95 PRO
Pakiet Internetowy Non Stop	16 GB	60 GB
Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.RODZINA 95 PRO	PLUS.RODZINA 125 PRO
Pakiet Internetowy Non Stop	24 GB	90 GB
Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.RODZINA+ 115 PRO	PLUS.RODZINA+ 155 PRO
Pakiet Internetowy Non Stop	32 GB	120 GB

2. Aktywacja Pakietu Internetowego Non Stop nastąpi w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy.
3. Abonent może w ramach Pakietu Internetowego Non Stop i poza Pakietem Internetowym Non Stop wysyłać lub odbierać dane w technologii 5G, LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE lub GPRS w paśmie o częstotliwości obsługiwanej przez Polkomtel, z zastrzeżeniem pkt. 4 lit. b.
4. Pakiet Internetowy Non Stop nie obejmuje transmisji danych:
 - a. w ramach usług MMS, które to transmisje danych rozliczane są odpowiednio zgodnie z Regulaminem bieżącej Promocji bądź Cennikiem;
 - b. w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
5. Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych.
6. W ramach Pakietu Internetowego Non Stop i poza Pakietem Internetowym Non Stop Abonent może wysyłać i odbierać dane w technologii 5G: w paśmie o częstotliwości 2600 MHz, lub w innym paśmie 5G obsługiwanej przez Polkomtel.
7. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii, konieczne jest posiadanie sprzętu obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu sieci na paśmie tej technologii, dla technologii 5G wskazanym na stronie <https://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Dodatkowo dla możliwości korzystania z technologii 5G konieczne jest posiadanie włączanej transmisji danych LTE.
8. W ramach dostępnej technologii, Abonent może wysyłać i odbierać dane poprzez połączenia z APN: plus oraz internet.
9. Transmisja danych w ramach dostępnej technologii będzie rozliczana wg. posiadanych pakietów internetowych lub opłat zawartych w cennikach taryf telekomunikacyjnych.
10. Limit transmisji danych przypisany do taryfy/promocyjnego planu cenowego lub innych pakietów internetowych może być wykorzystany na transmisję danych w technologii 5G, LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE, GPRS. W przypadku gdy taryfa/promocyjny plan cenowy nie posiada limitu transmisji danych bądź nie aktywowano żadnego pakietu internetowego opłaty za transmisję danych pobierane są zgodnie z Cennikiem.
11. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość przesyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej telefonu lub modemu, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
12. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G od Plusa na dzień 23.08.2021 r. wynoszą: 600 Mb/s dla pobierania danych i 60Mb/s dla wysyłania danych.
13. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii 5G dostępnej w sieci Polkomtel. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii 5G przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G.

¹² Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie umowy głównej. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu umowy głównej z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

¹³ Wysłanie wiadomości SMS na numer 80033 jest bezpłatne w Polsce i Roamingu Regulowanym. W roamingu międzynarodowym w pozostałych krajach świata, opłata za wysłanie wiadomości SMS naliczana jest zgodnie z Cennikiem połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4.

¹⁴ Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie umowy głównej. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu umowy głównej z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji

- Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu Internetowego Non Stop naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym). Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu Internetowego Non Stop liczone są co 100KB.
- Liczba GB w danym Pakiecie Internetowym Non Stop do wykorzystania w danym Okresie rozliczeniowym jest proporcjonalna do liczby dni obowiązywania danego Promocyjnego Planu Cenowego w tym Okresie rozliczeniowym.
- Niewykorzystane części Pakietu Internetowego Non Stop nie przechodzą na kolejne Okresy rozliczeniowe i nie są zwracane w jakiegokolwiek formie.
- Po przekroczeniu w jednym Okresie rozliczeniowym podstawowego limitu transmisji danych w ramach wybranego Pakietu Internetowego Non Stop prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej 32 kb/s lub do 1 Mb/s jeśli Abonent korzysta z Planu Cenowego PLUS.DUET 95 PRO, PLUS.RODZINA 125 PRO lub PLUS.RODZINA+ 155 PRO.**
- Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Plus Internet extra ABO III” opisaną na stronie www.plus.pl/pie.
- Abonent nie ma możliwości zmiany ani rezygnacji z Pakietu Internetowego Non Stop.
- Abonent może sprawdzić wykorzystany limit jednostek danych dostępnych w Pakiecie Internetowym Non Stop poprzez aplikację mobilną iPlus lub stronę www.plus.pl
- Pakiet Internetowy Non Stop będzie dostępny na zasadzie współdzielenia zasobów w ramach umowy głównej oraz umów dodatkowych.**
- W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy głównej, a także zmiany Promocyjnego Planu Cenowego na promocyjny plan cenowy niewymieniony w § 2 ust. 1, Pakiet Internetowy Non Stop przestanie być dostępny na zasadach współdzielenia zasobów na umowach dodatkowych, a opłaty za Usługi w ramach umów dodatkowych będą naliczane na zasadach określonych w **Cenniku**.

§ 5 PAKIET MINUT NA GŁOSOWE POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE W UE

- Abonent, który wybierze Promocyjny Plan Cenowy Abonent wskazany w poniższej tabeli, w ramach Promocji otrzyma na 24 okresy rozliczeniowe bezpłatny pakiet jednostek na głosowe połączenia międzynarodowe z Polski do Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Lichtensteinu („**Pakiet minut na połączenia międzynarodowe w UE**”), zgodnie z tabelą:

Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.DUET 95 PRO PLUS.RODZINA 125 PRO PLUS.RODZINA+ 155 PRO
Pakiet minut na połączenia międzynarodowe w UE	120

- Warunkiem korzystania z Pakietu minut na połączenia międzynarodowe w UE jest posiadanie aktywnych usług: Połączenia Międzynarodowe. Informacja o sposobie aktywacji dostępna jest na stronie www.plus.pl.
- Pakiet minut na połączenia międzynarodowe w UE **nie obejmuje** połączeń w sieciach morskich, samolotowych i satelitarnych, połączeń na numery specjalne w sieciach stacjonarnych i komórkowych, połączeń typu Premium, w ramach usługi „Przekazywanie Połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych.
- Po wykorzystaniu minut w ramach Pakietu minut na połączenia międzynarodowe w UE opłaty za rozmowy naliczane są zgodnie z „Cennikiem połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
- Aktywacja Pakietu minut na połączenia międzynarodowe w UE nastąpi w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym minuty z Pakietu minut na połączenia międzynarodowe w UE nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
- Abonent nie ma możliwości zmiany ani rezygnacji z Pakietu minut na połączenia międzynarodowe w UE.

§ 6 USŁUGA „SERWIS URZĄDZENIA”

- Abonent, który zawierając Umowę jednocześnie w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń zakupił Urządzenie telekomunikacyjne/inne towar na RATY, zleca aktywację Usługi Serwis Urządzenia („**Usługa Serwisowa**”), która umożliwia Abonentowi skorzystanie z usługi serwisowej dla jednego zakupionego telefonu komórkowego, smartfonu, tabletu, telewizora, laptopa lub smartwatcha, umożliwiające naprawę lub wymianę Wyświetlacza, naprawę lub wymianę Obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego oraz usunięcie skutku Zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą Aplikacji diagnostycznej. W przypadku zakupu telefonu lub smartfonu w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu albo smartfonu.
- Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług na podstawie Umowy. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
- Korzystanie z Usługi Serwisowej jest bezpłatne przez pierwsze 30dni od momentu aktywacji Usługi Serwisowej („**Okres Promocyjny Serwisu**”). Opłata za dostępność Usługi Serwisowej w ciągu Okresu Promocyjnego Serwisu zawarta jest w Abonamencie.
- Jeśli przed upływem Okresu Promocyjnego Serwisu, Abonent potwierdzi wolę dalszego korzystania z Usługi Serwisowej w wersji płatnej wysyłając SMS o treści TAK na numer 80033 Usługa Serwisowa zostanie przedłużona automatycznie na kolejne 23 okresy 30dniowe („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie 8,13 zł (10,00 zł z VAT). Po upływie 23 Okresów Rozliczeniowych Serwisu Usługa Serwisowa zostanie dezaktywowana.
- Abonent może w dowolnej chwili dezaktywować Usługę Serwisową za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem tel. 601102601 lub poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS o treści „DEAKT SUABO XXXXXXXXXXXXXXXX” na nr 8055 (gdzie XXXXXXXXXXXXXXXX to nr IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową).
- W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego, Usługa Serwisowa przestanie być świadczona z dniem dezaktywacji, a pobrana opłata nie zostanie zwrócona.
- Pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w § 11 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH.

