



Regulamin usługi „Orange Smart Care”

obowiązuje od 20 stycznia 2019 r. do odwołania

Słowniczek

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w tym regulaminie.

1. **Infolinia techniczna** – bezpłatne, telefoniczne centrum obsługi Klientów działające w dni robocze (każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy) od 8 do 18 pod numerem telefonu 501030030. Kontaktując się z Infolinią techniczną mogą Państwo zgłosić uszkodzenie Wyświetlacza lub zalanie wodą telefonu, sprawdzić status naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku uszkodzenia Wyświetlacza lub zalania wodą telefonu, a także informacje nt. zakresu uprawnień gwarancyjnych dla urządzeń mobilnych, w tym informacje o serwisach autoryzowanych, dokonujących napraw gwarancyjnych,
2. **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca usługi Orange lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
3. **Limit** – odnawialny co rok kwotowy limit na wykonanie napraw, przysługujący Państwu niezależnie od liczby napraw możliwych do wykonania w ramach tego Limitu,
4. **Obudowa** – zewnętrzne elementy telefonu, niezintegrowane z Płytą główną,
5. **Orange** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-326), przy Alejach Jerozolimskich 160, 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: 0000010681, NIP 5260250995, REGON 012100784 z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych,
6. **Partner** - Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-146), przy ul. 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,
7. **Płyta główna** – laminowana płyta urządzenia elektronicznego, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego telefonu,
8. **Usługa** - usługa „Orange Smart Care”,
9. **Wyświetlacz** - część telefonu służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Warunki świadczenia Usługi opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi Orange Smart Care i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi (Cennik).
2. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl oraz www.orangesmartcare.pl.
3. Na naszej stronie internetowej www.orange.pl znajdują Państwo również stosowane przez nas kodeksy dobrych praktyk.
4. Zobowiązujemy się świadczyć Usługę zgodnie z warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie i Cenniku, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w tym regulaminie i w Cenniku. W szczególności za nadużycie będziemy traktować wykorzystywanie Usługi w celach zarobkowych.

II. Ogólne zasady świadczenia Usługi

§ 2

1. Usługa „Orange Smart Care” jest odpłatną usługą serwisowania telefonów komórkowych (w tym smartfonów).
2. Usługa jest dostępna dla tych z Państwa, którzy korzystają z naszych usług mobilnych (są nimi telekomunikacyjne usługi głosowe). Nie dotyczy to jednak usług przedpłaconych (tzw. pre-paid), oferty Zetafon, Minutofon i nju mobile. Usługa „Orange Smart Care” jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
3. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.

§ 3

1. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć jedynie wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych.
2. Usługą objęty będzie telefon, który nabywają Państwo od nas w ramach oferty usług mobilnych z telefonem. Jeśli w ramach oferty dostępnych jest więcej telefonów Usługą będzie objęty tylko jeden z nich – zawsze telefon droższy.
3. Jeśli skorzystają Państwo z naszych usług mobilnych w ramach oferty bez telefonu, Usługą będzie objęty telefon, do którego, aktywując Usługę włożą Państwo kartę SIM udostępnioną przez nas w związku z zawarciem albo przedłużeniem

umowy o świadczenie usług mobilnych. Usługą objęty może być tylko telefon, który jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski.

4. Nie można objąć Usługą telefonu innego niż kupiony od nas w ramach oferty usług mobilnych z telefonem albo tego, w którym podczas aktywacji Usługi znajdowała się karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem albo przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych w ramach oferty bez telefonu. Wyjątkiem jest przypadek, gdy wymienią Państwo telefon w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi za wady rzeczy. W takim przypadku warunkiem objęcia Usługą telefonu jest poinformowanie o takiej zmianie na adres e-mail: infolinia@ucare.pl ze wskazaniem danych nowego telefonu (producent, model, numer IMEI/SN) i załączając skan decyzji o wymianie telefonu w ramach rękojmi lub gwarancji.

§ 4

Jeżeli zawarli Państwo umowę na odległość lub poza lokalem Orange jako Konsument, mogą Państwo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Oświadczenie mogą Państwo wysłać na adres: Ceva Magazyn Centralny Orange Polska S.A., ul. Południowa 2, 05-850 Ołtarzew. Mogą Państwo skorzystać z formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. W przypadku odstąpienia, umowę uznamy za niezawartą.

