



Regulamin usługi „Orange Smart Care” wariant Premium

obowiązuje od 21 lutego 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 lub zalanie wodą telefonu, sprawdzić status naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku uszkodzenia 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 nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
3. **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,
4. **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,
5. **Usługa** - usługa „Orange Smart Care” w wariantie Premium.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Warunki świadczenia usługi „Orange Smart Care” w wariantie Premium opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi Orange Smart Care w wariantie Premium 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.
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. 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.
3. 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 i 3 poniżej, zakresem Usługi w wariancie Premium obejmujemy wyłącznie:
 - a) naprawę wszystkich uszkodzeń mechanicznych telefonu,
 - b) usunięcie skutków zalania wodą telefonu,
 - c) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care.
2. W ramach Usługi w ofercie Premium zapewniamy Państwu jedną naprawę telefonu w ciągu 12 miesięcy.
3. W przypadku gdy wykonanie naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty naprawy przewyższają koszt wydania nowego telefonu) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. telefon nie jest dostępny 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 naszego Partnera lub w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Partnerem, możemy proponować telefon o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej).
4. W ramach Usługi w wariancie Premium 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 udostępnić 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 w wariancie Premium nie są objęte uszkodzenia inne niż mechaniczne uszkodzenie 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 uszkodzenia, 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 w wariancie Premium, w tym kolejnych napraw w danym okresie 12 miesięcy, 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.
9. 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.
10. 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. Jeżeli wystąpiło uszkodzenie nieobjęte zakresem Usługi, w terminie 2 dni roboczych od dostarczenia telefonu, za pośrednictwem Infolinii technicznej informujemy Państwa o koszcie naprawy. Dokonamy naprawy, tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy, jej kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
11. 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.
12. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy telefonu.

III. Aktywacja i dezaktywacja Usługi

§ 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 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.
3. Jeżeli nie korzystają Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariancie zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariancie Premium przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługę automatycznie aktywujemy i obejmujemy nią ten telefon.
4. Jeżeli nie korzystają Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariancie i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariancie Premium 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 Państwo z Usługi w wariancie innym niż Premium i w ofercie z telefonem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariancie Premium przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługą w wariancie Premium objęty będzie telefon nabyty od nas przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej. Jednocześnie do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji, Usługą świadczoną na warunkach Regulaminu z 14.10.2016 lub Usługą świadczoną na warunkach Regulaminu z 27.07.2017 objęty będzie także dotychczasowy telefon. Jeżeli korzystają Państwo z Usługi „Orange Smart Care” świadczonej na warunkach Regulaminu z 21.01.2019, Usługę na dotychczasowym telefonie automatycznie dezaktywujemy. Jeżeli natomiast korzystają już Państwo z Usługi w wariancie Premium i w ofercie z telefonem, to przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługą w wariancie Premium objęty będzie tylko telefon nabyty od nas przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej. To oznacza, że Usługa w wariancie Premium na dotychczasowym telefonie zostanie automatycznie dezaktywowana. Mogą także Państwo zrezygnować z wariantu Premium Usługi i zamienić ją na usługę Orange Smart Care świadczoną na warunkach określonych w Regulaminie usługi „Orange Smart Care” z 21.01.2019, Usługą obejmujemy telefon nabyty u nas przy przedłużaniu umowy o świadczenie usługi mobilnej i automatycznie dezaktywujemy Usługę w wariancie Premium na dotychczasowym telefonie.
6. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariancie w ofercie bez telefonu i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariancie Premium 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 w wariancie Premium. Automatycznie dezaktywujemy Usługę na dotychczasowych telefonach. Wyślemy do Państwa SMS wskazując numer IMEI telefonu objętego Usługą. Jeżeli numer IMEI nie zostanie zidentyfikowany, nie uruchomimy wariantu Premium i będziemy kontynuować świadczenie Usługi w dotychczasowym wariancie na wcześniej wskazanym telefonie. Mogą także Państwo zrezygnować z wariantu Premium Usługi i zamienić ją na usługę Orange Smart Care świadczoną na warunkach określonych w Regulaminie usługi „Orange Smart Care”. Włączenie usługi Orange Smart Care w innym wariancie będzie skutkowało dezaktywacją usługi Orange Smart Care w wariancie Premium.
7. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w ofercie bez telefonu i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariancie Premium przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z telefonem, Usługą w wariancie Premium objęty będzie telefon nabyty od nas przy przedłużeniu umowy. Do czasu zlecenia przez Państwa dezaktywacji Usługą na warunkach dotychczasowych objęty będzie także dotychczasowy telefon.
8. Jeżeli korzystają Państwo z Usługi w ofercie z telefonem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariancie Premium przy przedłużeniu umowy o świadczenie usługi mobilnej 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 w wariancie Premium. 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 w wariancie Premium. Jeśli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą go nam Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa w wariancie Premium 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 w wariantie Premium. 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 wniosek 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. Jeżeli odstąpią Państwo od umowy sprzedaży telefonu objętego Usługą albo w przypadku jego utraty (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) powinni Państwo dezaktywować Usługę.

IV. Płatności

§ 8

1. Opłaty za Usługę, opłaty za korzystanie z telefonu zastępczego pobierane przez Partnera i inne opłaty określamy w Cenniku. 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.
2. Pozostałe opłaty (za koszty naprawy wykraczające zakres Usługi) są Państwo zobowiązani uiszczać z góry, w sposób wskazany przez Partnera.

V. Zgłaszanie uszkodzeń i harmonogram naprawy

§ 9

- 1) Uszkodzenie mogą Państwo zgłosić poprzez Infolinię techniczną lub stronę internetową www.orangesmartcare.pl.
- 2) Uszkodzenie telefonu 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 z Państwem kontaktować,
 - 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.

§ 10

1. Do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy telefonu 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 na 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 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 zakres Usługi.

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 zakres Usługi,
 - 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 terminie,
 - 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 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.

§ 11

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.

VI. Reklamacje

§ 12

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 zakresu 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 reklamację dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

VII. Postanowienia końcowe

§ 13

1. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
 - 1) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
 - 2) 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. 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 21.02.2019 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” wariant Premium i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
 - przez pierwszy miesiąc korzystania z Usługi – 0 zł,
 - w kolejnych miesiącach za każdy telefon objęty Usługą – 15,99 zł brutto (z VAT).
2. Opłata za korzystanie z telefonu zastępczego przez czas wykonywania naprawy wynosi: 50 zł brutto (z VAT).
3. W przypadku uszkodzenia wykraczającego poza zakres usługi lub zalania telefonu inną cieczą niż woda opłata za transport telefonu (w tym za organizację transportu) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 49,00 zł brutto (z VAT), natomiast opłata za ekspertyzę telefonu wynosi: 69,00 zł brutto (z VAT).

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 21.02.2019 r.