§ 7 PRZENIESIENIE NUMERU Z TARYFĄ TYMCZASOWĄ

- W ramach Promocji Abonent spełniający warunki opisane w § 1 pkt. 2 lit. c, tj. **MNP z ofert abonamentowych**, od dnia zawarcia umowy głównej do dnia przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus („**Numer docelowy**”), nie dłużej jednak niż do 120 dnia od dnia zawarcia umowy głównej, będzie korzystać na numerze tymczasowym, wskazanym w umowie głównej z promocyjnego planu cenowego opisanego w niniejszym paragrafie („**Taryfa tymczasowa**”), zamiast Promocyjnego Planu Cenowego.
- W czasie korzystania z Taryfy tymczasowej, Abonent nie uiszcza opłaty abonamentowej, o której mowa w § 2 pkt. 1 Regulaminu Promocji.
- Usługi/pakiety dodatkowe w ramach Taryfy tymczasowej przedstawia tabela poniżej:

Usługa/pakiet dodatkowy	Taryfa tymczasowa
Opłata za minutę połączenia do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych^[1]	0 zł

^[1] z wyłączeniem połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne i połączeń w roamingu z wyłączeniem Roamingu Regulowanego.

Oplata za SMS-a do abonentów krajowych sieci komórkowych^[2]	0 zł
Oplata za MMS-a do abonentów krajowych sieci komórkowych^[3]	0 zł
Pakiet Internetowy Non Stop 20 GB	20 GB

- Abonent, o którym mowa w pkt. 1 zleca na czas korzystania z Taryfy tymczasowej aktywację cyklicznego Pakietu Internetowego Non Stop 20 GB do wykorzystania na przesyłanie i odbieranie danych („**Pakiet Internetowy Non Stop 20 GB**”). Aktywacja Pakietu Internetowego Non Stop 20 GB nastąpi w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie umowy głównej. Zasady działania Pakietu Internetowego Non Stop 20 GB są takie same jak zasady działania Pakietów Internetowych Non Stop, opisane w § 4. Abonent nie ma możliwości zmiany ani rezygnacji z Pakietu Internetowego Non Stop 20 GB w czasie korzystania z Taryfy tymczasowej. Abonent może sprawdzić wykorzystany limit jednostek danych dostępnych w Pakiecie Internetowym Non Stop poprzez aplikację mobilną Plus Online (od 1 września 2021 – iPlus) lub stronę www.plus.pl.
- W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, Abonent, o którym mowa w pkt 1, w czasie korzystania z Taryfy tymczasowej może korzystać z Usług na zasadach określonych w **Cenniku**.
- Od dnia przeniesienia Numeru docelowego do sieci Plus Abonent, o którym mowa w pkt 1 będzie korzystał z wybranego Promocyjnego Planu Cenowego oraz pakietów/usług dodatkowych, o których mowa w § 2 pkt 5.
- W przypadku, gdy w terminie 120 dni od dnia zawarcia umowy głównej z przyczyn niezależnych od Polkomtel, nie nastąpi przeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus, numer tymczasowy przysługiwać będzie Abonentowi, o którym mowa w pkt 1 na warunkach określonych umową główną przez czas obowiązywania umowy głównej jako Numer docelowy. Nieprzeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus nie wpływa na warunki, zobowiązania stron i okres obowiązywania umowy głównej. Po upływie 120 dni od dnia zawarcia Umowy Polkomtel rozpocznie świadczenie Usług na warunkach właściwych dla wybranego Promocyjnego Planu Cenowego, o którym mowa w § 2 pkt 1, a Abonent, o którym mowa w pkt 1 zobowiązany będzie do uiszczania opłaty abonamentowej, o której mowa w § 2 pkt 1, zgodnie z wybranym Promocyjnym Planem Cenowym.

