



# Regulamin usługi „Orange Smart Care”

obowiązuje od 23 czerwca 2022r. 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 do 18 pod numerem telefonu 501030030. Kontaktując się z Infolinią techniczną mogą Państwo zgłosić uszkodzenie Wyświetlacza, 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 usługi Orange lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
3. **Limit** – odnawialny co rok kwotowy oraz ilościowy limit na realizację Usługi, przysługujący Państwu na wykonanie naprawy w ramach tego Limitu,
4. **Orange** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-326), przy Alejach Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681, NIP 5260250995, REGON 012100784 z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych,
5. **Partner** - Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, numer rejestrowy BDO: 000527426 z kapitałem zakładowym wynoszącym 9.888.300 złotych,
6. **Płyta główna** – laminowana płyta, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego telefonu, smartwatcha, laptopa lub tabletu,
7. **Usługa** - usługa „Orange Smart Care”,
8. **Wyświetlacz** - część służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Warunki świadczenia Usługi opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi 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 (Urządzenia).
2. Usługa jest dostępna dla tych z Państwa, którzy korzystają z naszych usług mobilnych (są nimi telekomunikacyjne usługi głosowe). Nie dotyczy to jednak usług przedpłaconych (tzw. pre-paid), oferty Orange flex i nju mobile. Usługa „Orange Smart Care” jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
3. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.

### § 3

1. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych. 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 informacje o tym, gdzie lub w jaki sposób istnieje możliwość sprawdzenia stanu Urządzenia oraz adresy Salonów lub wskazanie kanałów,

w których można zawrzeć umowę o świadczenie Usługi, jeśli nie jest ona zawierana wraz z umową lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych.

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

2. Usługą objęte może być Urządzenie, które nabywają Państwo od nas w ramach oferty usług mobilnych z urządzeniem. Jeśli w ramach oferty dostępnych jest więcej Urządzeń Usługą będzie objęte tylko jedno z nich – zawsze droższe.
3. Jeśli skorzystają Państwo z naszych usług mobilnych w ramach oferty bez urządzenia, Usługą może być objęty wyłącznie smartfon, do którego, aktywując Usługę włożą Państwo kartę SIM udostępnioną przez nas w związku z zawarciem albo przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych. Usługą objęty może być tylko smartfon, który jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski.
4. Nie można objąć Usługą Urządzenia innego niż kupione od nas w ramach oferty usług mobilnych z urządzeniem albo tego smartfonu, w którym podczas aktywacji Usługi znajdowała się karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem albo przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych w ramach oferty bez urządzenia. 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](mailto: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

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.

#### § 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 pozostałe elementy 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. podzespoły niezbędne do zrealizowania naprawy nie będą dostępne w autoryzowanych serwisach współpracujących z Partnerem na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia. Może to być Urządzenie:
  - a) fabrycznie nowe – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
  - b) odnowione (refabrykowane) – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
  - c) o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenia lub Urządzeń z edycji limitowanej) - inny model.Urządzenie może być wydane w ramach Limitu. W przypadku, gdy Limit nie jest wystarczający mogą Państwo skorzystać z wymiany pod warunkiem pokrycia kosztów wymiany wykraczających poza Limit.
3. W każdym przypadku proponowane Urządzenie będzie posiadać 24-miesięczną gwarancję producenta lub dystrybutora.
4. Naprawy uszkodzeń objętych zakresem Usługi będziemy realizować w ramach Limitu. Jeżeli Limit jest niewystarczający do realizacji naprawy, naprawę możemy także zrealizować poza Limitem pod warunkiem pokrycia przez Państwa kosztów naprawy wykraczających poza Limit. Naprawy uszkodzeń realizowane poza Limitem są także objęte zakresem Usługi.
5. W 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.
6. 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).
7. Zakresem Usługi nie są objęte uszkodzenia inne niż mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza (polegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu) oraz innych elementów Urządzenia uszkodzonych wraz z Wyświetlaczem lub uszkodzenia na skutek zalania wodą. W ramach Usługi w szczególności nie wykonujemy napraw 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, rysików itp., nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem,
  - g) które wystąpiły w urządzeniach przeznaczonych na rynki inne niż rynek europejski.
8. 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.
9. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy Urządzenia, tj. naprawy, która nie przywraca całkowitej sprawności Urządzenia.

