



Regulamin usługi „Ochrona Smartfonów”

obowiązuje od 23 stycznia 2023r. do odwołania

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w 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 501 030 030. Kontaktując się z Infolinią techniczną mogą Państwo zgłosić uszkodzenie lub zalanie wodą Urządzenia, sprawdzić status naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku uszkodzenia Urządzenia 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 usługi Orange lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
3. **Limit** – odnawialny co rok limit 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 złotych,
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 złotych,
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 Smartfonów",
8. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym,
9. **Zestaw Urządzeń** – zestaw dwóch urządzeń składający się ze smartfona oraz innego urządzenia, który nabywają Państwo od nas w ramach jednej oferty z usługą mobilną, z tym zastrzeżeniem, że nie mogą to być dwa smartfony lub tablety, których producentem jest Apple.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Warunki świadczenia Usługi opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku usługi Ochrona Smartfonów i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi (Cennik).
2. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl oraz www.orangesmartcare.pl.
3. Na 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 w 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 wykorzystanie Usługi w celach zarobkowych.

II. Ogólne zasady świadczenia Usługi

§ 2

1. Usługa jest odpłatną usługą serwisowania telefonów, smartwatchów, tabletów, laptopów, telewizorów, słuchawek bezprzewodowych (dalej: Urządzenia) wchodzących w skład Zestawu Urządzeń.
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 Orange flex i nju mobile. Usługa jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
3. Usługa nie jest usługą ubezpieczeniową w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.
4. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.

§ 3

1. Umowę o świadczenie Usługi zawierają Państwo na czas nieokreślony.
2. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych w ofercie z urządzeniem. 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 Urządzeń, które mają być objęte Usługą. Usługą nie mogą być objęte urządzenia uszkodzone w chwili zawierania umowy

Zastrzegamy sobie prawo odmowy zawarcia umowy, jeśli Urządzenie jest uszkodzone. 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 umową lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych. 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.

3. Usługą objęte może być Zestaw Urządzeń, które nabywają Państwo od nas w ramach oferty usług mobilnych z urządzeniem.
4. W przypadku wymiany przez Państwa Urządzenia w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji producenta lub niezgodności towaru z umową Usługa jest kontynuowana na nowym Urządzeniu, pod warunkiem poinformowania nas o takiej zmianie na adres e-mail: infolinia@ucare.pl wraz ze wskazaniem danych nowego Urządzenia (producent, model, numer IMEI/SN) i załączenie skanu decyzji o wymianie Urządzenia w ramach niezgodności towaru z umową lub gwarancji.

§ 4

1. Jeżeli zawarli Państwo umowę na odległość lub poza lokalem Orange, jako Konsumenty, 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. Usługę w ten sposób zawartą aktywujemy 20 dnia po zawarciu umowy o świadczenie Usługi.

§ 5

1. Z zastrzeżeniem ust. 11 zakres Usługi obejmuje wyłącznie:
 - a) w wariancie 1:
 - 1) mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza (polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu) oraz innych elementów Urządzenia uszkodzonych wraz z Wyświetlaczem do kwoty wskazanego w Cenniku Limitu kwotowego;
 - 2) naprawę wszystkich mechanicznych uszkodzeń Urządzenia w przypadku Urządzenia nieposiadającego Wyświetlacza do kwoty wskazanego w Cenniku Limitu kwotowego,
 - 3) usunięcie skutków zalania Urządzenia wodą do kwoty wskazanego w Cenniku Limitu kwotowego. W przypadku Urządzenia posiadającego Wyświetlacz naprawę realizujemy poprzez naprawę lub wymianę Płyty głównej,
 - 4) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care;
 - b) w wariancie 2:
 - 1) naprawę wszystkich uszkodzeń mechanicznych Urządzenia lub
 - 2) usunięcie skutków zalania Urządzenia wodą,
 - 3) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care.
2. Każde z Urządzeń wchodzących w skład Zestawu Urządzeń obejmowane jest Usługą w wariancie 1 oraz w wariancie 2.
3. W chwili zgłoszenia uszkodzenia Urządzenia wskazują Państwo wariant, w którym ma być zrealizowana Usługa.
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 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 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 nie są objęte uszkodzenia:
 - a) objęte uprawnieniami z tytułu niezgodności towaru z umową lub gwarancji,
 - b) inne niż będące w zakresie Usługi wskazane w ust. 1,
 - c) powstałe w związku z naprawami uszkodzeń w punktach nieautoryzowanych lub przez osoby do tego nieuprawnione,
 - d) spowodowane zalaniem cieczą inną niż woda,
 - e) mające charakter powierzchniowy (estetyczny) np. zarysowania, otarcia i inne tego rodzaju uszkodzenia, które nie mają wpływu na działanie Urządzenia,
 - f) dodatkowych akcesoriów, m.in.: dołączanych, akcesoryjnych klawiatur, stacji dokujących, ładowarek, rysików akumulatorów, padów, pilotów itp., nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem,
 - g) Urządzeń, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany numeru IMEI/SN lub został on usunięty lub jest nieczytelny,
 - h) które spowodowaliście Państwo umyślnie,
 - i) powstałych w urządzeniach przeznaczonych na rynki inne niż rynek europejski,
 - j) powstałych przed aktywacją Usługi Serwisowej.
7. Zakresem Usługi nie są objęte uszkodzenia inne niż:
 - a) w przypadku skorzystania przez Państwa z wariantu 1:

- 1) mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza (polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu) oraz innych elementów Urządzenia uszkodzonych wraz z Wyświetlaczem lub w przypadku Urządzeń nieposiadających Wyświetlacza wszystkie uszkodzenia mechaniczne,
- 2) uszkodzenia Urządzenia na skutek zalania wodą;
- b) w przypadku skorzystania przez Państwa z wariantu 2:
 - 1) mechaniczne uszkodzenie Urządzenia lub
 - 2) uszkodzenia Urządzenia na skutek zalania wodą.
8. Do naprawy Urządzenia wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej.
9. Jeśli naprawiane 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.
10. 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.
11. Gdy wykonanie naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia na wymianę) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. części niezbędne do zrealizowania naprawy nie będą dostępne w autoryzowanych serwisach współpracujących z Partnerem) 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,
12. 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.
13. W każdym przypadku proponowane Urządzenie będzie posiadać 24-miesięczną gwarancję producenta lub dystrybutora.
14. 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.
15. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy Urządzenia tj. naprawy, która nie przywraca całkowitej sprawności Urządzenia.

III. Aktywacja i dezaktywacja Usługi

§ 6

1. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych, to Usługę uruchomimy wraz z wejściem w życie warunków umowy.
2. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi i w ramach przedłużenia umowy nabyli Państwo Zestaw Urządzeń zostanie on objęty Usługą na Państwa żądanie zgłoszone w ciągu 7 dni od przedłużenia umowy. Żądanie to może być zgłoszone na Infolinii Technicznej. Usługę na dotychczasowych Urządzeniach automatycznie wyłączymy
3. Usługę aktywujemy 20 dnia po zawarciu umowy o świadczenie Usługi.

§ 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,
2. Jeśli dezaktywowaliśmy Usługę w związku z rozwiązaniem Umowy o świadczenie usług mobilnych, nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązanie Umowy o świadczenie usług mobilnych zostanie anulowane.
3. Mogą Państwo zlecić dezaktywację Usługi za pośrednictwem Infolinii technicznej. Możemy Państwu zapewnić także inne sposoby dezaktywacji. Dezaktywując Usługę jest ona wyłączana dla obu Urządzeń z Zestawu.

W okresie bezpłatnym Usługę dezaktywujemy natychmiastowo, a w okresie płatnym na w ostatnim dniu okresu rozliczeniowego właściwego dla Państwa Umowy o świadczenie usług mobilnych. Jeśli jednak złożą Państwo wniosek o dezaktywację Usługi w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem danego okresu rozliczeniowego, Usługę wyłączymy w ostatnim dniu 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 Urządzenia objętego Usługą Usługa zostanie dezaktywowana. W przypadku utraty Urządzenia (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) powinni Państwo dezaktywować Usługę.
7. W przypadku dezaktywacji Usługi niewykorzystany Limit nie podlega zwrotowi.
8. Zastrzegamy sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy nie uregulują Państwo należności z tytułu jej świadczenia pomimo upływu terminu wskazanego przez nas wcześniej Państwu w wezwaniu do zapłaty.