§ 5

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, zakresem Usługi obejmujemy wyłącznie:
 - a) naprawę mechanicznego uszkodzenia Wyświetlacza polegającego na jego stłuczeniu lub pęknięciu. W tym przypadku Usługę realizujemy poprzez naprawę lub wymianę Wyświetlacza. W przypadku dokonania naprawy Wyświetlacza naprawa obejmuje także Obudowę telefonu, aparat (przedni lub tylny) lub jego przyciski, jeśli elementy te również uległy uszkodzeniu,
 - b) naprawę urządzenia uszkodzonego na skutek zalania wodą. W tym przypadku Usługę realizujemy poprzez naprawę lub wymianę Płyty głównej,
 - c) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care.
2. W przypadku gdy wykonanie naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty naprawy przewyższają koszt wydania nowego telefonu) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. urządzenie nie jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę telefonu na nowy. Będzie to telefon fabrycznie nowy tego samego modelu (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub telefonów z edycji limitowanej) lub w przypadku gdy dany model nie jest dostępny w sieci sprzedaży naszej, naszego Partnera lub w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Partnerem możemy zaproponować telefon o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej). Nowy telefon może być wydany w ramach pozostałego do wykorzystania Limitu. W przypadku, gdy Limit nie jest wystarczający mogą Państwo skorzystać z wymiany pod warunkiem pokrycia kosztów wymiany wykraczających poza aktualny Limit.
3. Naprawy uszkodzeń objętych zakresem Usługi będziemy realizować w ramach Limitu. Jeżeli aktualny Limit jest niewystarczający do realizacji naprawy, naprawę możemy także zrealizować poza Limitem. Naprawy uszkodzeń realizowane poza Limitem są także objęte zakresem Usługi.
4. W ramach Usługi otrzymują Państwo dostęp do Infolinii technicznej oraz strony internetowej www.orangesmartcare.pl, a także bezpłatnej mobilnej aplikacji Orange Smart Care.
5. Za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care mogą Państwo zdiagnozować smartfon pod względem jego funkcjonalności, a także korzystać z dodatkowych funkcji, w tym z możliwości bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona. Smartfon, na którym ma zostać uruchomiona aplikacja spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 4.0. do 9.0., iOS w wersji od 8.4. do 12.1. Będziemy ją udostępniać także dla nowszej wersji systemu Android lub iOS. Aplikację mogą Państwo pobrać w: Google Play i App Store. Do uruchomienia aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który mogą Państwo wygenerować po nabyciu Usługi na stronie www.orangesmartcare.pl/aplikacja. Szczegółowe zasady korzystania z aplikacji określa odrębny regulamin aplikacji dostępny na stronie www.orangesmartcare.pl.
6. Zakresem Usługi nie są objęte uszkodzenia inne niż mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza (polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu) lub uszkodzenia na skutek zalania wodą. W ramach Usługi w szczególności nie realizujemy następujących uszkodzeń:
 - a) objętych rękojmią za wady rzeczy lub gwarancją
 - b) spowodowanych zalaniem cieczą inną niż woda,
 - c) mających charakter powierzchniowy (estetyczny) np. zarysowania, otarcia i inne tego rodzaju, które nie mają wpływu na działanie telefonu,
 - d) telefonów, których numer IMEI/SN został zmieniony, usunięty lub jest nieczytelny.
7. W przypadku uszkodzeń, które nie są objęte zakresem Usługi, mogą Państwo skorzystać z odpłatnej naprawy. Taką naprawę zrealizować może w imieniu własnym nasz Partner. Taka naprawa nie wchodzi w zakres Usługi i będzie zrealizowana na warunkach umówionych przez Państwa bezpośrednio z Partnerem. Przy czym, Partner zapewni Państwu 10 % zniżki w stosunku do cen standardowo przez niego stosowanych. Zniżka nie obejmuje smartfonów Apple.
8. Przez czas trwania naprawy mogą Państwo wynająć telefon zastępczy u naszego Partnera. Usługa najmu telefonu zastępczego oferowana jest przez Partnera w imieniu własnym i za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku.