### III. Aktywacja i dezaktywacja Usługi

#### § 6

1. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych, to w przypadku umowy w ofercie z urządzeniem, Usługę uruchomimy wraz z wejściem w życie warunków umowy. W przypadku oferty bez urządzenia poinformujemy Państwa, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji smartfona, który będzie objęty usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI smartfona, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten smartfon obejmujemy Usługą. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona Usługą przez cały okres trwania umowy będzie objęty smartfon, który jako pierwszy zgłosicie Państwo do naprawy.
2. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie z urządzeniem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z urządzeniem, Usługą będzie objęte Urządzenie nabyte od nas w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej. Usługę na dotychczasowym Urządzeniu automatycznie wyłączymy, o ile nie jest ona świadczona na warunkach Regulaminu z dnia 14.10.2016 lub Regulaminu z dnia 27.07.2017.
3. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie bez urządzenia i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez urządzenia, poinformujemy Państwa, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji smartfona, który będzie objęty usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI smartfona, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten smartfon obejmujemy Usługą. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona, Usługą przez cały okres trwania umowy będzie objęty smartfon, który jako pierwszy zgłosicie Państwo do naprawy. Usługę na dotychczasowym Urządzeniu automatycznie wyłączymy.
4. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie z urządzeniem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez urządzenia, poinformujemy Państwa, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji smartfona, który będzie objęty usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI smartfona, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona, Usługą przez cały okres trwania umowy będzie objęty smartfon, który jako pierwszy zgłosicie Państwo do naprawy. Jednocześnie:
  - a) Usługę w ofercie z urządzeniem świadczoną na warunkach tego Regulaminu na dotychczasowym urządzeniu automatycznie wyłączymy;
  - b) Usługa w ofercie z urządzeniem świadczona na warunkach innych Regulaminów będzie chroniła dotychczasowe Urządzenie.
5. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie bez urządzenia i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z urządzeniem, Usługę uruchomimy wraz z wejściem w życie warunków umowy i obejmujemy nią Urządzenie zakupione w ramach tej umowy. Jednocześnie:
  - a) Usługę w ofercie bez urządzenia świadczoną na warunkach tego Regulaminu na dotychczasowym urządzeniu automatycznie wyłączymy;
  - b) Usługa w ofercie bez urządzenia świadczona na warunkach innych Regulaminów będzie chroniła dotychczasowe Urządzenie.
6. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi na warunkach tego Regulaminu to w przypadku przedłużenia umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z urządzeniem usługą będzie objęte Urządzenie nabyte od nas w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej, a w przypadku przedłużenia umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez urządzenia, smartfon, którego IMEI zidentyfikujemy. Jeżeli nie uda nam się zidentyfikować IMEI smartfona, Usługą będzie objęte dotychczasowe Urządzenie.
7. Usługę aktywujemy 20 dnia po zawarciu umowy o świadczenie Usługi.

## § 7

1. Usługę dezaktywujemy:
  - a) na Państwa zlecenie,
  - b) w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych,
  - c) jeśli skorzysta Państwo z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług mobilnych lub umowy na tę Usługę,
  - d) w przypadku zmiany oferty na ofertę, w związku z którą Usługa nie jest dostępna,
  - e) w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
  - f) jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
2. Jeśli Usługę dezaktywaliśmy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych, nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązanie umowy o świadczenie naszych usług mobilnych zostanie anulowane.
3. Mogą Państwo zlecić dezaktywację Usługi za pośrednictwem Infolinii technicznej. Możemy Państwu zapewnić także inne sposoby dezaktywacji. Powinni Państwo dezaktywować Usługę odrębnie dla każdego Urządzenia. W okresie bezpłatnym Usługę dezaktywujemy natychmiastowo, a w okresie płatnym na koniec okresu rozliczeniowego właściwego dla Państwa usługi mobilnej. Jednak, jeśli złożą Państwo wnioski w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem danego okresu rozliczeniowego, Usługę wyłączymy na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego.
4. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS.
5. W przypadku dezaktywacji Usługi ponowna jej aktywacja będzie możliwa wyłącznie przy okazji zawarcia albo przedłużenia umowy o świadczenie usług mobilnych 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. Jeżeli odstąpi Państwo od umowy sprzedaży Urządzenia objętego Usługą albo w przypadku jego utraty (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 wyślemy do Państwa wezwanie wyznaczając termin na usunięcie naruszeń.

