



Regulamin

usługi „Ochrona Smartfona”

(dawniej Orange Smart Care) z urządzeniami na raty

obowiązuje od 23 stycznia 2023r. do odwołania

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 8:00 do 18:00 pod numerem telefonu 501030030. Kontaktując się z Infolinią techniczną mogą Państwo zgłosić uszkodzenie Wyświetlacza lub zalanie wodą, sprawdzić status naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku uszkodzenia Wyświetlacza lub zalania wodą, a także informacje nt. zakresu uprawnień gwarancyjnych dla urządzeń mobilnych, w tym informacje o serwisach autoryzowanych, dokonujących napraw gwarancyjnych,
2. **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca Usługę lub korzystająca z niej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
3. **Limit** – odnawialny co rok kwotowy oraz ilościowy limit na realizację Usługi, przysługujący Państwu na wykonanie naprawy w ramach tego Limitu,
4. **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 zł,
5. **Partner** - Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, 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, numer rejestrowy BDO: 000527426, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9.888.300 zł,
6. **Płyta główna** – laminowana płyta, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego telefonu, smartwatcha, laptopa lub tabletu,
7. **Usługa** - usługa „Ochrona Smartfona”, dla Klientów, którzy dokonują u nas zakupu telefonu, smartwatcha, laptopa, tabletu, a także innych urządzeń na raty, ale poza ofertą dla Klientów naszych usług telekomunikacyjnych,
8. **Wyświetlacz** - część 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 Ochrona Smartfona z urządzeniami na raty 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 „Ochrona Smartfona” jest odpłatną usługą serwisowania telefonów, smartwatchów, tabletów, laptopów, a także innych urządzeń (Urządzeń). Usługa „Ochrona Smartfona” jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
2. Usługa nie jest usługą ubezpieczeniową w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
3. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.
4. Usługę oferujemy tym z Państwa, którzy dokonują u nas jedynie zakupu Urządzenia na raty.

§ 3

1. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć jedynie wraz z zakupem u nas Urządzenia na raty. Przewidujemy możliwość zawarcia umowy o świadczenie Usługi także w późniejszym terminie, jednak zastrzegamy sobie prawo do uzależnienia jej od istnienia możliwości sprawdzenia przez nas stanu technicznego Urządzenia, które ma być objęte Usługą. Usługą nie mogą być objęte urządzenia uszkodzone w chwili zawierania umowy. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi w terminie późniejszym może być możliwe tylko w wybranych Salonach lub innych naszych kanałach sprzedaży. Na stronie www.orangesmartcare.pl zamieszczamy informację o tym, gdzie lub w jaki sposób istnieje możliwość sprawdzenia stanu Urządzenia oraz adresy Salonów lub wskazanie kanałów, w których można zawrzeć umowę o świadczenie Usługi, jeśli nie jest ona zawierana wraz z zakupem u nas Urządzenia na raty.

Zastrzegamy sobie możliwość zaproponowania Państwu zawarcia umowy o świadczenie Usługi w późniejszym terminie także poprzez indywidualny kontakt z Państwem. Jeżeli zdecydują się Państwo skorzystać z takiej propozycji, poinformujemy o ewentualnych różnicach w sposobie aktywacji Usługi.

2. Usługą objęte będzie Urządzenie, które nabywają Państwo od nas w ramach oferty sprzedaży urządzeń na raty. Jeżeli w ramach umowy sprzedaży urządzeń na raty skorzystają Państwo z oferty, w ramach której istnieje możliwość kupienia Urządzeń stanowiących zestaw (których nie można kupić pojedynczo), Usługą będzie objęte tylko jedno Urządzenie – zawsze to droższe.
3. Nie można objąć Usługą Urządzenia innego niż kupione od nas w ramach oferty sprzedaży urządzeń na raty. Wyjątkiem jest przypadek, gdy wymieni Państwo Urządzenie w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji producenta lub rękojmi za wady rzeczy. W takim przypadku warunkiem objęcia Usługą Urządzenia jest poinformowanie o takiej zmianie na adres e-mail: infolinia@ucare.pl ze wskazaniem danych nowego Urządzenia (producent, model, numer IMEI/SN) i załączając skan decyzji o wymianie Urządzenia w ramach rękojmi lub gwarancji producenta.

§ 4

1. 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: 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.
2. Odstępując od umowy sprzedaży Urządzenia jednocześnie odstępują Państwo od tej Usługi.