§ 6

1. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi podczas zawarcia umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługę automatycznie aktywujemy obejmując nią ten telefon.
2. Jeżeli nie korzystają Państwo z Usługi i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługę automatycznie aktywujemy i obejmujemy nią ten telefon.
3. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi przy zawarciu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez telefonu, wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie objęty Usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten telefon obejmujemy Usługą. Wyślemy do Państwa SMS potwierdzając aktywację Usługi oraz wskazując numer IMEI telefonu objętego Usługą. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI telefonu, wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI telefonu, który chcą Państwo objąć Usługą. Jeżeli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą nam go Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa nie będzie świadczona.
4. Jeżeli nie korzystają Państwo z Usługi i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi przy przedłużeniu umowy o świadczenie usług mobilnych w ofercie bez telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w którym dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie objęty Usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten telefon obejmujemy Usługą. Wyślemy do Państwa SMS potwierdzając aktywację Usługi i wskazując numer IMEI telefonu objętego Usługą. Jeżeli nie było możliwości identyfikacji numeru IMEI telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI telefonu, który chcą Państwo objąć Usługą. Jeśli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą go nam Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa nie będzie świadczona.
5. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w ofercie z telefonem na warunkach innego regulaminu Usługi, to przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługą na warunkach niniejszego regulaminu objęty będzie telefon nabyty od nas przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej. Jednocześnie, do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji, Usługą na warunkach dotychczasowych objęty będzie także dotychczasowy telefon. Jeżeli natomiast korzystają już Państwo z Usługi w ofercie z telefonem na warunkach tego regulaminu, to przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługą objęty będzie tylko telefon nabyty od nas przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej. To oznacza, że Usługa na warunkach tego regulaminu na dotychczasowym telefonie zostanie automatycznie dezaktywowana.
6. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w ofercie bez telefonu, przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługą na warunkach niniejszego regulaminu objęty będzie telefon nabyty od nas przy przedłużeniu umowy. Do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji Usługą na warunkach dotychczasowych objęty będzie także dotychczasowy telefon.
7. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w ofercie bez telefonu przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie Usługą objęty. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten telefon obejmujemy Usługą. Jeżeli karta SIM będzie znajdować się w dotychczasowym telefonie, będziemy kontynuować świadczenie Usługi na dotychczasowych zasadach. Jeśli karta SIM będzie znajdować się w innym telefonie będziemy świadczyć Usługę na warunkach niniejszego regulaminu. Wyślemy do Państwa SMS wskazując numer IMEI telefonu objętego Usługą. Jeżeli numer IMEI nie zostanie zidentyfikowany, Usługą będzie nadal objęty wcześniej wskazany telefon.
8. Jeżeli korzystają Państwo z Usługi w ofercie z telefonem i przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez telefonu zadeklarują Państwo chęć korzystania z usługi w ofercie bez telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją o tym, w którym dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji telefonu, który będzie objęty Usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI telefonu, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten telefon obejmujemy Usługą. Wyślemy do Państwa SMS wskazując numer IMEI telefonu objętego Usługą. Jeżeli nie było możliwości identyfikacji numeru IMEI telefonu wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI telefonu, który chcą Państwo objąć Usługą. Jeśli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą go nam Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa nie będzie świadczona. Jeżeli karta SIM będzie znajdować się w dotychczasowym telefonie, będziemy kontynuować świadczenie Usługi na dotychczasowych zasadach. Jeśli karta SIM będzie znajdować się w innym telefonie, telefon ten zostanie objęty Usługą na warunkach niniejszego regulaminu. Do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji Usługą na warunkach dotychczasowych objęty będzie także telefon dotychczasowy.

