

„Orange Smart Care” to usługa serwisowania telefonów komórkowych (w tym smartfonów) dostępna dla konsumentów i przedsiębiorców, którzy zawarli z Orange Polska S.A. pisemną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange i jednocześnie wraz z tą umową dokonali zakupu wskazanych urządzeń. Usługa obejmuje w szczególności świadczenie naprawy polegającej na usunięciu skutków mechanicznego uszkodzenia wyświetlacza lub skutków zalania wodą urządzenia do wysokości wskazanego w § 7 limitu, niezależnie od przyczyny ich wystąpienia, a także usługę diagnozy urządzenia oraz usługę infolinii technicznej, na warunkach szczegółowo określonych w niniejszym regulaminie.

## § 1

### Definicje

- Administrator** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-146), przy ul. 17 Stycznia 48, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 100 000,00 zł. Administrator działa w imieniu i na rzecz Orange, któremu Orange zleciło wykonywanie czynności administracyjnych oraz organizacyjnych w celu realizacji postanowień Regulaminu.
- Cykl Billingowy** – miesięczny okres, obowiązujący w ramach zawartej pomiędzy Klientem a Orange Umowy, za który naliczane są przez Orange opłaty z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- Diagnoza Urządzenia Orange Smart Care** – bezpłatna aplikacja mobilna służąca do diagnozy stanu Urządzenia pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające Urządzenie w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu Urządzenia oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności Urządzenia określającego stan sprawności poszczególnych funkcji Urządzenia. Aplikacja udostępniona przez Orange poprzez link wysłany do Klienta pod numer telefonu przyznany Klientowi na podstawie Umowy. Zasady korzystania z aplikacji określone są w regulaminie aplikacji mobilnej Diagnoza Urządzenia Orange Smart Care. Z aplikacji może korzystać Klient lub Użytkownik, po wcześniejszej akceptacji regulaminu aplikacji. Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 4.0. do 6.X., iOS w wersji od 8.4. do 9.X. Orange ma możliwość udostępnienia aplikacji także na nowszej wersji systemu Android oraz iOS. Aplikacja dostępna będzie po upływie 3 miesięcy od dnia obowiązywania niniejszego Regulaminu.
- Dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem soboty i dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z Ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (DzU 1951 nr 4, poz. 28).
- Ekspertyza** – ekspertyza Urządzenia wykonana przez Punkt naprawczy przed podjęciem czynności naprawczych celem stwierdzenia dokładnego zakresu uszkodzenia Urządzenia i kosztów Naprawy.
- Gwarancja** – oryginalna, pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie.
- Infolinia Techniczna** – bezpłatne telefoniczne centrum obsługi Klientów lub Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia i Zalania wodą oraz przekazujące informacje w zakresie uprawnień gwarancyjnych do urządzeń mobilnych, w tym informacje o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych. Infolinia przyjmuje zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą, udziela informacji na temat statusu Naprawy, a także udziela wsparcia Klientom lub Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania wodą oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego celem wykonania Ekspertyzy. Infolinia działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod bezpłatnym numerem Orange 501 030 030.
- Klient** – osoba będąca konsumentem lub przedsiębiorcą, która zawarła z Orange Umowę oraz dokonała zakupu Urządzenia i jednocześnie zawarła umowę o świadczenie Usługi.
- Limit** – odnawialny co rok kwotowy limit do wykonania Napraw, przysługujący Klientowi niezależnie od liczby Napraw możliwych do wykonania w ramach tego Limitu określony szczegółowo w § 7.
- Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza (tj. naprawa lub wymiana Wyświetlacza), a także naprawa innych elementów Urządzenia na zasadach określonych w § 6 ust. 7 pkt a lub usunięcie skutku Zalania wodą Urządzenia (tj. osuszenie Urządzenia albo wymiana Płyty głównej) niezależnie od przyczyny ich wystąpienia oraz wyłącznie w zakresie Usługi (tj. w ramach Limitu i poza Limitem) i zgodnie z procedurami określonymi w niniejszym Regulaminie.
- Numer IMEI/S/N (International Mobile Equipment Identity/Serial Number)** – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia.
- Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną.
- 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. Podmiot odpowiedzialny względem Klienta za należyłą realizację Usługi zgodnie z Regulaminem, działający sam lub za pośrednictwem Administratora.
- Osuszanie** – zespół operacji technologicznych mających na celu usunięcie wody z Urządzenia.
- Płyta główna** – laminowana płyta urządzenia elektronicznego, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego Urządzenia.
- Punkt naprawczy** – wskazany przez Administratora punkt naprawczy Urządzenia objętego Usługą.
- Regulamin** – niniejszy regulamin.
- Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Orange, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Orange usług telekomunikacyjnych w Mobilnej Sieci Orange, z wyjątkiem usług świadczonych w ramach ofert: Zetafon, Minutofon i nju mobile. Umowa jest zawierana lub przedłużana w formie pisemnej i wraz z nią Klient dokonuje jednoczesnego zakupu Urządzenia.
- Urządzenie** – telefon komórkowy (w tym smartfon), którego zakup jest potwierdzony odpowiednim dowodem zakupu od Orange bądź od autoryzowanego dystrybutora Orange.
- Urządzenie Zastępcze** – telefon komórkowy (w tym smartfon) stanowiący własność Administratora, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie udostępnione odpłatnie Klientowi lub Użytkownikowi na jego wniosek, na warunkach uzgodnionych z Administratorem, w celu możliwości skorzystania z takiego urządzenia na czas wykonania Naprawy. Urządzenie może nosić ślady normalnego użytkowania.