### IV. Limit

## § 8

1. W ramach Usługi otrzymują Państwo odnawialny co rok Limit.
2. Wysokość Limitu wskazujemy w Cenniku.
3. Limit pozostaje do Państwa dyspozycji przez 12 miesięcy począwszy od dnia aktywacji Usługi. W ramach Limitu może być zrealizowana 1 naprawa lub wymiana Urządzenia. Po upływie 12 miesięcy automatycznie uruchamiamy nowy Limit. Jego wysokość będzie zgodna z obowiązującym wówczas Cennikiem.
4. Limit niewykorzystany w danym okresie nie sumuje się z Limitem nowym ani nie jest wypłacany.
5. Z Limitu pokrywane są następujące koszty:
  - a) transportu,
  - b) ekspertyzy,
  - c) naprawy lub wymiany.
6. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji producenta lub rękojmi, z zastrzeżeniem do punktu 7 poniżej.
7. Jeśli naprawiane przez nas urządzenie nie jest już objęte gwarancją producenta, możemy przeprowadzić jego naprawę poza serwisem autoryzowanym przez producenta używając w profesjonalny sposób odnowionych, oryginalnych części lub wysokiej jakości zamienników o parametrach technicznych identycznych jak części oryginalne.
8. W przypadku wykorzystania Limitu mogą Państwo skorzystać z Usługi ponosząc dodatkowe opłaty na zasadach określonych poniżej.
9. Mogą Państwo skorzystać z napraw uszkodzeń nieobjętych zakresem Usługi, które są realizowane przez Partnera w imieniu własnym ustalając bezpośrednio z Partnerem szczegóły naprawy, jej koszt, sposób płatności i termin realizacji.
10. Jeżeli Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów naprawy, wymiany lub uszkodzenie nie jest objęte zakresem Usługi, niezwłocznie informujemy Państwa o koszcie naprawy lub wymiany Urządzenia. Dokonamy naprawy lub wymiany, której koszt wykracza poza Limit lub zakres Usługi tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy lub wymiany, ich kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
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 częściowej naprawy Urządzenia.

### V. Płatności

## § 9

1. Opłaty za korzystanie z Usługi, inne opłaty i koszty określamy w Cenniku. Wskazujemy tam w szczególności opłaty miesięczne, koszty transportu, koszty ekspertyzy.



2. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi uwzględniamy na rachunku za usługi telekomunikacyjne zgodnie z okresami rozliczeniowymi przyjętymi w usłudze mobilnej. Opłaty te płatne są z dołu.
3. Pozostałe opłaty (za koszty naprawy wykraczające poza 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 na terytorium Polski,
  - d) dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
  - e) numer telefonu, na który Infolinia techniczna będzie się mogła kontaktować się z Państwem,
  - f) adres e-mail, jeśli taki Państwo posiadają,
  - g) nazwę producenta, model i numer IMEI/SN Urządzenia,
  - h) potwierdzenie wyłączenia blokad Urządzenia,
  - i) inne informacje potrzebne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosimy.

### § 11

1. Do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy Urządzenia z uzgodnionego miejsca, przy czym transport realizujemy tylko na terenie Polski.
2. Przed przekazaniem Urządzenia powinni Państwo zabezpieczyć (skopiować) wszelkie zapisane na nim dane, a także wyjąć karty SIM albo wylogować eSIM, wyjąć karty pamięci oraz zdjąć naklejki zbliżeniowe Pay Pass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności). Nie odpowiadamy za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu, nie tworzymy ich kopii zapasowych, ani ich nie zgrywamy – należy się liczyć z ich utratą.
3. Urządzenie powinno być zapakowane w taki sposób, by nie doszło do kolejnych uszkodzeń lub kontaktu z wilgocią podczas transportu.
4. Do 7 dni roboczych od chwili odebrania Urządzenia wykonamy naprawę i dostarczymy je do uzgodnionego miejsca. Nie dotyczy to jednak przypadku naprawy wykraczającej poza Limit i zakres usługi.
5. Jeżeli nie będziemy mogli dotrzymać wskazanych powyżej terminów naprawy, dołożymy starań, aby skontaktować się z Państwem na 2 dni robocze przed ich upływem, by poinformować o wydłużonym czasie naprawy.
6. Nie odpowiadamy 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 zakres Usługi,
  - c) nie wskazali Państwo w zgłoszeniu adresu odbioru lub adresu dostawy Urządzenia lub są to adresy nieprawidłowe,
  - d) nie usunęli Państwo blokady założonej na Urządzeniu,
  - e) nie mieliśmy możliwości odbioru lub dostarczenia Urządzenia z przyczyn leżących po Państwa stronie,
  - f) wskazali Państwo późniejsze terminy odbioru bądź dostawy Urządzenia lub nadali Państwo przesyłkę z opóźnieniem,
  - g) nie wskazali Państwo prawidłowego oznaczenia Urządzenia, w tym indywidualnego numeru identyfikacyjnego Urządzenia (IMEI/SN),
  - h) nie uiszcili Państwo dopłaty za naprawę w zakresie kosztów wykraczających poza Limit lub zakres Usługi,
  - i) nie dostarczyli Państwo numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia objętego Usługą,
  - j) zgłosili Państwo do obsługi Urządzenie, które nie było i nie jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski,
  - k) części niezbędne do realizacji naprawy są niedostępne, a przyczyna niedostępności leży po stronie producenta, dystrybutora lub importera części zamiennych,
  - l) 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 za usługi telekomunikacyjne z tytułu opłaty miesięcznej za Usługę,
  - c) brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów,

mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysłać na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice. Mogą je Państwo także składać poprzez swoje indywidualne konto na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](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 można składać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usługi, reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.
4. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
5. Odpowiedź na reklamacje otrzymają Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia na adres wskazany w umowie lub na adres poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta). Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

## VIII. Postanowienia końcowe

### § 14

1. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
  - a) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
  - b) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.
2. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](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. Oznacza to, że nowe warunki będą dla Państwa obowiązujące dopiero po objęciu Usługą nowego Urządzenia. Wysokość Limitu może ulegać zmianie w cyklach 12 miesięcznych. Oznacza to, że Limit może odnawiać się w wysokości innej niż Limit dotychczasowy. W przypadku braku zgody na wprowadzone zmiany mają Państwo prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Usługi zlecając jej dezaktywację.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.06.2022r. Będziemy go stosować do Urządzeń objętych Usługą po tej dacie.

## Cennik

### Usługi Orange Smart Care i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
  - a) za pierwszy pełny okres rozliczeniowy – 0 zł,  
W przypadku jeżeli Usługa została aktywowana w niepełnym okresie rozliczeniowym, Klient nie ponosi opłaty miesięcznej za ten niepełny okres rozliczeniowy oraz następujący po nim pełny okres rozliczeniowy korzystania z Usługi.
  - b) w kolejnych okresach rozliczeniowych za każde Urządzenie objęte Usługą – 16,99 zł brutto (z VAT), 13,81 zł netto (bez VAT) .
2. Opłata za transport (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi: 49 zł brutto (z VAT), 39,84 zł netto (bez VAT). Opłata za ekspertyzę Urządzenia wynosi: 69 zł brutto (z VAT), 56,10 zł netto (bez VAT).
3. Limit kwotowy na naprawę wynosi 1200 zł brutto.

Dla uniknięcia wątpliwości pierwszym pełnym okresem rozliczeniowym korzystania z Usługi jest tylko okres po pierwszej aktywacji Usługi. Jeżeli już Państwo korzystają z Usługi i tylko zmieniają Państwo Urządzenie, które ma być objęte Usługą, to nie uważamy tego za pierwszy okres rozliczeniowy korzystania z Usługi.

**Cennik dotyczy klientów objętych Usługą w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej od dnia 23.06.2022r. oraz limitów obowiązujących od dnia 23.06.2022r.**



# Regulamin usługi „Orange Smart Care” wariant Premium

obowiązuje od 23 czerwca 2022r. 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 do 18 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 Urządzenia lub zalania wodą, a także informacje nt. zakresu uprawnień gwarancyjnych dla urządzeń mobilnych, w tym informacje o serwisach autoryzowanych, dokonujących napraw gwarancyjnych,
2. **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
3. **Orange** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (02-326), przy Alejach Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681, NIP 5260250995, REGON 012100784 z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 złotych,
4. **Partner** - Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-008), przy ul. Marszałkowskiej 126/134, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, numer rejestrowy BDO: 000527426, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9.888.300 złotych,
5. **Usługa** - usługa „Orange Smart Care” w wariantie Premium.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Warunki świadczenia usługi „Orange Smart Care” w wariantie Premium opisujemy w tym regulaminie oraz w Cenniku Usługi Orange Smart Care w wariantie Premium i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi (Cennik).
2. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych [www.orange.pl](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 Umowie, w tym regulaminie i Cenniku, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi określonymi w Umowie, 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 (Urządzenia).
2. Usługa jest dostępna dla tych z Państwa, którzy korzystają z naszych usług mobilnych (są nimi telekomunikacyjne usługi głosowe). Nie dotyczy to jednak usług przedpłaconych (tzw. pre-paid), oferty Orange flex i nju mobile. Usługa „Orange Smart Care” jest odrębna od usługi serwisowej świadczonej w ramach usług telekomunikacyjnych.
3. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.