§ 7

1. Usługę dezaktywujemy:
 - a) na Państwa zlecenie,
 - b) w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych,

- c) jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług mobilnych lub umowy na tę Usługę,
 - d) w przypadku zmiany oferty na ofertę, w związku z którą Usługa nie jest dostępna,
 - e) w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
 - f) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
 - g) jeśli nie zidentyfikujemy telefonu, który ma być objęty Usługą.
2. Jeśli Usługę dezaktywowaliśmy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych, nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązanie umowy o świadczenie naszych usług mobilnych zostanie anulowane.
 3. Mogą Państwo zlecić dezaktywację Usługi za pośrednictwem Infolinii technicznej. Możemy Państwu zapewnić także inne sposoby dezaktywacji. Powinni Państwo dezaktywować Usługę odrębnie dla każdego telefonu. W okresie bezpłatnym Usługę dezaktywujemy natychmiastowo, a w okresie płatnym na koniec okresu rozliczeniowego właściwego dla Państwa usługi mobilnej. Jednak, jeśli złożą Państwo wnioszek w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem danego okresu rozliczeniowego, Usługę wyłączymy na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego.
 4. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS.
 5. W przypadku dezaktywacji Usługi ponowna jej aktywacja będzie możliwa wyłącznie przy okazji zawarcia albo przedłużenia umowy o świadczenie usług mobilnych.
 6. W przypadku dezaktywacji Usługi niewykorzystana kwota w ramach Limitu nie podlega zwrotowi.
 7. Jeżeli odstąpią Państwo od umowy sprzedaży telefonu objętego Usługą albo w przypadku jego utraty (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) powinni Państwo dezaktywować Usługę.

IV. Limit

§ 8

1. W ramach Usługi otrzymują Państwo odnawialny co rok Limit.
2. Wysokość Limitu wskazujemy w Cenniku.
3. Limit pozostaje do Państwa dyspozycji przez 12 miesięcy począwszy od dnia zawarcia umowy o świadczenie Usługi. W ramach Limitu może być zrealizowana dowolna liczba napraw lub wymian, jednak informujemy, że już pierwsza naprawa lub wymiana może wyczerpać Limit.
4. Po upływie 12 miesięcy automatycznie uruchamiamy nowy Limit. Jego wysokość będzie zgodna z obowiązującym wówczas Cennikiem.
5. Limit niewykorzystany w danym okresie nie sumuje się z Limitem nowym.
6. Z Limitu pokrywane są następujące koszty:
 - a) transportu,
 - b) ekspertyzy,
 - c) naprawy lub wymiany.
7. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi. Inne metody naprawy i części zamienne zastosujemy jedynie na Państwa życzenie oraz pod warunkiem, że będzie to technicznie możliwe.
8. W przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu mogą Państwo skorzystać z Usługi ponosząc dodatkowe opłaty na zasadach określonych poniżej.
9. Mogą Państwo skorzystać z napraw uszkodzeń nieobjętych zakresem Usługi, które są realizowane przez Partnera w imieniu własnym ustalając bezpośrednio z Partnerem szczegóły naprawy, jej koszt, sposób płatności i termin realizacji.
10. Jeżeli aktualny Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów naprawy, wymiany lub uszkodzenie nieobjęte zakresem Usługi, w terminie 2 dni roboczych od dostarczenia telefonu, za pośrednictwem Infolinii technicznej informujemy Państwa o koszcie naprawy lub wymiany. Dokonamy naprawy lub wymiany, której koszt wykracza poza Limit tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy lub wymiany, ich kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
11. Jeżeli zdecydują Państwo, by telefon nie był naprawiany zostaną Państwo obciążeni tylko kosztem transportu i kosztem ekspertyzy wskazanym w Cenniku, o ile koszty te nie mogą być pokryte z Limitu.
12. Jeśli naprawiamy telefon w ramach Usługi i stwierdzamy uszkodzenie nieobjęte zakresem Usługi, to koszt transportu i ekspertyzy naliczamy tylko raz, niezależnie od tego, czy zdecydują się Państwo na naprawę z dodatkową opłatą.
13. Jeśli posiadają Państwo niewykorzystany Limit, który jednak nie jest wystarczający by naprawić telefon i nie zdecydują się Państwo na dopłatę do naprawy poza Limitem, mogą Państwo dokonać naprawy we własnym zakresie i wykorzystać Limit przy innej okazji. Nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy telefonu.

V. Płatności

§ 9

1. Opłaty za korzystanie z Usługi, naprawy realizowane poza Limitem, inne opłaty i koszty określamy w Cenniku. Wskazujemy tam w szczególności opłaty miesięczne, opłaty za korzystanie z telefonu zastępczego pobierane przez Partnera, koszty transportu, koszty ekspertyzy.
2. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi uwzględniamy na rachunku za usługi telekomunikacyjne zgodnie z okresami rozliczeniowymi przyjętymi w usłudze mobilnej. Opłaty te płatne są z dołu.
3. Pozostałe opłaty (za koszty naprawy wykraczające poza Limit lub poza zakres Usługi) są Państwo zobowiązani uiszczać z góry, w sposób wskazany przez Partnera.