§ 8 PRZENIESIENIE NUMERU Z NUMEREM TYMCZASOWYM

- W ramach Promocji Abonent spełniający warunki opisane w § 1 pkt. 2 lit. b, tj. **MNP** od dnia zawarcia Umowy do dnia przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus („**Numer docelowy**”), nie dłużej jednak niż do 120 dnia od dnia zawarcia Umowy, będzie korzystał z numeru tymczasowego.
- W przypadku, gdy w terminie 120 dni od dnia zawarcia Umowy z przyczyn niezależnych od Polkomtel, nie nastąpi przeniesienie numeru docelowego do sieci Polkomtel, numer tymczasowy przysługiwać będzie Abonentowi na warunkach określonych Umową przez czas obowiązywania Umowy. Nieprzeniesienie numeru docelowego do sieci Polkomtel nie wpływa na warunki, zobowiązania stron i okres obowiązywania Umowy dotyczącej numeru tymczasowego.

§ 9 WARUNKI SPECJALNE

- Zmiana wybranego pierwotnie Promocyjnego Planu Cenowego na inny Promocyjny Plan Cenowy** określony w § 2 pkt. 1 Regulaminu Promocji, powoduje zmianę wielkości „Pakietu Internetowego Non Stop”, na pakiety odpowiednie dla Promocyjnego Planu Cenowego, na który nastąpiła zmiana,
- W przypadku:**
 - rozwiązania lub wygaśnięcia umowy głównej,
 - przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy głównej (cesja),
 - zmiany pierwotnie wybranego Promocyjnego Planu Cenowego na inny niewymieniony w § 2 ust. 1 Regulaminu Promocji,**Abonent traci Rabat na pierwszej umowie dodatkowej, współdzielenie zasobów na wszystkich umowach dodatkowych, a opłaty za Usługi w ramach umów dodatkowych będą naliczane na zasadach określonych w Cenniku.**
- Jeżeli w przypadkach opisanych w ust. 2 lit. a), lit. b) i lit. c) na Koncie Abonenta znajduje się inna umowa spełniająca kryteria umowy głównej opisane w § 2 ust. 1, umowa ta staje się umową główną, a Rabat i współdzielenie zasobów zostaną przyznane zgodnie z zasadami określonymi w § 1 ust. 15, ust. 16 i ust. 17.
- W przypadku zablokowania możliwości korzystania z Karty SIM w ramach umowy głównej z powodu kradzieży lub zagubienia Karty SIM lub zawieszenia świadczenia Usług w ramach umowy głównej, nastąpi zaprzestanie współdzielenia zasobów oraz dezaktywacja Rabatu. W tym okresie opłaty za korzystanie z Usług w ramach umów dodatkowych naliczane będą na zasadach określonych w Cenniku.
- W przypadku odblokowania możliwości korzystania z Karty SIM w ramach umowy głównej/odwieszenia świadczenia Usług w ramach umowy głównej współdzielenie zasobów zostanie przywrócone najpóźniej w ciągu 3 dni po ww. odblokowaniu/odwieszeniu, a Rabaty na umowach dodatkowych zostaną przywrócone najpóźniej od drugiego Okresu rozliczeniowego po ww. odblokowaniu/odwieszeniu.
- Umowa główna może być rabatowana w ramach programu smartDOM 4.5, pod warunkiem, że umowa ta zostanie zakwalifikowana jako Umowa rabatowana w rozumieniu regulaminu programu smartDOM 4.5. W takiej sytuacji zostanie przydzielony Rabat na abonament w kwocie 10 zł (z VAT). Odmienne postanowienia zawarte w regulaminie programu smartDOM 4.5 nie mają zastosowania.**