### § 3

1. Umowę o świadczenie Usługi zawierają Państwo na czas nieokreślony albo na 24 miesiące. W przypadku zawarcia umowy na 24 miesiące, po upływie tego okresu umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony.
2. Umowę o świadczenie Usługi mogą Państwo zawrzeć wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych. Przewidujemy możliwość zawarcia umowy o świadczenie Usługi na czas nieokreślony 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 umową lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych.

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

3. Usługą objęte może być Urządzenie, które nabywają Państwo od nas w ramach oferty usług mobilnych z urządzeniem. Jeśli w ramach oferty dostępnych jest więcej Urządzeń Usługą będzie objęte tylko jedno z nich – zawsze droższe.
4. Jeśli skorzystają Państwo z naszych usług mobilnych w ramach oferty bez urządzenia, Usługą może być objęty wyłącznie smartfon, do którego, aktywując Usługę włożą Państwo kartę SIM udostępnioną przez nas w związku z zawarciem albo przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych. Usługą objęty może być tylko smartfon, który był bądź jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski.
5. Nie można objąć Usługą Urządzenia innego niż kupione od nas w ramach oferty usług mobilnych z urządzeniem albo tego smartfonu, w którym podczas aktywacji Usługi znajdowała się karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem albo przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych w ramach oferty bez urządzenia. Wyjątkiem jest przypadek, gdy wymienią Państwo Urządzenie w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji producenta lub rękojmi za wady rzeczy. W takim przypadku warunkiem objęcia Usługą Urządzenia jest poinformowanie o takiej zmianie na adres e-mail: infolinia@ucare.pl ze wskazaniem danych nowego Urządzenia (producent, model, numer IMEI/SN) i załączając skan decyzji o wymianie Urządzenia w ramach rękojmi lub gwarancji.

#### § 4

Jeżeli zawarli Państwo umowę na odległość lub poza lokalem Orange, jako Konsument, mogą Państwo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni. Oświadczenie mogą Państwo wysłać na adres: Magazyn Centralny Orange Polska S.A., ul. Południowa 2, 05-850 Ołtarzew. Mogą Państwo skorzystać z formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta. W przypadku odstąpienia, umowę uznamy za niezawartą.

#### § 5

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, zakresem Usługi w wariantach 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. podzespoły niezbędne do zrealizowania naprawy nie będą dostępne w autoryzowanych serwisach współpracujących z Partnerem na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia. Może to być Urządzenie:
  - d) fabrycznie nowe – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
  - e) odnowione (refabrykowane) – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
  - f) o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenia lub Urządzeń z edycji limitowanej) - inny model.
4. Inny model Urządzenia proponujemy, jeśli właściwy model nie jest dostępny w sieci sprzedaży naszego Partnera lub w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Partnerem,
5. W każdym przypadku proponowane Urządzenie będzie posiadać 24-miesięczną gwarancję producenta lub dystrybutora.
6. W ramach Usługi w wariantach 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.
7. Za pomocą aplikacji diagnostycznej Orange Smart Care mogą Państwo zdiagnozować tylko smartfon. Mogą go Państwo zdiagnozować pod względem jego funkcjonalności, a także korzystać z dodatkowych funkcji, w tym z możliwości bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona. Smartfon, na którym ma zostać uruchomiona aplikacja spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 4.0., iOS w wersji od 8.4. Będziemy ją udostępnić także dla nowszej wersji systemu Android lub iOS. Aplikację mogą Państwo pobrać w: Google Play i App Store. Do uruchomienia aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który mogą Państwo wygenerować po nabyciu Usługi na stronie [www.orangesmartcare.pl/aplikacja](http://www.orangesmartcare.pl/aplikacja). Szczegółowe zasady korzystania z aplikacji określa odrębny regulamin aplikacji dostępny na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
8. Zakresem Usługi w wariantach Premium nie są objęte uszkodzenia inne niż mechaniczne uszkodzenie lub uszkodzenia na skutek zalania wodą. W ramach Usługi w szczególności nie wykonujemy napraw 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, rysików itp., nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem,
  - g) które wystąpiły w urządzeniach przeznaczonych na rynki inne niż rynek europejski.