21. **Usługa** – świadczona dla Klientów lub Użytkowników usługa „Orange Smart Care” obejmująca: usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), a także naprawę innych elementów Urządzenia na zasadach określonych w § 6 ust. 7 pkt a lub usunięcie skutku Zalania wodą Urządzenia, Diagnozę Urządzenia za pomocą aplikacji mobilnej, bezpłatną Infolinię Techniczną, Ekspertyzę wykonywaną przed dokonaniem Naprawy celem stwierdzenia dokładnego zakresu Uszkodzenia lub skutku Zalania wodą i kosztów Naprawy, organizację transportu Urządzenia, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania wodą przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl)), możliwość śledzenia statusu Naprawy przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl)), 10% zniżki na wykonanie naprawy całkowicie wykraczającej poza Limit lub zakres Usługi na zasadach określonych w § 6 ust. 7 pkt i. Usługa nie obejmuje naprawy uszkodzeń określonych w § 9 ust. 1 i 2, w szczególności usunięcia wad fizycznych urządzeń, które są objęte rękojmią lub Gwarancją. Jednocześnie korzystanie z Usługi w żaden sposób nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu rękojmi lub z Gwarancji.
22. **Uszkodzenie** – mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza, polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy, niezależnie od przyczyny wystąpienia uszkodzenia.
23. **Użytkownik** – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą. Przekazanie przez Klienta Urządzenia takiej osobie fizycznej stanowi upoważnienie dla niej do korzystania z Urządzenia objętego Usługą oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia osobom nieuprawnionym. Klient ponosi odpowiedzialność za oświadczenia (dyspozycje) składane przez Użytkownika w ramach wykonania Usługi i ich skutki, także w sytuacji gdy Użytkownik nie posiada lub posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych, np. jest osobą niepełnoletnią i/lub nie działa za zgodą przedstawicieli ustawowych.
24. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym.
25. **Zalanie wodą** – bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

## § 2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Orange Usługi. Orange świadczy Usługę samodzielnie lub za pośrednictwem Administratora, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Usługa nie stanowi usługi telekomunikacyjnej – jest to dodatkowa, odpłatna usługa świadczona przez Orange, obejmująca serwisowanie urządzeń jako rozszerzenie zakresu usługi serwisowej, o której mowa w art. 56 ust. 3 pkt 14 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (DzU 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.), z odrębnie określonymi zasadami obsługi Klientów lub Użytkowników i dedykowanym procesem reklamacyjnym.
3. W ramach Usługi Klient lub Użytkownik zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności Klient zobowiązany jest do uiszczania stałej opłaty miesięcznej przez okres obowiązywania Usługi, w wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Orange.
5. Usługa oferowana jest przez Orange od dnia obowiązywania Regulaminu (z zastrzeżeniem § 1 ust. 3 ostatnie zdanie) do odwołania (z zastrzeżeniem § 15 ust. 3 i 4).

## § 3

### Okres obowiązywania Usługi oraz zasady ponoszenia opłat

1. Klient może zawrzeć umowę o świadczenie Usługi podczas zawarcia Umowy lub jej przedłużenia, gdy jednocześnie dokonuje zakupu Urządzenia.
2. Umowa o świadczenie Usługi jest zawierana na czas nieokreślony. W ramach tej umowy Klient otrzymuje możliwość naprawy Urządzenia do wysokości odnawialnego co rok Limitu, o którym mowa w § 7, oraz dodatkowe świadczenia niewliczone do tego Limitu.
3. Okres obowiązywania Usługi rozpoczyna się w dniu jej aktywacji, zgodnie z § 4, i trwa do momentu jej dezaktywacji z przyczyn określonych w § 5.
4. Klient nie ponosi opłaty miesięcznej za pierwszy pełny Cykl Billingowy korzystania z Usługi.

W przypadku jeżeli Usługa została aktywowana w niepełnym Cyklu Billingowym, Klient nie ponosi opłaty miesięcznej za ten niepełny Cykl Billingowy oraz następujący po nim pełny Cykl Billingowy korzystania z Usługi.

5. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi są uwidocznione na fakturze za usługi telekomunikacyjne i są płatne zgodnie z terminem płatności faktury.
6. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi są płatne z dołu.
7. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie Usługi w trakcie Cyklu Billingowego opłata miesięczna za Usługę zostanie proporcjonalnie pomniejszona o czas, gdy Usługa nie była aktywna.
8. Pozostałe opłaty, niebędące opłatą miesięczną za Usługę, Klient lub Użytkownik będzie uiszczał we wskazany przez Administratora sposób (np. płatność za pobraniem przez kuriera, płatność przelewem na wskazany przez Administratora rachunek bankowy). W niektórych przypadkach, w zależności od producenta Urządzenia, Klient lub Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za naprawę Urządzenia przed jej wykonaniem.

## § 4

### Aktywacja Usługi

1. W przypadku zawarcia Umowy aktywacja Usługi nastąpi z dniem aktywacji Klientowi usług telekomunikacyjnych. Klient zostanie poinformowany o aktywacji Usługi SMS-em w momencie jej aktywowania na numer telefonu przyznany Klientowi na podstawie Umowy.
2. W przypadku przedłużenia Umowy aktywacja Usługi nastąpi pierwszego dnia najbliższego Cyklu Billingowego następującego po tym przedłużeniu. Klient zostanie poinformowany SMS-em o aktywacji Usługi w momencie jej aktywowania na numer telefonu przyznany Klientowi na podstawie Umowy.