§ 10 LIMIT KREDYTOWY I KAUCJA

- Limit kredytowy wynosi 244 zł.
- Polkomtel jest uprawniony do żądania od Abonenta Kaucji według następujących zasad:
 - w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. c, lit. d, lit. f, lub w § 6 ust. 12 Regulaminu - 1500 zł,
 - w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. a, lit. b Regulaminu - 7600 zł,
 - w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. e Regulaminu w stopniu: niski – 400 zł, średni – 1500 zł, wysoki – 7600 zł.
- Kaucja podlega zwrotowi po terminowym opłaceniu przez Abonenta należności wynikających z:
 - 3 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadku Kaucji w kwocie 400 zł,
 - 6 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadkach Kaucji w kwocie 1500 zł,
 - 12 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadku Kaucji w kwocie 7600 zł.

§ 11 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH

I. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia” Wersja z dnia 21.12.2020

§ 1 Postanowienia ogólne

- Regulamin i Cennik określają zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.

^[2] z wyłączeniem SMS na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne oraz w roamingu z wyłączeniem Roamingu Regulowanego.

^[3] z wyłączeniem MMS na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne oraz w roamingu z wyłączeniem Roamingu Regulowanego.

2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 13.11.2020 roku do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta oraz zakupionych w Polkomtel w ramach zawartej Umowy.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§ 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy Urządzenia (z wyłączeniem smartwatchy, tabletów, 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: 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 12 do 13.5. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
2. **Cena zakupu Urządzenia** – cena określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Polkomtel w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel;
3. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
4. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **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;
7. **Klient** – Abonent Plus Abonament w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.), który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
11. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **Polkomtel** – Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
19. **Urządzenie** – oznacza fabrycznie nowy smartwatch, telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop lub telewizor, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży Polkomtel;
20. **Urządzenie Nowe** – wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
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 telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;
22. **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);
23. **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
24. **Użytkownik** – Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
25. **Wykonawca** – Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00 – 008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 500 000,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
26. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
27. **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.).

§ 3 Zakres Usługi Serwisowej

- Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza a także Obudowy, przycisków i aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
- Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
- W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: infolinia@ucare.pl.
- Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
- W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.

§ 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

- Usługą Serwisową nie są objęte:
 - Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
 - 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;
 - Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;
 - Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
 - Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
- W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
 - Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiada za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
 - Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
 - Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
- Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
 - polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
 - polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
- Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
- Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalenie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

§ 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika

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

§ 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

- W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną i podać następujące informacje:
 - imię i nazwisko;
 - adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
 - adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
 - Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
 - opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
 - numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
 - adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
 - inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
 - potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „Blokada”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.
- Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:

- 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
- 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
- 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
- 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

§ 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
 - 1) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania smartwatcha, telefonu komórkowego, smartfona, tabletu :
 - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
 - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
 - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;
 - 2) przypadku Uszkodzenia lub Zalania laptopa:
 - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - b) w ciągu 14 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
 - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
 - 3) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora:
 - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu lub w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika - odebranie Urządzenia lub zorganizowanie wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika;
 - b) w ciągu 21 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego/wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika – wykonanie Naprawy Urządzenia.
2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
 - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
 - 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
 - 3) w przypadku telewizorów, Użytkownik nie udostępnił technikowi Urządzenia w ustalonym terminie w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub ustalił inny termin wizyty technika, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
 - 4) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
 - 5) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
 - 6) Użytkownik nie usunął Blokadę założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
 - 7) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
 - 8) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - 9) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
 - 10) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
 - 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 przekaże 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 narusza 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 przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalenie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości

wskazanej w 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.

11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w Cenniku i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawczy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego 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. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia Nowego, 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 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 Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt 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 Nowego, 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.
13. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę wymiany na Urządzenie Nowe będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
14. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.
15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6 Regulaminu.
19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękomi lub z Gwarancji producenta.