9. 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.
10. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub refabrykowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji lub rękojmi z zastrzeżeniem do punktu 11 poniżej.
11. Jeśli naprawiane przez nas Urządzenie nie jest już objęte gwarancją producenta, możemy przeprowadzić jego naprawę poza autoryzowanym przez producenta serwisem używając odnowionych w profesjonalny sposób oryginalnych części lub wysokiej jakości zamienników o parametrach technicznych identycznych jak części oryginalne.
12. 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 poinformujemy Państwa o koszcie naprawy. Dokonamy naprawy, tylko za Państwa zgodą i po ustaleniu szczegółów naprawy, jej kosztu, sposobu płatności oraz terminu realizacji.
13. 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.
14. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy Urządzenia.

### III. Aktywacja i dezaktywacja Usługi

#### § 6

8. Jeżeli zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług mobilnych, to w przypadku umowy w ofercie z urządzeniem, Usługę uruchomimy wraz z wejściem w życie warunków umowy. W przypadku oferty bez urządzenia poinformujemy Państwa, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji smartfona, który będzie objęty Usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI smartfona, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten smartfon obejmujemy Usługą. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona w Usłudze włączanej na czas nieokreślony, wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI smartfona, który chcą Państwo objąć Usługą. Jeżeli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą nam go Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa nie będzie świadczona. W przypadku Usługi włączanej w ramach umowy na 24 miesiące i braku możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona Usługą przez cały okres trwania umowy będzie objęty smartfon, który jako pierwszy zgłosicie Państwo do naprawy.
9. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie z urządzeniem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariantcie Premium w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z urządzeniem, Usługą będzie objęte Urządzenie nabyte od nas w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej. Usługę na dotychczasowym Urządzeniu automatycznie wyłączymy, o ile nie jest ona świadczona na warunkach Regulaminu z dnia 14.10.2016 lub Regulaminu z dnia 27.07.2017.
10. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie bez urządzenia i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariantcie Premium w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez urządzenia, poinformujemy Państwa, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji smartfona, który będzie objęty usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI smartfona, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Ten smartfon obejmujemy Usługą. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona, w przypadku Usługi włączanej na czas nieokreślony, wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI smartfona, który chcą Państwo objąć Usługą. Jeżeli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą nam go Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa nie będzie świadczona. W przypadku Usługi włączanej w ramach umowy na 24 miesiące i braku możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona, Usługą przez cały okres trwania umowy będzie objęty smartfon, który jako pierwszy zgłosicie Państwo do naprawy. Usługę na dotychczasowym Urządzeniu automatycznie wyłączymy.
11. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie z urządzeniem i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariantcie Premium w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez urządzenia, poinformujemy Państwa, w jakim dniu będziemy podejmować próbę identyfikacji smartfona, który będzie objęty usługą. We wskazanym dniu automatycznie zidentyfikujemy numer IMEI smartfona, w którym znajdować się będzie karta SIM udostępniona przez nas w związku z zawarciem umowy o świadczenie usług mobilnych. Jeżeli nie będzie możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona, w przypadku Usługi włączanej na czas nieokreślony, wyślemy do Państwa SMS z informacją, pod jaki numer mogą Państwo w ciągu 24 godzin od otrzymania informacji przesłać numer IMEI smartfona, który chcą Państwo objąć Usługą. Jeżeli numer IMEI ponownie nie zostanie zidentyfikowany lub nie prześlą nam go Państwo SMSem, wyślemy do Państwa SMS z informacją, że Usługa nie będzie świadczona. W przypadku Usługi włączanej w ramach umowy na 24 miesiące i braku możliwości identyfikacji numeru IMEI smartfona Usługą przez cały okres trwania umowy będzie objęty smartfon, który jako pierwszy zgłosicie Państwo do naprawy. Jednocześnie:
  - c) Usługę w ofercie z urządzeniem świadczoną na warunkach tego Regulaminu na dotychczasowym urządzeniu automatycznie wyłączymy;