## § 5

### Dezaktywacja Usługi

1. Klient może wystąpić ze zleceniem dezaktywacji Usługi (tj. złożyć dyspozycję rozwiązania umowy o świadczenie Usługi) w każdym momencie.
2. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 4, dezaktywacja Usługi (tj. rozwiązanie umowy o świadczenie Usługi) następuje w przypadku, gdy:
  - a) Klient wystąpi do Orange ze zleceniem dezaktywacji Usługi lub

- b) Umowa uległa rozwiązaniu, lub
  - c) zakończy się okres świadczenia Usługi określony przez Orange w momencie odwołania Usługi na zasadach określonych w § 15 ust. 3 i 4, lub
  - d) Klient będący konsumentem odstąpił od Umowy na podstawie ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (DzU z 2014 r. poz. 827) (zwanej dalej „Ustawą o prawach konsumenta”).
3. W przypadku określonym w ust. 2 pkt a dezaktywacja Usługi ma skutek na koniec Cyklu Billingowego, w którym Klient wystąpił ze zleceniem dezaktywacji, jeśli Klient wystąpi z takim zleceniem nie później niż na 24 godziny przed upływem Cyklu Billingowego. W przypadku gdy Klient wystąpi ze zleceniem dezaktywacji w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem Cyklu Billingowego, to wówczas dezaktywacja Usługi ma skutek na koniec kolejnego Cyklu Billingowego.
  4. W przypadku określonym w ust. 2 pkt b dezaktywacja Usługi następuje z momentem rozwiązania Umowy.
  5. W przypadku określonym w ust. 2 pkt d dezaktywacja Usługi następuje bezzwłocznie po otrzymaniu przez Orange informacji o odstąpieniu przez Klienta będącego konsumentem od Umowy.
  6. Uprawnienie Klienta lub Użytkownika do korzystania z Usługi wygasa wraz z momentem jej dezaktywacji bądź wcześniej gdy Klient będący konsumentem odstępuje od Umowy na podstawie ustawy o prawach konsumenta.
  7. W przypadku określonym w ust. 2 pkt a Klient zostanie poinformowany o dezaktywacji Usługi SMS-em w momencie jej dezaktywacji na numer telefonu przyznany Klientowi na podstawie Umowy.
  8. W przypadku dezaktywacji Usługi w sposób wskazany w ust. 2 pkt a Klient nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi w czasie trwania Umowy dla Urządzenia objętego uprzednio Usługą.
  9. W przypadku dezaktywacji Usługi Klientowi lub Użytkownikowi nie przysługuje zwrot niewykorzystanej kwoty w ramach Limitu.
  10. W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy zakupu Urządzenia, jeżeli nie chce ponosić opłaty miesięcznej za Usługę, powinien złożyć zlecenie dezaktywacji Usługi.
  11. W przypadku utraty Urządzenia przez Klienta lub Użytkownika (np. zgubienia, kradzieży, zniszczenia) nie ma możliwości zastąpienia w ramach obowiązującej Usługi utraconego Urządzenia innym urządzeniem. W takim przypadku, jeżeli Klient nie chce ponosić opłaty miesięcznej za Usługę, to powinien złożyć zlecenie dezaktywacji Usługi.
  12. W przypadku zmiany Klienta dokonanej w ramach Umowy Klient przejmujący prawa i obowiązki z Umowy przejmuje także prawa i obowiązki z umowy o świadczenie Usługi i jest zobowiązany do ponoszenia opłat za Usługę do momentu dezaktywacji Usługi na zasadach określonych w ust. 3, niezależnie od tego, czy jest w posiadaniu Urządzenia, czy też jest ono w posiadaniu Użytkownika. Upoważnienie Użytkownika przez dotychczasowego Klienta do korzystania z Usługi zachowuje ważność w odniesieniu do nowego Klienta.

## § 6

### Zakres Usługi

1. Usługa dotyczy, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 poniżej, wyłącznie Urządzenia stanowiącego własność Klienta, zakupionego podczas zawarcia lub przedłużenia Umowy.
2. Usługa obejmuje również nowe urządzenie wydane Klientowi, zastępujące poprzednie urządzenie, jeśli takie zastąpienie nastąpiło w okresie obowiązywania Usługi, na żądanie Klienta:
  - a) w ramach ważnej Gwarancji,
  - b) w ramach przedłużenia Umowy,
  - c) w ramach rękojmi określonej w art. 556 Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku otrzymania przez Klienta nowego urządzenia na podstawie ust. 2 pkt b nowe urządzenie zostanie objęte Usługą w miejsce poprzedniego Urządzenia od chwili jego zastąpienia. W przypadku określonym w ust. 2 pkt a i c nowe urządzenie zostanie objęte Usługą od chwili jego zastąpienia pod warunkiem, że Klient lub Użytkownik prześle numer IMEI lub S/N nowego urządzenia oraz kserokopię dowodu zastąpienia Urządzenia na adres e-mail: infolinia@ucare.pl.
4. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik zgłosił Uszkodzenie lub Zalanie wodą, a wskazany w zgłoszeniu numer IMEI lub S/N jest niezgodny z numerem widniejącym w systemie Orange lub Administratora ze względu na fakt wydania Klientowi nowego urządzenia w przypadkach określonych w ust. 2 pkt a i c, Klient zobowiązany będzie do przesłania Administratorowi kserokopii dowodu zastąpienia Urządzenia na adres e-mail: infolinia@ucare.pl, w terminie do 2 Dni roboczych od daty poinformowania Klienta lub Użytkownika przez Administratora o takiej niezgodności.
5. Niedopełnienie przez Klienta lub Użytkownika obowiązku określonego w ust. 4 skutkować będzie niemożliwością skierowania do Klienta lub Użytkownika kuriera, a także niemożliwością wykonania Naprawy.
6. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 4 i urządzenie zostanie dostarczone do Administratora, a następnie okaże się, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika numer IMEI lub S/N jest nieprawidłowy, nieaktualny lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Klient lub Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od daty poinformowania Klienta lub Użytkownika przez Administratora o takiej niezgodności, Orange lub Administrator nie będzie mógł wykonać Naprawy.
7. Usługa obejmuje swoim zakresem:
 

