

# Regulamin usługi „Naprawa Telefonu”

obowiązuje od dnia 11 Lipca 2019 r. do odwołania

## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi przez Play.
2. Play świadczy Usługę samodzielnie lub za pośrednictwem Partnera, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługa nie stanowi usługi telekomunikacyjnej – jest to dodatkowa, odpłatna Usługa świadczona przez Play, z określonymi odrębnie zasadami obsługi Klientów lub Użytkowników i dedykowanym procesem reklamacyjnym.
4. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz na [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl).

## § 2

### DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Dzień Roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
2. **Ekspertyza** – ekspertyza Urządzenia wykonana przez Punkt naprawczy mająca na celu określenie Usterki bądź zakresu uszkodzeń Urządzenia i kosztów Naprawy;
3. **Gwarancja producenta** – pisemna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
4. **Infolinia Techniczna** – bezpłatne, telefoniczne centrum obsługi Klientów i Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Usterki, Uszkodzenia oraz przekazujące informacje w zakresie uprawnień gwarancyjnych do Urządzeń, w tym informacje o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych. Infolinia Techniczna przyjmuje zgłoszenia Uszkodzenia lub Usterki, udziela informacji na temat statusu Naprawy, a także udziela wsparcia Klientom i Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Usterki oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego celem wykonania Ekspertyzy. Infolinia działa w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 18:00 pod bezpłatnym dla Klientów i Użytkowników dzwoniących z sieci Play (dla pozostałych sieci według taryfy operatora) numerem +48 732 666 360;
5. **Klient** – osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z Play Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty abonamentowej (post-paid), która zawarła z Play Umowę Play360;
6. **Limit** – odnawialny co 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych limit kwotowy na wykonanie Usługi, przysługujący Klientowi niezależnie od liczby Napraw możliwych do wykonania w ramach tego Limitu, określony szczegółowo w § 5 Regulaminu;
7. **Naprawa:**
  - a) usunięcie Uszkodzenia Wyświetlacza (tj. naprawa lub wymiana Wyświetlacza), a także uszkodzenia Obudowy, przycisków i aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia, jeżeli wraz z Uszkodzeniem Wyświetlacza doszło do ich uszkodzenia, lub wymiana Urządzenia na Urządzenie Nowe, niezależnie od przyczyny wystąpienia Uszkodzenia, lub
  - b) usunięcie Usterki,na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
8. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) – indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia;
9. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia;
10. **Okres Rozliczeniowy** – okres obowiązuje w ramach Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, za który Play nalicza opłaty z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych;
11. **Play** – P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o kapitale zakładowym w wysokości 48.856.500,00 zł, NIP: 951 212 00 77, REGON: 015808609. Podmiot odpowiedzialny względem Klienta za należyłą realizację Usługi zgodnie z Regulaminem, działający sam lub za pośrednictwem Partnera;
12. **Play360 lub Usługa Play360** – usługa świadczona przez Play na podstawie Regulaminu Play360;
13. **Play360 MAX lub Usługa Play360 MAX** – usługa świadczona przez Play na podstawie Regulaminu Play360 MAX;
14. **Partner** – Digital Care Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. 17 Stycznia 48, 02-146 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 000043166, o kapitale zakładowym w wysokości 500 000,00 zł, NIP: 534 248 77 52, REGON: 146274052. Partner działa w imieniu i na rzecz Play, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
15. **Punkt naprawczy** – punkt naprawy Urządzeń, wskazany przez Partnera;
16. **Regulamin Play360** – regulamin Usługi Play360;
17. **Regulamin Play360 MAX** – regulamin Usługi Play360 MAX;
18. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
19. **Umowa Play360** – umowa o korzystanie z Usługi Play360 zawierana pomiędzy Play a Klientem;