- d) Usługa w ofercie z urządzeniem świadczona na warunkach innych Regulaminów będzie chroniła dotychczasowe Urządzenie.
12. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi w jakimkolwiek wariantcie w ofercie bez urządzenia i zadeklarują Państwo chęć korzystania z Usługi w wariantcie Premium w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z urządzeniem, Usługę uruchomimy wraz z wejściem w życie warunków umowy i obejmiemy nią Urządzenie zakupione w ramach tej umowy. Jednocześnie:
- c) Usługę w ofercie bez urządzenia świadczoną na warunkach tego Regulaminu na dotychczasowym urządzeniu automatycznie wyłączymy;
- d) Usługa w ofercie bez urządzenia świadczona na warunkach innych Regulaminów będzie chroniła dotychczasowe Urządzenie.
13. Jeżeli korzystają już Państwo z Usługi na warunkach tego Regulaminu to w przypadku przedłużenia umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie z urządzeniem usługą będzie objęte Urządzenie nabyte od nas w związku z przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej, a w przypadku przedłużenia umowy o świadczenie usługi mobilnej w ofercie bez urządzenia, smartfon, którego IMEI zidentyfikujemy. Jeżeli nie uda nam się zidentyfikować IMEI smartfona, Usługą będzie objęte dotychczasowe Urządzenie.
14. Usługę aktywujemy 20 dnia po zawarciu umowy o świadczenie Usługi.

## § 7

1. Usługę dezaktywujemy:
- na Państwa zlecenie (nie dotyczy umowy o świadczenie usługi Orange Smart Care Premium zawieranej na 24 miesiące),
  - w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych,
  - w związku z rozwiązaniem, wygaśnięciem albo odstąpieniem od umowy zawieranej na 24 miesiące,
  - jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od umowy o świadczenie usług mobilnych lub umowy na tę Usługę,
  - w przypadku zmiany oferty na ofertę, w związku z którą Usługa nie jest dostępna,
  - w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
  - jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi,
  - jeśli nie zidentyfikujemy smartfona, który ma być objęty Usługą (nie dotyczy Usługi w ramach Umowy zawieranej na 24 miesiące) .
2. Jeśli Usługę dezaktywowaliśmy w związku z rozwiązaniem umowy o świadczenie naszych usług mobilnych, nie włączamy jej ponownie nawet w przypadku, gdy rozwiązanie umowy o świadczenie naszych usług mobilnych zostanie anulowane.
3. Mogą Państwo zlecić dezaktywację Usługi świadczonej w ramach umowy na czas nieokreślony 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 okresu rozliczeniowego właściwego dla Państwa usługi mobilnej. Jednak, jeśli złożą Państwo wniosek w okresie krótszym niż 24 godziny przed upływem danego okresu rozliczeniowego, Usługę wyłączymy na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego.
4. O dezaktywacji Usługi poinformujemy Państwa wysyłając SMS.
5. W przypadku dezaktywacji Usługi ponowna jej aktywacja będzie możliwa wyłącznie przy okazji zawarcia albo przedłużenia umowy o świadczenie usług mobilnych oraz w wybranych salonach, których lista dostępna jest na stronie [www.orangesmartcare.pl](http://www.orangesmartcare.pl).
6. W przypadku utraty Urządzenia objętego Usługą świadczoną w ramach umowy zawartej na czas nieokreślony (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) lub gdy odstąpią Państwo od umowy sprzedaży Urządzenia objętego Usługą powinni Państwo dezaktywować Usługę.
7. W przypadku utraty Urządzenia objętego usługą świadczoną w ramach umowy zawartej na 24 miesiące Usługą może być objęte inne Urządzenie pod warunkiem pozytywnej weryfikacji jego stanu technicznego.
8. Zastrzegamy sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy nie uregulują Państwo należności z tytułu jej świadczenia. Wcześniej wyślemy do Państwa wezwanie wyznaczając termin na usunięcie naruszeń.

## IV. Płatności

### § 8

- Oplaty za Usługę i inne opłaty określamy w Cenniku. Opłaty miesięczne za korzystanie z Usługi uwzględniamy na rachunku za usługi telekomunikacyjne zgodnie z okresami rozliczeniowymi przyjętymi w usłudze mobilnej. Opłaty te płatne są z dołu.
- Pozostałe opłaty (za koszty naprawy wykraczające zakres Usługi) są Państwo zobowiązani uiszczać z góry, w sposób wskazany przez Partnera.

## V. Zgłaszanie uszkodzeń i harmonogram naprawy

### § 9

- 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,

- c) adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski,
- d) dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
- e) numer telefonu, na który Infolinia techniczna będzie się mogła z Państwem kontaktować,
- f) adres e-mail, jeśli taki Państwo posiadają,
- g) nazwę producenta, model i numer IMEI/SN Urządzenia,
- h) potwierdzenie o wyłączeniu blokad Urządzenia,
- i) inne informacje potrzebne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosimy.