- a) usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza), a także naprawę lub wymianę Obudowy, aparatu (przedniego lub tylnego) oraz przycisków, o ile Obudowa, aparat lub przyciski uległy Uszkodzeniu wraz z Wyświetlaczem, jeżeli zachodzi konieczność naprawy lub wymiany tych elementów Urządzenia,
  - b) usunięcie skutku Zalania wodą Urządzenia (tj. osuszenie Urządzenia albo wymianę Płyty głównej),

  - c) diagnozę stanu Urządzenia za pomocą aplikacji mobilnej Diagnostyka Urządzenia Orange Smart Care,
  - d) bezpłatną Infolinię Techniczną,
  - e) pokrycie kosztów Ekspertyzy wykonanej przed dokonaniem Naprawy celem stwierdzenia dokładnego zakresu Uszkodzenia lub skutków Zalania wodą i kosztów Naprawy,
  - f) organizację i pokrycie kosztów transportu Urządzenia, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego,
  - g) przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania wodą przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl)),
  - h) możliwość śledzenia statusu Naprawy (w tym otrzymywania informacji o wysyłce Urządzenia oraz dostarczeniu Urządzenia do Punktu naprawczego) przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl)),
  - i) 10% zniżki na wykonanie Naprawy wykraczającej całkowicie poza Limit lub naprawy wykraczającej poza zakres Usługi, z wyłączeniem telefonów (w tym smartfonów) marki Apple. Zniżka określona powyżej naliczana jest od rynkowych cen napraw.

8. W ramach Usługi Klient lub Użytkownik może skorzystać z Diagnozy Urządzenia i Infolinii Technicznej niezależnie od wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania wodą. Klient lub Użytkownik może korzystać z ww. funkcjonalności w sposób nielimitowany, z zastrzeżeniem, że z Infolinii Technicznej może korzystać w Dni robocze w godzinach od 8.00 do 18.00.
9. W okresie obowiązywania Usługi każdy Klient lub Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 10.

## § 7

### Limit i dodatkowe opłaty

1. W ramach Usługi Klient otrzymuje odnawialny co rok kwotowy Limit na wykonanie Napraw. Limit ten wynosi 700 zł brutto, niezależnie od liczby Napraw możliwych do zrealizowania w ramach tego Limitu.

Okres obowiązywania Limitu liczony jest od aktywacji Usługi i trwa 12 następujących po sobie Cykli Billingowych, o ile nie doszło do dezaktywacji Usługi. Limit odnawia się automatycznie na kolejny okres 12 następujących po sobie Cykli Billingowych. Klient lub Użytkownik może zweryfikować poziom wykorzystania Limitu na Infolinii Technicznej.

2. Limit ulega pomniejszeniu na zasadach określonych poniżej w ust. 3-7 i 10-11. Limit niewykorzystany przez Klienta lub Użytkownika w danym okresie obowiązywania Limitu nie sumuje się z nowym Limitem. W przypadku Naprawy Urządzenia, którego koszt istotnie przekracza przeciętne rynkowe ceny telefonów komórkowych (np. w przypadku najnowszych modeli telefonów), istnieje możliwość wykorzystania Limitu już przy pierwszej Naprawie wykonywanej w ramach Usługi, z zastrzeżeniem ust. 11.
3. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy wystąpienia uszkodzenia objętego zakresem Usługi Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia określony w Załączniku nr 1 oraz koszt Naprawy. W przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu Klient lub Użytkownik ponosi dodatkowe opłaty na zasadach określonych poniżej w ust. 5-7 i 10.

4. Koszt Naprawy obejmuje:

- a) w przypadku Uszkodzenia – koszt naprawy Wyświetlacza (tj. koszt części zamiennych użytych do naprawy Wyświetlacza oraz koszt wykonania naprawy) lub koszt wymiany Wyświetlacza (tj. koszt nowego Wyświetlacza oraz koszt jego wymiany), a także naprawę lub wymianę Obudowy, aparatu (przedniego lub tylnego) oraz przycisków, które uległy uszkodzeniu, wraz z Wyświetlaczem, jeżeli zachodzi konieczność naprawy lub wymiany tych elementów Urządzenia,
- b) w przypadku Zalania wodą – wykonanie osuszenia Urządzenia lub koszt wymiany Płyty głównej (tj. koszt Płyty głównej oraz koszt jej wymiany), z wyłączeniem kosztu udostępnienia i odbioru Urządzenia Zastępczego dostarczonego Klientowi lub Użytkownikowi na czas Naprawy. Koszt części zamiennych/elementów Urządzenia użytych do napraw objętych Usługą w ramach Limitu oraz w ramach częściowego wykorzystania Limitu nie jest wyższy niż koszt części zamiennych/elementów Urządzenia użytych do napraw wykraczających całkowicie poza Limit lub poza zakres Usługi (z uwzględnieniem zniżki, o której mowa w § 6 ust. 7 pkt i).