§ 5

1. Z zastrzeżeniem ust. 5, zakresem Usługi obejmujemy wyłącznie:
 - a) w wariantach I – w Urządzeniach wyposażonych w Wyświetlacz:
 - 1) 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 pozostałe uszkodzone elementy Urządzenia, jeśli elementy te uległy uszkodzeniu wraz z Wyświetlaczem,
 - 2) naprawę Urządzenia uszkodzonego na skutek zalania wodą. W tym przypadku Usługę realizujemy poprzez naprawę lub wymianę Płyty głównej,
 - 3) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care;
 - b) w wariantach II – w Urządzeniach nieposiadających Wyświetlacza:
 - 1) naprawę wszystkich mechanicznych uszkodzeń Urządzenia,
 - 2) naprawę Urządzenia uszkodzonego na skutek zalania wodą.
2. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji producenta niezgodności towaru z umową, z zastrzeżeniem do punktu 3 poniżej.
3. Jeśli naprawiane przez nas Urządzenie nie jest już objęte gwarancją producenta, możemy przeprowadzić jego naprawę poza serwisem autoryzowanym przez producenta używając w profesjonalny sposób odnowionych, oryginalnych części lub wysokiej jakości zamienników o parametrach technicznych identycznych jak części oryginalne.
4. Naprawy uszkodzeń objętych zakresem Usługi będziemy realizować w ramach Limitu. Jeżeli Limit jest niewystarczający do realizacji naprawy, naprawę możemy także zrealizować poza Limitem pod warunkiem pokrycia przez Państwa kosztów naprawy wykraczających poza Limit. Naprawy uszkodzeń realizowane poza Limitem są także objęte zakresem Usługi.
5. W przypadku gdy wykonanie naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty naprawy przewyższają koszt wydania nowego Urządzenia) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. podzespoły niezbędne do zrealizowania naprawy nie będą dostępne w autoryzowanych serwisach współpracujących z Partnerem na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia. Może to być Urządzenie:
 - a) fabrycznie nowe – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
 - b) odnowione (refabrykowane) – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
 - c) o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenia lub Urządzeń z edycji limitowanej) - inny model.

W przypadku Urządzeń Apple: w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta mogą Państwo również otrzymać urządzenie równoważne nowemu, które zawiera elementy odnowione. Urządzenie odnowione może zostać wydane w opakowaniu zastępczym i nie są do niego dołączone akcesoria. W takiej sytuacji Urządzenie uszkodzone jest odsyłane do producenta.

6. Urządzenie może być wydane w ramach Limitu. W przypadku, gdy Limit nie jest wystarczający mogą Państwo skorzystać z wymiany pod warunkiem pokrycia kosztów wymiany wykraczających poza Limit.
7. W każdym przypadku proponowane Urządzenie będzie posiadać 24-miesięczną gwarancją producenta lub dystrybutora.
8. Naprawy uszkodzeń objętych zakresem Usługi będziemy realizować w ramach Limitu. Jeżeli Limit jest niewystarczający do realizacji naprawy, naprawę możemy także zrealizować poza Limitem pod warunkiem pokrycia przez Państwa kosztów naprawy wykraczających poza Limit. Naprawy uszkodzeń realizowane poza Limitem są także objęte zakresem Usługi.
9. W ramach Usługi otrzymują Państwo dostęp do Infolinii technicznej oraz strony internetowej www.orangesmartcare.pl, a także bezpłatnej mobilnej aplikacji Orange Smart Care.

10. Za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care mogą Państwo zdiagnozować tylko smartfon. Mogą go Państwo zdiagnozować 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., iOS w wersji od 8.4. 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.
11. Zakresem Usługi nie są objęte uszkodzenia inne niż:
- w wariantcie I:
 - mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza (polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu) oraz innych elementów Urządzenia uszkodzonych wraz z Wyświetlaczem lub
 - uszkodzenia Urządzenia na skutek zalania wodą;
 - w wariantcie II:
 - mechaniczne uszkodzenie Urządzenia lub
 - uszkodzenia Urządzenia na skutek zalania wodą.
12. W ramach Usługi w szczególności nie wykonujemy napraw następujących uszkodzeń:
- objętych uprawnieniami z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji,
 - spowodowanych zalaniem cieczą inną niż woda,
 - mających charakter powierzchniowy (estetyczny) np. zarysowania, otarcia i inne tego rodzaju, które nie mają wpływu na działanie Urządzenia,
 - Urządzeń, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany numeru IMEI/SN lub został on usunięty lub jest nieczytelny,
 - które spowodowaliście Państwo umyślnie,
 - dodatkowych akcesoriów, m.in.: dołączanych, akcesoryjnych klawiatur, stacji dokujących, ładowarek, rysików itp., nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem,
 - które wystąpiły w urządzeniu przeznaczonych na rynki inne niż rynek europejski,
 - powstałe w związku z naprawami uszkodzeń w punktach nieautoryzowanych lub przez osoby do tego nieuprawnione,
 - powstałych przed aktywacją Usługi,
 - elementów eksploatacyjnych Urządzenia np. opony, szczotki, baterie, akumulatory.
13. 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 Urządzeń Apple.
14. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy Urządzenia.

