



# Regulamin

## usługi „Orange Smart Care” z urządzeniami na raty

obowiązuje od 21.08.2021r. 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 limit na realizację Usługi, przysługujący Państwu niezależnie od liczby napraw możliwych do wykonania w ramach tego Limitu,
4. **Obudowa** – zewnętrzne elementy telefonu, smartwatcha, laptopa lub tabletu 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: 000010681, NIP 5260250995, REGON 012100784 z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 zł,
6. **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, 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, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego telefonu, smartwatcha, laptopa lub tabletu,
8. **Usługa** - usługa „Orange Smart Care”, dla Klientów, którzy dokonują u nas zakupu telefonu, smartwatcha, laptopa lub tabletu na raty, ale poza ofertą dla Klientów naszych usług telekomunikacyjnych,
9. **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 Orange Smart Care i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi (Cennik).
2. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych [www.orange.pl](http://www.orange.pl) oraz [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
3. Na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](http://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, smartwatchów, tabletów i laptopów (Urządzeń). Usługa „Orange Smart Care” jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
2. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.
3. 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. 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](http://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 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.

#### § 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. 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 Urządzenia, aparat (przedni lub tylny) lub jego przyciski (w tym klawiaturę stanowiącą integralną część Urządzenia), 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 Urządzenia) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. Urządzenie nie jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia na nowe. Będzie to Urządzenie fabrycznie nowe lub po wcześniejszym uzgodnieniu z Państwem Urządzenie odnowione tego samego modelu (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub Urządzeń 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 Urządzenie o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących, koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej). Nowe Urządzenie może być wydane 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 pod warunkiem pokrycia przez Państwa kosztów naprawy wykraczających poza aktualny Limit. 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](http://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 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](http://www.orangesmartcare.pl/aplikacja). Szczegółowe zasady korzystania z aplikacji określa odrębny regulamin aplikacji dostępny na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://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 Urządzenia,
  - d) Urządzeń, których numer IMEI/SN został zmieniony, usunięty lub jest nieczytelny,
  - e) które spowodowaliście Państwo umyślnie,

- f) dodatkowych akcesoriów, m.in.: dołączanych, akcesoryjnych klawiatur, stacji dokujących, ładowarek, itp., nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem.
- 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 Urządzeń Apple.
- 8. Przez czas trwania naprawy smartfona mogą Państwo wynająć od naszego Partnera smartfon zastępczy. Usługa najmu smartfona zastępczego oferowana jest przez Partnera w imieniu własnym i za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku.
- 9. 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

1. Usługę dezaktywujemy:
  - a) na Państwa zlecenie,
  - b) w przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży urządzenia na raty,
  - c) jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy na tę Usługę,
  - d) w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
  - e) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi.
2. 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.
3. 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.
4. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS, o ile podali nam Państwo swój numer kontaktowy podczas zawarcia umowy sprzedaży urządzeń na raty.
5. 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](http://www.orangesmartcare.pl)
6. W przypadku dezaktywacji Usługi niewykorzystana kwota w ramach Limitu nie podlega zwrotowi.
7. 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 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, niezwłocznie poinformujemy 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 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.
12. 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.
13. 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 jedynie częściowej naprawy telefonu.

## V. Płatności

### § 9

1. Opłaty za korzystanie z Usługi, inne opłaty i koszty określamy w Cenniku. Wskazujemy tam w szczególności opłaty miesięczne, opłaty za korzystanie ze smartfona zastępczego pobierane przez Partnera, 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](http://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 kuriera 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 o wyłączeniu 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 organizujemy 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 zdjęć naklejki zbliżeniowe Pay Pass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet). 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 oraz możliwości bezpłatnego skorzystania ze smartfona zastępczego.
6. W przypadku niedotrzymania wyżej wskazanych terminów naprawy smartfona, będą Państwo upoważnieni do złożenia wniosku o bezpłatne udostępnienie smartfona zastępczego. Jeżeli wcześniej była pobrana opłata za smartfon zastępczy zostanie ona Państwu zwrócona na rachunek bankowy wskazany podczas składania wniosku o zwrot opłaty. Smartfon zastępczy przekazemy w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku.
7. Nie odpowiadamy jednak za niedochowanie terminów, jeżeli:
  - a) na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://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 terminy późniejsze od wymienionych wyżej terminów standardowych,