§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit obejmuje 1.000,00 zł brutto do wykorzystania na dowolną liczbę Napraw w okresie 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz Nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

§ 9 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje w ciągu 7 dni od dnia aktywacji karty SIM lub w ciągu 7 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług na podstawie zawartej lub przedłużonej Umowy.
2. Klient powinien potwierdzić chęć kontynuowania Usługi Serwisowej poprzez wysłanie wiadomości sms przed końcem pierwszego Okresu rozliczeniowego. W przypadku niepotwierdzenia chęci kontynuowania Usługi Serwisowej przez Klienta, Usługa Serwisowa jest dezaktywowana przez Polkomtel.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
 - 1) z dniem dezaktywacji Usługi Serwisowej;
 - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wyłączenia Karty SIM przez Polkomtel);
 - 3) z dniem upływu 24 - ego okresu trwania Usługi Serwisowej od momentu aktywacji Usługi Serwisowej;
 - 4) z dniem poinformowania o zbyciu Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować Polkomtel o zbyciu Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez Polkomtel za Usługę Serwisową;
 - 5) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.).
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.) 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 w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
3. 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 Postanowienia końcowe

- 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:
 - telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)¹⁵;
 - pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.pl ;
 - pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
- W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
- Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
- 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 30 dni od dnia jej przyjęcia.
- 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” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.). Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
- W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.).
- Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz w siedzibie Polkomtel. Informacja o wygaśnięciu Usługi Serwisowej zostanie podana do wiadomości na stronie www.plus.pl.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.11.2020 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia ”

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

- Oплата za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi:
 - przez pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi Serwisowej – 0 zł,
 - a w przypadku wyrażenia woli dalszego korzystania z Usługi Serwisowej, w kolejnych Okresach Rozliczeniowych: 8,13 zł. netto, tj. 10,00 zł brutto (z VAT).
- Oплата za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tabletów i smartwatchy: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 56,10 zł. netto, tj. 69 zł brutto (z VAT).
- Oплата za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tabletów i smartwatchy: 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 80,49 zł. netto, tj. 99,00 zł brutto (z VAT).

Rodzaj Klienta	Kod promocji	Dokupowany sprzęt	Kod promocji	
Nowy Klient, Konwertujących z ofert na kartę , MNP, Konwertujących z ofert MIX dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. a, b, c i e	2BGS064B01	Sprzęt na 25 rat	2BGS064B51	DUET
		Sprzęt na 37 rat	2BGS064B71	
		Sprzęt na 49 rat	2BGS064B91	
MNP z ofert abonamentowych dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. d	2BGST24B01	Sprzęt na 25 rat	2BGST24B51	DUET
		Sprzęt na 37 rat	2BGST24B71	
		Sprzęt na 49 rat	2BGST24B91	
Nowy Klient, Konwertujących z ofert na kartę , MNP, Konwertujących z ofert MIX dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. a, b, c i e	3BGS064B01	Sprzęt na 25 rat	3BGS064B51	RODZINA
		Sprzęt na 37 rat	3BGS064B71	
		Sprzęt na 49 rat	3BGS064B91	
MNP z ofert abonamentowych dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. d	3BGST24B01	Sprzęt na 25 rat	3BGST24B51	RODZINA
		Sprzęt na 37 rat	3BGST24B71	
		Sprzęt na 49 rat	3BGST24B91	
Nowy Klient, Konwertujących z ofert na kartę , MNP, Konwertujących z ofert MIX dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. a, b, c i e	4BGS064B01	Sprzęt na 25 rat	4BGS064B51	RODZINA+
		Sprzęt na 37 rat	4BGS064B71	
		Sprzęt na 49 rat	4BGS064B91	
MNP z ofert abonamentowych dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. d	4BGST24B01	Sprzęt na 25 rat	4BGST24B51	RODZINA+
		Sprzęt na 37 rat	4BGST24B71	
		Sprzęt na 49 rat	4BGST24B91	

¹⁵ W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.