#### § 10

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 zdjąć naklejki zbliżeniowe Pay Pass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności). Nie odpowiadamy za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się w Urządzeniu, nie tworzymy ich kopii zapasowych ani ich nie zgrywamy – należy się liczyć z ich utratą.
3. Urządzenie powinno być zapakowane w taki sposób, by nie doszło do kolejnych uszkodzeń podczas transportu.
4. Do 7 dni roboczych od chwili odebrania Urządzenia wykonamy naprawę i dostarczymy Urządzenie do uzgodnionego miejsca. Nie dotyczy to jednak przypadku naprawy wykraczającej poza zakres Usługi.
5. Jeżeli nie będziemy mogli dotrzymać wskazanych powyżej terminów naprawy, dołożymy starań, aby skontaktować się z Państwem na 2 dni robocze przed ich upływem, by poinformować o wydłużonym czasie naprawy.
6. Nie odpowiadamy 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,
  - e) nie mieliśmy możliwości odbioru lub dostarczenia Urządzenia z przyczyn leżących po Państwa stronie,
  - f) wskazali Państwo późniejsze terminy odbioru bądź dostawy Urządzenia lub nadali Państwo przesyłkę z opóźnieniem,
  - g) nie wskazali Państwo prawidłowego oznaczenia Urządzenia, w tym indywidualnego numeru identyfikacyjnego Urządzenia (IMEI/SN),
  - h) nie uiszcili Państwo dopłaty za naprawę w zakresie kosztów wykraczających poza zakres Usługi,
  - i) nie dostarczyli Państwo numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia objętego Usługą,
  - j) zgłosili Państwo do obsługi Urządzenie, które nie było i nie jest dostępne w autoryzowanej sieci sprzedaży na terytorium Polski,
  - k) części niezbędne do realizacji naprawy są niedostępne, a przyczyna niedostępności leży po stronie producenta, dystrybutora lub importera części zamiennych,
  - l) 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 za usługi telekomunikacyjne z tytułu opłaty miesięcznej za Usługę,
  - c) brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów,mogą Państwo składać w naszych salonach albo 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 można składać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usługi reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.
4. Reklamacje złożone po upływie terminów pozostaną bez rozpatrzenia.
5. Odpowiedź na reklamacje dostaną Państwo w ciągu 30 dni od ich złożenia na adres wskazany w umowie lub adres poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta). Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi na reklamację w tym terminie oznacza to, że uznaliśmy Państwa reklamację.

## VII. Postanowienia końcowe

### § 13

1. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi w ramach umowy zawartej na czas nieokreślony z ważnych powodów, za które uznajemy:
  - 1) uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
  - 2) ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi.
2. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej [www.orange.pl](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. Oznacza to, że nowe warunki będą dla Państwa obowiązujące dopiero po objęciu Usługą nowego Urządzenia. W przypadku braku zgody na wprowadzone zmiany mają Państwo prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Usługi zlecając jej dezaktywację.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 23.06.2022r. Będziemy go stosować do Urządzeń objętych Usługą po tej dacie.

## Cennik

### usługi „Orange Smart Care” wariant Premium i świadczeń wykraczających poza zakres Usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę wynosi:
  - a. w razie zawarcia umowy na czas nieokreślony:
    - za pierwszy pełny okres rozliczeniowy – 0 zł,W przypadku jeżeli Usługa została aktywowana w niepełnym okresie rozliczeniowym, Klient nie ponosi opłaty miesięcznej za ten niepełny okres rozliczeniowy oraz następujący po nim pełny okres rozliczeniowy korzystania z Usługi.
    - w kolejnych okresach rozliczeniowych za każde Urządzenie objęte Usługą – 19,99 zł brutto (z VAT), 16,25 zł netto (bez VAT).
  - b. w razie zawarcia umowy na 24 miesiące za każde Urządzenie objęte Usługą – 16,99 zł brutto (z VAT), 13,81 zł (bez VAT),
2. 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 okresem rozliczeniowym korzystania z Usługi jest tylko okres po pierwszej aktywacji Usługi. Jeżeli już Państwo korzystają z Usługi i tylko zmieniają Państwo Urządzenie, które ma być objęte Usługą, to nie uważamy tego za pierwszy okres rozliczeniowy korzystania z Usługi.

**Cennik dotyczy klientów objętych Usługą w związku z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usługi mobilnej od dnia 23.06.2022r.**