- 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 aktualny 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 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) 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 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](http://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](http://www.orangesmartcare.pl), lub drogą mailową na adres: [reklamacje@ucare.pl](mailto:reklamacje@ucare.pl), lub pisemnie na adres siedziby Partnera. Reklamacje powinni Państwo złożyć w ciągu 30 dni od odebrania Urządzenia, 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. 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) 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](http://www.orange.pl) z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa (orzeczenie lub decyzja) powodujące odwołanie Usługi wskazują 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 21.08.2021r. Będziemy go stosować do Urządzeń objętych Usługą po tej dacie.

# Cennik

usługi Orange Smart Care z urządzeniami na raty 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 każde Urządzenie objęte Usługą – 11,99 zł brutto (z VAT), 9,75 zł netto (bez VAT).
2. Opłata za korzystanie ze smartfona zastępczego przez czas wykonywania naprawy wynosi: 50,00 zł brutto (z VAT), 40,65 zł netto (bez VAT).
3. 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).
4. Limit wynosi 1200,00 zł brutto (z VAT).

Dla uniknięcia wątpliwości pierwszym miesiącem korzystania z Usługi jest tylko miesiąc po pierwszej aktywacji Usługi.

**Cennik dotyczy Klientów objętych Usługą w związku z zakupem u nas Urządzenia na raty od 21.08.2021r. oraz limitów obowiązujących od 21.08.2021r.**



# Regulamin

## usługi „Orange Smart Care” Premium z urządzeniami na raty

obowiązuje od 21.08.2021r. 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 lub zalanie wodą Urządzenia, sprawdzić status naprawy, uzyskać instrukcję postępowania w przypadku uszkodzenia lub zalania wodą Urządzenia, 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. **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,
4. **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, 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 wariantach Premium dla Klientów, którzy dokonują u nas zakupu Urządzenia na raty, ale poza ofertą dla Klientów naszych usług telekomunikacyjnych.

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Warunki świadczenia usługi „Orange Smart Care” w wariantach Premium opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi Orange Smart Care w wariantach Premium i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi (Cennik).
2. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych [www.orange.pl](http://www.orange.pl) oraz [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
3. Na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](http://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, smartwachów, tabletów i laptopów (Urządzeń).
2. 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.
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. 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](http://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 wymienią Państwo Urządzenie w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji 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.

#### § 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. 3 poniżej, zakresem Usługi w wariantcie Premium obejmujemy wyłącznie:
  - a) naprawę wszystkich uszkodzeń mechanicznych Urządzenia,
  - b) usunięcie skutków zalania wodą Urządzenia,
  - c) diagnozę stanu smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care.
2. W ramach Usługi w ofercie Premium zapewniamy Państwu jedną naprawę Urządzenia w ciągu 12 miesięcy.
3. W przypadku gdy wykonanie naprawy okaże się nieekonomiczne (tj. koszty naprawy przewyższają koszt wydania nowego Urządzenia) lub niemożliwe z przyczyn technicznych (m.in. Urządzenie nie jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia na nowe. Będzie to Urządzenie fabrycznie nowe tego samego modelu (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub Urządzeń 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 zaproponować Urządzenie o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech dotyczących koloru, wykończenia lub urządzeń z edycji limitowanej).
4. W ramach Usługi w wariantcie Premium otrzymują Państwo dostęp do Infolinii technicznej oraz strony internetowej [www.orangesmartcare.pl](http://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 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](http://www.orangesmartcare.pl/aplikacja). Szczegółowe zasady korzystania z aplikacji określa odrębny regulamin aplikacji dostępny na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
6. Zakresem Usługi w wariantcie 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 Urządzenia,
  - d) Urządzeń, których numer IMEI/SN został zmieniony, usunięty lub jest nieczytelny,
  - e) które spowodowaliście Państwo umyślnie,
  - f) dodatkowych akcesoriów, m.in.: dołączanych, akcesoryjnych klawiatur, stacji dokujących, ładowarek, itp., nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem.
7. W przypadku uszkodzeń, które nie są objęte zakresem Usługi w wariantcie 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 Urządzeń Apple.
8. Przez czas trwania naprawy mogą Państwo wynająć smartfon zastępczy u naszego Partnera. Usługa najmu smartfona 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, niezwłocznie 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 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 za dodatkową opłatą.
12. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości 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 urządzenia 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 wniosek 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.
- W przypadku utraty Urządzenia objętego Usługą (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) powinni Państwo dezaktywować Usługę.
- 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. Płatności