III. Aktywacja i dezaktywacja Usługi

§ 6

Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi podczas zawarcia umowy sprzedaży urządzeń na raty Usługę automatycznie aktywujemy obejmując nią Urządzenie będące przedmiotem umowy sprzedaży urządzeń na raty.

§ 7

- Usługę dezaktywujemy:
 - na Państwa zlecenie,
 - w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży urządzeń na raty,
 - jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy na tę Usługę,
 - w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
 - jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi.
- Jeśli Usługę dezaktywowaliśmy w związku z rozwiązaniem umowy sprzedaży urządzeń na raty, nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązanie umowy sprzedaży urządzeń na raty zostanie anulowane.
- Mogą Państwo zlecić dezaktywację Usługi za pośrednictwem Infolinii technicznej. Możemy Państwu zapewnić także inne sposoby dezaktywacji. Powinni Państwo dezaktywować Usługę odrębnie dla każdego Urządzenia. W okresie bezpłatnym Usługę dezaktywujemy natychmiastowo, a w okresie płatnym na koniec miesięcznego cyklu płatności rat, zgodnie z harmonogramem spłaty rat wskazanym w umowie sprzedaży urządzeń na raty. Jednak, jeśli złożą Państwo wnioski w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem danego miesięcznego cyklu płatności rat, Usługę wyłączymy na koniec kolejnego miesięcznego cyklu płatności rat.
- O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS, o ile podali nam Państwo swój numer kontaktowy podczas zawarcia umowy sprzedaży urządzeń na raty.
- W przypadku dezaktywacji Usługi ponowna jej aktywacja będzie możliwa wyłącznie przy okazji zawarcia kolejnej umowy sprzedaży urządzeń na raty oraz w wybranych salonach, których lista dostępna jest na stronie www.orangesmartcare.pl
- W przypadku dezaktywacji Usługi niewykorzystana kwota w ramach Limitu nie podlega zwrotowi.
- W przypadku utraty Urządzenia objętego Usługą (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) powinni Państwo dezaktywować Usługę.

8. Zastrzegamy sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy nie uregulują Państwo należności z tytułu jej świadczenia. Wcześniej wysłamy do Państwa wezwanie wyznaczając termin na usunięcie naruszeń.

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 aktywacji Usługi. W ramach Limitu może być zrealizowana 1 naprawa lub wymiana Urządzenia. Po upływie 12 miesięcy automatycznie uruchamiamy nowy Limit. Jego wysokość będzie zgodna z obowiązującym wówczas Cennikiem.
4. Limit niewykorzystany w danym okresie nie sumuje się z Limitem nowym ani nie jest wypłacany.
5. Z Limitu pokrywane są następujące koszty:
 - a) transportu,
 - b) ekspertyzy,
 - c) naprawy lub wymiany.
6. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji producenta lub rękopisami, z zastrzeżeniem do punktu 7 poniżej.
7. Jeśli naprawiane przez nas urządzenie nie jest już objęte gwarancją producenta, możemy przeprowadzić jego naprawę poza autoryzowanym przez producenta serwisem używając odnowionych w profesjonalny sposób oryginalnych części lub wysokiej jakości zamienników o parametrach technicznych identycznych jak części oryginalne.
8. W przypadku 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 Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów naprawy, wymiany lub uszkodzenie nieobjęte zakresem Usługi, niezwłocznie poinformujemy Państwa o koszcie naprawy lub wymiany Urządzenia. Dokonamy naprawy lub wymiany Urządzenia, której koszt wykracza poza Limit lub zakres Usługi tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy lub wymiany, ich kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
11. Jeśli naprawiamy Urządzenie 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. Jeżeli zdecydują Państwo, by Urządzenie nie było naprawiane, zostaną Państwo obciążeni tylko kosztem transportu i kosztem ekspertyzy wskazanym w Cenniku, o ile koszty te nie mogą być pokryte z Limitu. W takim wypadku mogą Państwo dokonać naprawy we własnym zakresie i wykorzystać Limit przy innej okazji. Nie zapewniamy możliwości częściowej naprawy Urządzenia.

V. Płatności

§ 9

1. Opłaty za korzystanie z Usługi, inne opłaty i koszty określamy w Cenniku. Wskazujemy tam w szczególności opłaty miesięczne, koszty transportu, koszty ekspertyzy.
2. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi uwzględniamy na rachunku zgodnie z miesięcznymi cyklami płatności rat przyjętymi w umowie sprzedaży urządzeń na raty. 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 stronę internetową www.orangesmartcare.pl lub Infolinię techniczną.
2. Uszkodzenie Wyświetlacza powinni Państwo zgłosić w ciągu 5 dni roboczych, a zalanie wodą w ciągu 2 dni roboczych od powstania uszkodzenia.
3. W zgłoszeniu powinni Państwo wskazać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę firmy,
 - b) numer NIP/Regon w przypadku firm,
 - c) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia przez na terytorium Polski,
 - d) dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
 - e) numer telefonu, na który Infolinia techniczna będzie mogła kontaktować się z Państwem,
 - f) adres e-mail, jeśli taki Państwo posiadają,
 - g) nazwę producenta, model i numer IMEI/SN Urządzenia,
 - h) potwierdzenie wyłączenia blokad Urządzenia,
 - i) inne informacje potrzebne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosimy.