5. Z zastrzeżeniem ostatniego zdania, w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania przez Klienta lub Użytkownika Limitu bądź w przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy wystąpienia uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi, Infolinia Techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie naprawy takiego uszkodzenia, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej wykonania. Z zastrzeżeniem ostatniego zdania, w niektórych przypadkach, w zależności od producenta Urządzenia, Klient lub Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za naprawę Urządzenia przed jej wykonaniem. W przypadku Zalania wodą i możliwości osuszenia Urządzenia Punkt naprawczy wykona osuszenie Urządzenia bez wcześniejszego powiadomienia Klienta lub Użytkownika o ewentualnym wykorzystaniu Limitu – wówczas Klient poniesie koszt Naprawy określony w ust. 6 pkt a i b po wykonaniu Naprawy (przy czym koszt Osuszenia został określony w Załączniku nr 1).
6. W przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania przez Klienta lub Użytkownika Limitu (niezależnie od tego, czy chodzi o wykorzystanie Limitu przy pierwszej Naprawie, czy przy kolejnej), gdy Klient lub Użytkownik zdecyduje się na Naprawę, to wówczas ponosi dodatkowe opłaty obejmujące:
  - a) koszt transportu Urządzenia określony w Załączniku nr 1, o ile koszt ten nie zostanie pokryty z Limitu oraz
  - b) koszt Naprawy wykraczający poza Limit (w przypadku całkowitego wykorzystania Limitu z uwzględnieniem 10% zniżki, o której mowa w § 6 ust. 7 pkt i).
7. W przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania przez Klienta lub Użytkownika Limitu, gdy Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na Naprawę, to wówczas ponosi dodatkowe opłaty (według kolejności wskazanej poniżej), obejmujące:
  - a) koszt transportu Urządzenia określony w Załączniku nr 1 oraz
  - b) koszt Ekspertyzy określony w Załączniku nr 1  
– o ile koszty te nie zostaną pokryte z Limitu.
8. W przypadku stwierdzenia wystąpienia uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi, gdy Klient lub Użytkownik zdecyduje się na naprawę, to wówczas ponosi dodatkowe opłaty (według kolejności wskazanej poniżej), obejmujące:
  - a) koszt transportu Urządzenia określony w Załączniku nr 1 oraz
  - b) koszt Ekspertyzy określony w Załączniku nr 1, oraz
  - c) koszt naprawy urządzenia z uwzględnieniem 10% zniżki, o której mowa w § 6 ust. 7 pkt i.Jeżeli jednocześnie dokonywana jest Naprawa objęta zakresem Usługi, to wówczas od Klienta lub Użytkownika nie pobiera się kosztu określonego w ust. 8 pkt b, a koszt transportu jest uwzględniony tylko raz.
9. W przypadku stwierdzenia wystąpienia uszkodzenia innego, niż objętego zakresem Usługi, gdy Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na naprawę, to wówczas ponosi dodatkowe opłaty (według kolejności wskazanej poniżej), obejmujące:
  - a) koszt transportu Urządzenia określony w Załączniku nr 1 oraz
  - b) koszt Ekspertyzy określony w Załączniku nr 1.Jeżeli jednocześnie dokonywana jest Naprawa objęta zakresem Usługi, to wówczas od Klienta lub Użytkownika nie pobiera się kosztu określonego w ust. 9 pkt b, a koszt transportu jest uwzględniony tylko raz.
10. W przypadku określonym w § 6 ust. 6 Klient lub Użytkownik ponosi opłatę obejmującą koszt transportu Urządzenia określony w Załączniku nr 1, o ile koszt ten nie zostanie pokryty z Limitu.
11. W przypadku gdy Klient posiada niewykorzystany Limit, a Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na dopłatę do naprawy poza Limitem, Klient lub Użytkownik może alternatywnie według swojego wyboru:
  - a) dokonać naprawy we własnym zakresie i wykorzystać Limit przy kolejnej Naprawie,
  - b) zdecydować się na naprawę w nieautoryzowanym Punkcie naprawczym ze skutkiem utraty Gwarancji dla Urządzenia,



- c) zdecydować się na częściową naprawę Urządzenia, jeśli jest ona możliwa w ramach Limitu, niedającą gwarancji działania Wyświetlacza lub samego Urządzenia.
12. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik wystąpi z żądaniem dostarczenia mu na okres Naprawy Urządzenia Zastępczego, takie Urządzenie Zastępcze może zostać Klientowi lub Użytkownikowi dostarczone za dodatkową opłatą uiszczoną na rzecz Administratora, zgodnie z Załącznikiem nr 1. Klient lub Użytkownik ponosi wobec Administratora całkowitą odpowiedzialność za zwrot Urządzenia w stanie, w jakim je otrzymał, lub za brak zwrotu Urządzenia do Administratora. Klient lub Użytkownik ma możliwość wystąpienia z żądaniem o dostarczenie mu Urządzenia zastępczego za pośrednictwem Infolinii Technicznej (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00) lub on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu na [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl)).