#### § 8

- Opłaty za Usługę, opłaty za korzystanie ze smartfona zastępczego i inne opłaty określamy w Cenniku. 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.
- Pozostałe opłaty (za koszty naprawy wykraczające poza zakres Usługi) są Państwo zobowiązani uiszczać z góry, w sposób wskazany przez Partnera.

### V. Zgłaszanie uszkodzeń i harmonogram naprawy

#### § 9

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

#### § 10

- Do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy Urządzenie z uzgodnionego z Państwem miejsca, przy czym transport organizujemy tylko na terenie Polski.
- 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 np. Wallet). 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.
- 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 oraz możliwości bezpłatnego skorzystania ze smartfona zastępczego.
6. W przypadku niedotrzymania wyżej wskazanych terminów naprawy smartfona będą Państwo upoważnieni do złożenia wniosku o bezpłatne udostępnienie smartfona zastępczego. Jeżeli wcześniej była pobrana opłata za smartfon zastępczy zostanie ona Państwu zwrócona na rachunek bankowy wskazany podczas składania wniosku o zwrot opłaty. Smartfon 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](http://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, 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 terminy późniejsze od wymienionych wyżej terminów standardowych,
  - 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 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) doszło do działania siły wyższej.

## § 11

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.

## VI. Reklamacje

### § 12

1. Reklamacje dotyczące:
  - a) nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi,
  - b) nieprawidłowego wyliczenia kwoty na rachunku lub rozliczeniu (wskazanym 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 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](http://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](http://www.orangesmartcare.pl), lub drogą mailową na adres: [reklamacje@ucare.pl](mailto:reklamacje@ucare.pl), lub pisemnie na adres siedziby Partnera. Reklamacje powinni Państwo złożyć w ciągu 30 dni od odebrania Urządzenia, realizacji Usługi lub zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usług 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.

## VII. Postanowienia końcowe

### § 13

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](http://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. 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 21.08.2021r. Będziemy go stosować do Urządzeń objętych Usługą po tej dacie.

## Cennik

usługi „Orange Smart Care” Premium z urządzeniami na raty 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 każde Urządzenie objęte Usługą – 15,99 zł brutto (z VAT), 13 zł netto (bez VAT).
2. Opłata za korzystanie ze smartfona zastępczego przez czas wykonywania naprawy wynosi: 50,00 zł brutto (z VAT), 40,65 zł netto (bez VAT).
3. W przypadku uszkodzenia wykraczającego poza zakres usługi lub zalania Urządzenia inną cieczą niż woda opłata za transport Urządzenia (w tym za organizację transportu) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 49,00 zł brutto (z VAT), 39,84 zł netto (bez VAT), natomiast opłata za ekspertyzę Urządzenia wynosi: 69,00 zł brutto (z VAT), 56,10 zł netto (bez VAT).

Dla uniknięcia wątpliwości pierwszym miesiącem korzystania z Usługi jest tylko miesiąc po pierwszej aktywacji Usługi.

**Cennik dotyczy Klientów objętych Usługą w związku z zakupem u nas Urządzenia na raty od 21.08.2021r.**