VI. Zgłaszanie uszkodzeń i harmonogram naprawy

§ 10

1. Uszkodzenie mogą Państwo zgłosić poprzez Infolinię techniczną lub stronę internetową www.orangesmartcare.pl.
2. Uszkodzenie Wyświetlacza powinni Państwo zgłosić w ciągu 5 dni roboczych, a zalanie wodą w ciągu 2 dni roboczych od powstania uszkodzenia aby zapobiec zwiększeniu się uszkodzeń telefonu.
3. W zgłoszeniu powinni Państwo wskazać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę firmy,
 - b) numer PESEL, jeśli są Państwo Konsumentem albo numer NIP/Regon w przypadku firm,
 - c) adres do odbioru i zwrotu telefonu przez kuriera na terytorium Polski,
 - d) dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
 - e) numer telefonu, na który Infolinia techniczna będzie się mogła kontaktować się z Państwem,
 - f) adres e-mail, jeśli taki Państwo posiadają,
 - g) nazwę producenta, model i numer IMEI/SN telefonu,
 - h) potwierdzenie o wyłączeniu blokad telefonu,
 - i) inne informacje potrzebne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosimy.

§ 11

1. Do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy telefon przez kuriera z ustalonego z Państwem miejsca, przy czym transport organizujemy tylko na terenie Polski.
2. Przed przekazaniem telefonu kurierowi powinni Państwo zabezpieczyć (skopiować) wszelkie zapisane na nim dane, a także wyjąć karty SIM, karty pamięci oraz naklejki zbliżeniowe Pay Pass. Nie odpowiadamy za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się w telefonie, nie tworzymy ich kopii zapasowych ani ich nie zgrywamy – należy się liczyć z ich utratą.
3. Telefon powinien być zapakowany w taki sposób, by nie doszło do kolejnych uszkodzeń lub kontaktu z wilgocią podczas transportu.
4. Do 7 dni roboczych od chwili odebrania telefonu wykonamy naprawę i dostarczymy telefon do wskazanego przez Państwa miejsca. Nie dotyczy to jednak przypadku naprawy wykraczającej poza Limit.
5. Jeżeli nie będziemy mogli dotrzymać wskazanych powyżej terminów naprawy, dołożymy starań, aby skontaktować się z Państwem na 2 dni robocze przed ich upływem, by poinformować o wydłużonym czasie naprawy oraz możliwości bezpłatnego skorzystania z telefonu zastępczego.
6. W przypadku niedotrzymania wyżej wskazanych terminów będą Państwo upoważnieni do złożenia wniosku o bezpłatne udostępnienie telefonu zastępczego. Jeżeli wcześniej była pobrana opłata za telefon zastępczy zostanie ona Państwu zwrócona na wskazany rachunek bankowy. Telefon zastępczy prześlemy w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku.
7. Nie odpowiadamy jednak za niedochowanie terminów, jeżeli:
 - a) na stronie www.orangesmartcare.pl lub na Infolinii technicznej nie podali Państwo wszystkich informacji wymaganych do realizacji zgłoszenia lub dane były nieprawidłowe,
 - b) nie poinformowali nas Państwo o decyzji co do wykonania naprawy wykraczającej poza Limit lub nieobjętej Usługą,
 - c) nie wskazali Państwo w zgłoszeniu adresu odbioru lub adresu dostawy telefonu lub są to adresy nieprawidłowe,
 - d) nie usunęli Państwo blokady założonej na telefonie, przy czym nie dotyczy to blokady SIM-lock,
 - e) kurier nie zastał Państwa w ustalonym miejscu lub czasie,
 - f) wskazali Państwo terminy późniejsze od wymienionych wyżej terminów standardowych,
 - g) nie wskazali Państwo prawidłowego oznaczenia telefonu, w tym indywidualnego numeru identyfikacyjnego telefonu (IMEI/SN),
 - h) nie uiszcili Państwo dopłaty za naprawę w zakresie kosztów wykraczających poza aktualny Limit lub zakres Usługi,
 - i) nie dostarczyli Państwo numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę telefonu objętego Usługą,
 - j) zgłosili Państwo do obsługi telefon, który nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski.