IV. Limit

§ 8

1. W ramach Usługi otrzymują Państwo kwotowy i ilościowy odnawialny co roku Limit.
2. Wysokość Limitu kwotowego dla wariantu 1 wskazujemy w Cenniku.
3. Limit pozostaje do Państwa dyspozycji przez 12 miesięcy począwszy od dnia aktywacji Usługi. W ramach Limitu ilościowego może być zrealizowana dla każdego z Urządzeń 1 naprawa lub wymiana Urządzenia w wariantcie 1 albo jedna wymiana lub naprawa w wariantcie 2. 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 nowym Limitem ani nie jest wypłacany.
5. Z Limitu pokrywane są następujące koszty:
 - a) transportu,
 - b) ekspertyzy,
 - c) naprawy lub wymiany.
6. W przypadku wykorzystania Limitu mogą Państwo skorzystać z Usługi ponosząc dodatkowe opłaty na zasadach określonych poniżej.
7. Jeżeli Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów naprawy, wymiany lub uszkodzenie nie jest objęte zakresem Usługi, niezwłocznie poinformujemy Państwa o koszcie naprawy lub wymiany Urządzenia. Dokonamy naprawy lub wymiany, 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.
8. 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.
9. 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.
10. Jeśli posiadają Państwo niewykorzystany Limit, który jednak nie jest wystarczający by naprawić Urządzenie 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 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 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 zakres Usługi) są Państwo zobowiązani uiszczać z góry, w sposób ustalony przez Partnera.

VI. Zgłaszanie Uszkodzeń i harmonogram napraw

§ 10

1. Uszkodzenie mogą Państwo zgłosić poprzez stronę internetową www.orangesmartcare.pl lub Infolinię techniczną.
2. Uszkodzenie Urządzenia 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) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski,
 - c) dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
 - d) numer telefonu, na który Infolinia techniczna będzie się mogła z Państwem kontaktować,
 - e) adres e-mail, jeśli taki Państwo posiadają,
 - f) nazwę producenta, model i numer IMEI/SN Urządzenia,
 - g) potwierdzenie wyłączenia blokad Urządzenia,
 - h) 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 organizujemy tylko na terenie Polski.

2. Przed przekazaniem Urządzenia powinni Państwo zabezpieczyć (skopiować) wszelkie zapisane na nim dane, a także wyjąć (o ile Urządzenie posiada) karty SIM albo wylogować eSIM, wyjąć karty pamięci oraz zdjęć 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 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 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.
6. Nie odpowiadamy 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 Urządzenia lub są to adresy nieprawidłowe,
 - d) nie usunęli Państwo blokady założonej na Urządzeniu,
 - 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 Urządzenia (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 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 umożliwi 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) braku dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów,mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysyłać 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 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, reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.
4. Odpowiedź na reklamacje dostaną Państwo w ciągu 14 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 Regulaminie, 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 po objęciu Usługą nowego Urządzenia. 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 23.01.2023. Będziemy go stosować do Urządzeń objętych Usługą po tej dacie.

Cennik

usługi „Ochrona Smartfonów” i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
 - za pierwszy pełny okres rozliczeniowy – 0 zł,
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.
 - w kolejnych miesiącach za objęte Usługą Urządzenia 33 zł brutto (z VAT).
2. Limit kwotowy – 1200 zł
3. W przypadku uszkodzenia wykraczającego poza zakres Usługi lub Limit opłata za transport Urządzenia (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 pełnym okresem rozliczeniowym korzystania z Usługi jest tylko okres po pierwszej aktywacji Usługi. Jeżeli już Państwo korzystają z Usługi i tylko zmieniają Państwo Urządzenie, które ma być objęte Usługą, to nie uważamy tego za pierwszy okres rozliczeniowy korzystania z Usługi.

Cennik dotyczy klientów objętych Usługą w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej od 23.01.2023r. oraz limitów obowiązujących od dnia 23.01.2023 r.