## § 8

### Harmonogram Naprawy

1. W związku ze zgłoszeniem przez Klienta lub Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania wodą oraz koniecznością dokonania Naprawy w ramach Limitu i poza Limitem, Orange zapewni, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
- w terminie do 2 Dni roboczych od zarejestrowania przez Infolinię Techniczną lub stronę [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl) zgłoszenia określonego w ust. 1 – odebranie przez kuriera Urządzenia z miejsca wskazanego przez Klienta lub Użytkownika w celu dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego;
  - w terminie do 10 Dni roboczych od chwili odebrania przez kuriera Urządzenia zgodnie z pkt a – wykonanie Naprawy Urządzenia i doręczenie przez kuriera Urządzenia w miejsce wskazane przez Klienta lub Użytkownika (w przypadku Urządzenia producenta Apple);
  - w terminie do 7 Dni roboczych od chwili odebrania przez kuriera Urządzenia zgodnie z pkt a – wykonanie Naprawy Urządzenia i doręczenie przez kuriera Urządzenia w miejsce wskazane przez Klienta lub Użytkownika (w przypadku Urządzeń innych niż producenta Apple).
2. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy uszkodzenia wykraczającego poza zakres Usługi lub w przypadku stwierdzenia konieczności Naprawy, której koszt wykracza częściowo lub całkowicie poza pozostały Klientowi Limit, Infolinia Techniczna poinformuje Klienta lub Użytkownika o wyniku Ekspertyzy oraz koszcie naprawy takiego uszkodzenia w terminie 2 Dni roboczych od chwili dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Orange nie odpowiada za niedochowanie terminów wskazanych w ust. 1, jeżeli:
- Klient lub Użytkownik nie podał na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl) wszystkich informacji wymaganych do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą, określonych w § 10,
  - Klient lub Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl),
  - Klient lub Użytkownik nie poinformował Administratora o podjętej decyzji co do wykonania Naprawy wykraczającej poza Limit (§ 7 ust. 6),
  - Klient lub Użytkownik nie wskazał podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą adresu odbioru Urządzenia i adresu, na który ma zostać doręczone Urządzenie po wykonanej Naprawie, lub ww. adresy były nieprawidłowe,
  - Klient lub Użytkownik nie usunął blokady założonej na Urządzeniu przez Klienta lub Użytkownika, dalej: „Blokada” (blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy),
  - kurier nie zastał Klienta lub Użytkownika pod wskazanym adresem i o ustalonej z Klientem lub Użytkownikiem godzinie odbioru lub zwrotu Urządzenia lub gdy Klient lub Użytkownik wskazał jako termin odbioru Urządzenia termin późniejszy niż określony w ust. 1 pkt a,
  - Klient lub Użytkownik nie dostarczył numeru IMEI lub S/N lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 6
  - Klient lub Użytkownik nie uiścił opłaty za Naprawę wykraczającą poza Limit lub zakres Usługi w przypadku, gdy jej zapłata jest konieczna przed wykonaniem naprawy zgodnie z § 7 ust. 5 zdanie drugie
- wówczas terminy te ulegają wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód określonych w pkt a-h.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 pkt b-c Klient lub Użytkownik będzie uprawniony do złożenia wniosku o bezpłatne udostępnienie Urządzenia Zastępczego do czasu zakończenia Naprawy (w przypadku uprzedniego zamówienia przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia Zastępczego w związku z Naprawą opłata zostanie zwrócona na wskazany przez Klienta lub Użytkownika numer rachunku bankowego). Przekazanie Urządzenia Zastępczego nastąpi w terminie do 2 Dni roboczych od otrzymania wniosku przez Administratora. Jednocześnie Administrator dołoży wszelkich starań, aby skontaktować się z Klientem lub Użytkownikiem najpóźniej na 2 Dni robocze przed terminem określonym w ust. 1 pkt b lub c, by poinformować o wydłużonym czasie Naprawy oraz zaproponować bezpłatnie udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
5. W przypadku naprawy urządzenia wykraczającej poza zakres Usługi (§ 7 ust. 8) Administrator ustali z Klientem lub Użytkownikiem szczegóły wykonania naprawy w zależności od rodzaju uszkodzenia, w tym termin wykonania naprawy oraz koszt naprawy.
6. Administrator przekaze wynik Ekspertyzy w formie pisemnej na żądanie Klienta lub Użytkownika.
7. W momencie odbioru przesyłki z Urządzeniem Klient lub Użytkownik będzie uprawniony do zbadania stanu przesyłki w obecności kuriera. Jeżeli Klient lub Użytkownik stwierdzi w takim przypadku uszkodzenie lub ubytek przesyłki, będzie uprawniony do skorzystania z prawa do złożenia reklamacji kurierowi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## § 9

### Przypadki nieobjęte Usługą

1. Usługą nie są objęte uszkodzenia na Urządzeniu, które było przebudowywane, modyfikowane lub którego numer IMEI lub S/N został zmieniony, usunięty lub stał się nieczytelny, z wyłączeniem przypadków, gdy numer IMEI lub S/N został zmieniony w przypadkach określonych w § 6 ust. 2 pkt a-c.
2. Usługa nie obejmuje naprawy uszkodzeń:
- powstałych na skutek wad konstrukcyjnych lub wad materiałowych Urządzenia;
  - spowodowanych zalaniem inną cieczą niż woda;
  - polegających na stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Wyświetlacza lub jego zużyciu;
  - o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak: zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia tego rodzaju niemające wpływu na korzystanie z Urządzenia;
  - za które, zgodnie z prawem, odpowiedzialny jest sprzedawca, producent lub inny podmiot z tytułu Gwarancji lub rękojmi przewidzianej w art. 556 Kodeksu cywilnego. W przypadku uszkodzeń nieobjętych Usługą Klient powinien zgłosić roszczenia do sprzedawcy lub gwaranta.
3. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że Orange nie odpowiada za zachowanie danych znajdujących się w pamięci Urządzenia bądź za dostępność tych danych. Ponadto Orange nie tworzy kopii zapasowych czy zgrania danych znajdujących się w pamięci Urządzenia.