§ 11

1. Do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy Urządzenie z uzgodnionego miejsca, przy czym transport realizujemy tylko na terenie Polski.

2. Przed przekazaniem Urządzenia powinni Państwo zabezpieczyć (skopiować) wszelkie zapisane na nim dane, a także wyjąć karty SIM albo wylogować eSIM, wyjąć karty pamięci oraz zdjąć naklejki zbliżeniowe Pay Pass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności). Nie odpowiadamy za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu, nie tworzymy ich kopii zapasowych ani ich nie zgrywamy – należy się liczyć z ich utratą.
3. Urządzenie powinno być zapakowane w taki sposób, by nie doszło do kolejnych uszkodzeń lub kontaktu z wilgocią podczas transportu.
4. Do 7 dni roboczych od chwili odebrania Urządzenia wykonamy naprawę i dostarczymy Urządzenie do uzgodnionego 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.
6. 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 Urządzenia lub są to adresy nieprawidłowe,
 - d) nie usunęli Państwo blokady założonej na Urządzeniu, przy czym nie dotyczy to blokady SIM-lock,
 - e) nie mieliśmy możliwości odbioru lub dostarczenia Urządzenia z przyczyn leżących po Państwa stronie,
 - f) wskazali Państwo późniejsze terminy odbioru bądź dostawy Urządzenia lub nadali Państwo przesyłkę z opóźnieniem,
 - g) nie wskazali Państwo prawidłowego oznaczenia Urządzenia, w tym indywidualnego numeru identyfikacyjnego telefonu (IMEI/SN),
 - h) nie uiszcili Państwo dopłaty za naprawę w zakresie kosztów wykraczających poza Limit lub zakres Usługi,
 - i) nie dostarczyli Państwo numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia objętego Usługą,
 - j) zgłosili Państwo do obsługi Urządzenie, które nie było i nie jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski,
 - k) części niezbędne do realizacji naprawy są niedostępne, a przyczyna niedostępności leży po stronie producenta, dystrybutora lub importera części zamiennych,
 - l) zgodnie z wytycznymi producenta, proces naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego producenta,
 - m) doszło do działania siły wyższej.

§ 12

Odbierając przesyłkę z Urządzeniem powinni Państwo sprawdzić stan przesyłki od razu (w przypadku dostawy przez kuriera - w obecności kuriera). Jeżeli stwierdzą Państwo uszkodzenie lub ubytek przesyłki powinni Państwo sporządzić protokół szkody (w przypadku dostawy przez kuriera - 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 lub rozliczeniu (wskazany w umowie sprzedaży urządzeń na raty) z tytułu opłaty miesięcznej za Usługę,
 - c) braku 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, 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 można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usługi reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.
4. Odpowiedź na reklamacje otrzymają Państwo w ciągu 14 dni od ich złożenia na adres wskazany w umowie lub na adres poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta). 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) uchylene, 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. 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 23.01.2023r. Będziemy go stosować do Urządzeń objętych Usługą po tej dacie.

usługi Ochrona Smartfona z urządzeniami na raty i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
 - a) przez pierwszy pełny okres rozliczeniowy – 0 zł,
W przypadku jeżeli Usługa została aktywowana w niepełnym okresie rozliczeniowym, Klient nie ponosi opłaty miesięcznej za ten niepełny okres rozliczeniowy oraz następujący po nim pełny okres rozliczeniowy korzystania z Usługi.
 - b) w kolejnych okresach rozliczeniowych za każde Urządzenie objęte Usługą – 17 zł brutto (z VAT), 13,82 zł netto (bez VAT).
2. Opłata za transport (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 49,00 zł brutto (z VAT), 39,84 zł netto (bez VAT). Opłata za Ekspertyzę Urządzenia wynosi: 69,00 zł brutto (z VAT), 56,10 zł netto (bez VAT).
3. Limit wynosi 1200,00 zł brutto (z VAT).

Dla uniknięcia wątpliwości pierwszym pełnym okresem rozliczeniowym korzystania z Usługi jest tylko okres po pierwszej aktywacji Usługi.

Cennik dotyczy Klientów objętych Usługą w związku z zakupem u nas Urządzenia na raty od 23.01.2023r. oraz limitów obowiązujących od 23.01.2023r.