§ 12

Odbierając przesyłkę z telefonem powinni Państwo sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. Jeżeli stwierdzą Państwo uszkodzenie lub ubytek przesyłki powinni Państwo sporządzić protokół szkody w obecności kuriera. Protokół umożliwia sprawniejsze rozpatrywanie Państwa reklamacji.

VII. Reklamacje

§ 13

1. Reklamacje dotyczące:
 - a) nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi,
 - b) nieprawidłowego wyliczenia kwoty na rachunku za usługi telekomunikacyjne z tytułu opłaty miesięcznej za Usługę,
 - c) brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów,mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysłać na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice. Mogą je Państwo także składać poprzez swoje indywidualne konto na naszej stronie internetowej www.orange.pl lub dzwoniąc na Infolinię techniczną. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.

2. Inne reklamacje dotyczące realizacji Usługi a także napraw uszkodzeń spoza Usługi oraz telefonu zastępczego mogą Państwo składać za pomocą formularza kontaktowego, służącego do składania reklamacji, dostępnego na stronie www.orangesmartcare.pl, lub drogą mailową na adres: reklamacje@ucare.pl, lub pisemnie na adres siedziby Partnera. Reklamacje powinni Państwo złożyć w ciągu 30 dni od odebrania telefonu, realizacji Usługi lub zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usługi, w tym udostępnienia telefonu zastępczego reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.
4. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
5. Odpowiedź na reklamacje dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 14

1. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
 - a) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
 - b) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.
2. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej www.orange.pl z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa (orzeczenie lub decyzja) powodujące odwołanie Usługi wskazywać będą inny termin. Powiadomimy także Państwa wysyłając sms na numer telefonu, który możemy wykorzystywać do kontaktów z Państwem.
3. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie lub w Cenniku z ważnych przyczyn, za które uznajemy uchwalenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność, a także wystąpienie przypadków nadużyć dotyczących Usługi.
4. Możemy zmienić warunki świadczenia Usługi określone w tym regulaminie lub w Cenniku także z ważnych względów organizacyjnych lub technologicznych wpływających na świadczenie Usług z zachowaniem jednak nabytych już przez Państwa praw. Oznacza to, że nowe warunki będą dla Państwa obowiązujące dopiero po objęciu Usługą nowego telefonu. Wysokość Limitu może ulegać zmianie w cyklach 12 miesięcznych. Oznacza to, że Limit może odnawiać się w wysokości innej niż Limit dotychczasowy
W przypadku braku zgody na wprowadzone zmiany mają Państwo prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Usługi zlecając jej dezaktywację.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20.01.2019 r. Będziemy go stosować do telefonów objętych Usługą po tej dacie.

Informujemy, że pozycja na rachunku za Usługę będzie nosiła nazwę „Orange Smart Care”, a w przypadku objęcia Usługą telefonu innego niż kupiony od nas w ramach oferty usług mobilnych z telefonem nazwa „Orange Smart Care” może zawierać także wskazanie na ofertę bez telefonu.

Cennik

Usługi Orange Smart Care i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
 - a) przez pierwszy miesiąc korzystania z Usługi – 0 zł,
 - b) w kolejnych miesiącach za każdy telefon objęty Usługą – 9,99 brutto (z VAT).
2. Opłata za korzystanie z telefonu zastępczego przez czas wykonywania naprawy wynosi: 50 zł brutto (z VAT)
3. Opłata za transport (w tym za organizację transportu) telefonu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 49 zł brutto (z VAT). Opłata za Ekspertyzę telefonu wynosi: 69 zł brutto (z VAT).
4. Limit wynosi odpowiednio:
 - a) 1000 zł brutto – jeśli zakupili Państwo Usługę w ofercie z telefonem,
 - b) 1000 zł brutto – jeśli zakupili Państwo Usługę w ofercie bez telefonu.

Dla uniknięcia wątpliwości pierwszym miesiącem korzystania z Usługi jest tylko miesiąc po pierwszej aktywacji Usługi. Jeżeli już Państwo korzystają z Usługi i tylko zmieniają Państwo telefon, który ma być objęty Usługą, to nie uważamy tego za pierwszy miesiąc korzystania z Usługi.

Cennik dotyczy klientów objętych Usługą w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej od 20.01.2019 oraz limitów obowiązujących od 20.01.2019.