## § 10

### Instrukcja dla Klientów lub Użytkowników w przypadku zgłoszenia Uszkodzenia

1. W celu skorzystania z Usługi, w razie Uszkodzenia lub Zalania wodą, Klient lub Użytkownik jest zobowiązany w terminie do 5 Dni roboczych od wystąpienia Uszkodzenia oraz w terminie do 2 Dni roboczych od Zalania wodą do skontaktowania się z Administratorem za pomocą strony [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl) lub bezpłatnego numeru Infolinii Technicznej i dostarczenia następujących informacji:
  - a) imię i nazwisko Klienta będącego konsumentem albo nazwa Klienta będącego przedsiębiorcą,
  - b) numer PESEL Klienta będącego konsumentem albo numer REGON lub numer NIP Klienta będącego przedsiębiorcą,
  - c) adres Klienta lub Użytkownika, na który kurier ma dokonać odbioru i zwrotu Urządzenia, a także dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
  - d) numer telefonu Klienta lub Użytkownika, pod którym Infolinia Techniczna może się kontaktować z Klientem lub Użytkownikiem,
  - e) adres kontaktowy e-mail Klienta lub Użytkownika, o ile go posiada,
  - f) nazwa producenta, model oraz IMEI lub S/N Urządzenia,
  - g) potwierdzenie Klienta lub Użytkownika o wyłączeniu Blokad na Urządzeniu uniemożliwiającej przeprowadzenie przez Punkt naprawczy Ekspertyzy lub zarejestrowanie urządzenia w systemie producenta,
  - h) opis Zalania wodą i inne informacje, których Administrator może wymagać w razie potrzeby do Naprawy,
  - i) w przypadku gdy Urządzenie zostało zastąpione zgodnie z procesem opisanym w § 6 ust. 2 pkt a i c, Klient zobowiązany jest przesłać numer IMEI lub S/N nowego urządzenia oraz kserokopię dowodu takiego zastąpienia na adres określony w § 6 ust. 3.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia, zgodnie z ust. 1, Klient lub Użytkownik będzie zobowiązany do:
  - a) udostępnienia Urządzenia do odbioru przez kuriera, w uzgodnionym czasie, pod podanym przez Klienta lub Użytkownika adresem odbioru Urządzenia,
  - b) zabezpieczenia Urządzenia w odpowiednie opakowanie, które zapobiegnie dalszym uszkodzeniom podczas transportu.
3. Do wykonania Ekspertyzy i rozpoczęcia Naprawy niezbędne jest usunięcie Blokad założonej na Urządzeniu przez Klienta lub Użytkownika.

## § 11

### Naprawa

1. Przed przekazaniem Urządzenia do kuriera Klient lub Użytkownik powinien zabezpieczyć wszelkie dane zapisane na Urządzeniu, a następnie wyjąć kartę SIM oraz kartę pamięci z Urządzenia.
2. W zakresie objętym Usługą, Orange ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w szczególności za uszkodzenie lub utratę Urządzenia od chwili jego odebrania przez kuriera do momentu zwrotu Klientowi lub Użytkownikowi Urządzenia, chyba że Urządzenie ulegnie uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Użytkownika. W zakresie nieobjętym Usługą określoną powyżej odpowiedzialność względem Klienta ponosi Administrator.
3. W przypadku Zalania wodą, gdy osuszenie Urządzenia było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Orange, to wówczas w ramach Naprawy zostanie wymieniona Płyta główna. W takiej sytuacji z Limitu zostanie potrącony koszt wykonania osuszenia (zamiast kosztu wymiany Płyty głównej), a jeżeli naprawa wykraczała poza Limit, to wówczas Klient jest zobowiązany do uiszczenia dodatkowej opłaty z tytułu osuszenia, a nie z tytułu wymiany Płyty głównej.
4. Naprawa w ramach aktywnej Usługi zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych (tj. takich, którym przywrócono właściwości użytkowe), których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji lub rękojmi.
5. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi oraz stwierdzenia, że takie uszkodzenie uniemożliwia przywrócenie działania Wyświetlacza lub samego Urządzenia, a Klient lub Użytkownik nie wyrazi zgody na pokrycie kosztów naprawy takiego dodatkowego uszkodzenia, Orange zapewni Naprawę tylko w zakresie objętym Usługą, nie dając gwarancji działania Wyświetlacza lub samego Urządzenia.

## § 12

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych Klienta i Użytkownika nastąpi wyłącznie w celu świadczenia Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. W zakresie świadczenia Usługi administratorem danych osobowych Klienta i Użytkownika jest Orange.
3. Podanie danych osobowych opisanych w § 10 ust. 1 przez Klienta lub Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Usługi – przyjęcia zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania wodą.
4. Osoba, która jest podmiotem przetwarzanych danych osobowych, ma prawo dostępu do treści tych danych oraz prawo do ich poprawiania – aktualizowania lub zmieniania.
5. Dane osobowe Klientów są powierzone Administratorowi w celu należytego świadczenia Usługi w imieniu Orange na podstawie niniejszego Regulaminu.
6. Dane osobowe Klientów nie będą przekazywane lub udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem Administratora oraz podmiotów świadczących usługi kurierskie, naprawcze, pocztowe, informatyczne oraz telefoniczne w związku ze świadczeniem Usługi przez Orange oraz podmiotów uprawnionych do ich przetwarzania zgodnie z obowiązującym prawem.

## § 13

### Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje związane z Usługą rozpatrywane są przez Administratora lub Orange zgodnie z zakresem odpowiedzialności i w sposób określony w niniejszym paragrafie.
2. Do Orange należy kierować reklamacje dotyczące:
  - a) nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi,
  - b) nieprawidłowego wyliczenia kwoty na fakturze za usługi telekomunikacyjne z tytułu opłaty miesięcznej za Usługę,
  - c) braku dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony konsultantów i sprzedawców Orange.

3. Do Administratora należy kierować wszelkie inne reklamacje niż te określone w ust. 2 (np. dotyczące przekroczonego czasu Naprawy, jakości wykonanej Naprawy, jakości obsługi przez Administratora, braku odbioru Urządzenia w umówionym terminie).  
W przypadku świadczeń Administratora wykraczających poza zakres Usługi, w tym udostępnienia Urządzenia Zastępczego, reklamacje będą rozpatrywane przez Administratora w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje są rozpatrywane przez Administratora w imieniu Orange.
4. W przypadku reklamacji kierowanych do Administratora:
  - a) reklamacje powinny być składane przez Klienta lub Użytkownika za pomocą formularza kontaktowego służącego do składania Reklamacji, dostępnego na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl), lub drogą e-mailową na adres: [reklamacje@ucare.pl](mailto:reklamacje@ucare.pl), lub pisemnie na adres siedziby Administratora,
  - b) reklamacje te powinny być wnoszone w terminie do 30 dni od dnia odebrania przez Klienta lub Użytkownika Urządzenia po Naprawie lub realizacji Usługi – reklamacje złożone po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia,
  - c) każdorazowo Administrator udziela odpowiedzi w sprawie Reklamacji w terminie nieprzekraczającym 30 dni.
5. W przypadku reklamacji kierowanych do Orange:
  - a) reklamacje powinny być składane przez Klienta pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży lub pisemnie na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice lub za pośrednictwem konta Klienta po zalogowaniu się na Mój Orange, lub poprzez infolinię Orange pod numerem telefonu 501 030 030,
  - b) reklamacje powinny być wnoszone w terminie do 12 miesięcy od dnia zaistnienia zdarzenia,
  - c) każdorazowo Orange udziela Klientowi odpowiedzi w sprawie Reklamacji w terminie nieprzekraczającym 30 dni.

## § 14

### Uprawnienia dla konsumentów w przypadku zawarcia umowy o świadczenie Usługi na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Klient będący konsumentem, który zawarł umowę o świadczenie Usługi na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów na podstawie Ustawy o prawach konsumenta.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi rozpoczyna się od dnia zawarcia tej umowy.
3. Konsument może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi, składając Orange oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie usługi zawartej na odległość lub zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą, a Klient lub Użytkownik nie jest uprawniony do dalszego korzystania z Usługi.

## § 15

### Postanowienia końcowe

1. Załącznik do Regulaminu stanowi jego integralną część.
2. Orange może zmienić treść Regulaminu w każdym czasie, o ile konieczność zmian wynika z przepisów prawa, decyzji administracyjnych, orzeczeń sądowych, względów technologicznych, organizacyjnych (np. zmiana Administratora). Zmiany mogą polegać w szczególności na zmniejszeniu zakresu Usługi, ograniczeniu dostępności, podwyższeniu cen. Orange może wprowadzić zmiany za uprzednim powiadomieniem nie krótszym niż jeden miesiąc.
3. Z zastrzeżeniem następnego ustępu, Orange może odwołać niniejszy Regulamin z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca poprzez umieszczenie ogłoszenia na stronie internetowej Orange oraz powiadomienie SMS-owe Klientów na numery przyznane Klientom w ramach zawartych Umów. Odwołanie Usługi jest możliwe w przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub z przyczyn technologicznych, organizacyjnych, ekonomicznych.
4. W przypadku Klientów, którzy aktywowali Usługę przed powiadomieniem o odwołaniu, Orange będzie świadczyć Usługę do końca okresu obowiązywania Limitu (aktualnego na dzień odwołania Usługi) dla danego Klienta, o ile wcześniej Usługa nie zostanie dezaktywowana z przyczyn określonych w § 5 ust. 2 pkt a, b i d. Orange może zakończyć świadczenie Usługi w terminie wcześniejszym niż określony w zdaniu poprzedzającym, z tym zastrzeżeniem, że wówczas w przypadku gdy Klient, który nie dezaktywował Usługi przed zakończeniem jej świadczenia, zgłosi Uszkodzenie lub Zalanie wodą Urządzenia w okresie po zakończeniu świadczenia Usługi, a przed końcem swojego okresu obowiązywania Limitu (obowiązującego Klienta na dzień zakończenia świadczenia Usługi), Orange zwróci Klientowi świadczenie odpowiadające wartości niewykorzystanego Limitu, pomniejszone o wartość opłat miesięcznych pozostałych do końca okresu obowiązywania tego Limitu lub zaoferuje możliwość naprawy Urządzenia do kwoty odpowiadającej wartości niewykorzystanego Limitu, pomniejszonego o wartość opłat miesięcznych pozostałych do końca okresu obowiązywania tego Limitu. Klienci zostaną powiadomieni o długości okresu świadczenia Usługi przypadającego po odwołaniu Usługi jednocześnie wraz z informacją o odwołaniu Usługi.
5. Klient lub Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie [uokik.gov.pl](http://uokik.gov.pl) w zakładce „rozstrzyganie sporów konsumenckich”. W szczególności konsument może skorzystać z pozasądowego rozpatrywania sporów dotyczących zobowiązań umownych poprzez platformę internetową ODR (Online Dispute Resolution), dostępną pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Orange jest stroną kodeksów etycznych i kodeksów dobrych praktyk. Kodeksy, których stroną jest Orange, dostępne są w formie elektronicznej na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl).

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Opłaty za korzystanie z Usługi i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
  - dla konsumentów – 7,98 zł brutto (z VAT);
  - dla przedsiębiorców – 6,49 zł netto (bez VAT).
2. Opłata za korzystanie z Urządzenia Zastępczego wynosi 50 zł brutto za dowolny okres wypożyczenia Urządzenia Zastępczego, nie dłuższy niż czas wykonywania Naprawy.
3. Opłata za transport (w tym za organizację transportu) Urządzenia, na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego wynosi 49 zł brutto.
4. Opłata za Ekspertyzę Urządzenia wynosi 69 zł brutto.
5. Koszt osuszenia Urządzenia w przypadku Zalania wodą wynosi 50-90 zł brutto w zależności od rodzaju Urządzenia.