20. **Umowa Play360 MAX** – umowa o korzystanie z Usługi Play360 MAX zawierana pomiędzy Play a Klientem;
21. **Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Play, na podstawie której Klient nabywa prawo do korzystania ze świadczonych przez Play usług telekomunikacyjnych w sieci Play w ramach oferty abonamentowej (post-paid);
22. **Urządzenie** – telefon komórkowy, smartfon lub tablet, dla którego została aktywowana Usługa;
23. **Urządzenie Nowe** – fabrycznie nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie, lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny lub nie znajduje się w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Partnerem, urządzenie o podobnych głównych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
24. **Urządzenie Zastępcze** – smartfon stanowiący własność Partnera, o tym samym systemie operacyjnym, który posiada Urządzenie. Urządzenie Zastępcze może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze udostępniane jest Klientowi lub Użytkownikowi na czas wykonania Naprawy odpłatnie na jego wniosek oraz na warunkach uzgodnionych z Partnerem. Opłata z tytułu udostępnienia Urządzenia Zastępczego wynosi 55 zł brutto i jest pobierana przez Partnera. Opłata za udostępnienie Urządzenia Zastępczego przekazywana jest kurierowi przy odbiorze uszkodzonego urządzenia. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania;
25. **Usługa** – usługi objęte niniejszym Regulaminem;
26. **Usterka** – wada materiałowa lub produkcyjna Urządzenia objętego Gwarancją producenta powodująca zaprzestanie prawidłowej pracy elementów lub zespołów Urządzenia, skutkująca przerwaniem jego funkcji lub unieruchomieniem wynikającym z przyczyn wewnętrznych, która nie jest spowodowana działaniem człowieka lub działaniem czynnika zewnętrznego oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia, skutkująca koniecznością Naprawy Urządzenia;
27. **Uszkodzenie** – mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Wyświetlacza wraz z Obudową, przyciskami lub aparatem przednim lub tylnym, polegające na ich stłuczeniu lub pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy;
28. **Użytkownik** – osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą. Wydanie przez Klienta Urządzenia osobie fizycznej do używania stanowi upoważnienie dla niej do korzystania z Urządzenia objętego Usługą oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą na zasadach określonych w Regulaminie. Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia osobom trzecim. Klient ponosi odpowiedzialność za oświadczenia (dyspozycje) składane przez Użytkownika w ramach wykonania Usługi i ich skutki, także w sytuacji, gdy Użytkownik nie posiada zdolności do czynności prawnych lub posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych, np. jest osobą niepełnoletnią lub nie działa za zgodą przedstawicieli ustawowych;
29. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
30. **Zgłoszenie** – oznacza bezpośrednie przekazanie informacji o Uszkodzeniu lub Usterce Urządzenia przez Klienta lub Użytkownika za pośrednictwem strony [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl) bądź Infolinii Technicznej.

### § 3

#### AKTYWACJA USŁUGI I WYBÓR URZĄDZENIA

1. Usługa aktywowana jest w związku z zawarciem Umowy Play360.
2. W przypadku gdy Umowa Play360 zawierana jest jednocześnie z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, której/któremu towarzyszy zakup nowego Urządzenia w Play, Urządzenie to jest objęte Usługą od dnia zawarcia Umowy Play360, z zastrzeżeniem ust. 6, 7 i 8 poniżej.
3. W przypadku gdy Umowa Play360 zawierana jest jednocześnie z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez zakupu Urządzenia, Usługą objęte zostanie to Urządzenie, na którym po raz ostatni użyto karty SIM przypisanej do numeru telefonu, dla którego zawarto Umowę Play360, pod warunkiem że Urządzenie jest w pełni sprawne i nieuszkodzone w momencie objęcia Usługą. W takim przypadku Urządzenie zostanie objęte Usługą od 8. dnia następującego po zawarciu Umowy Play360, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku określonym w ust. 3 Klient może objąć Usługą wybrane Urządzenie logując się do Play24 w ciągu pierwszych 7 dni od daty zawarcia Umowy Play360 i zatwierdzając Urządzenie, które ma być objęte Usługą, pod warunkiem, że wybrane Urządzenie jest w pełni sprawne i nieuszkodzone w momencie objęcia Usługą. W takim przypadku Urządzenie zostanie objęte Usługą od momentu zatwierdzenia tego Urządzenia w Play24 przez Klienta.
5. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy Play360 dojdzie do zawarcia aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez zakupu nowego Urządzenia, Usługa jest świadczona na niezmiennych warunkach dla dotychczasowego Urządzenia.
6. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy Play360 dojdzie do zawarcia aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych połączonych z zakupem nowego Urządzenia, następuje automatyczna zmiana Urządzenia objętego Usługą.
7. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy Play360 lub Play360 MAX dojdzie do zawarcia nowej Umowy Play360 lub Play360 MAX wraz z aneksem do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, której towarzyszy zakup nowego Urządzenia w Play, Urządzenie to jest objęte Usługą od dnia zawarcia nowej Umowy Play360 lub Play360 MAX, a Usługa dla dotychczasowego Urządzenia wygasa.
8. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy Play360 lub Play360 MAX dojdzie do zawarcia nowej Umowy Play360 na 24 miesiące wraz z aneksem do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez zakupu nowego Urządzenia, Usługa dla dotychczasowego Urządzenia wygasa, a nową Usługą zostanie objęte Urządzenie zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 3-4 powyżej.
9. Jeżeli w ramach ważnej Gwarancji producenta lub w ramach rękojmi określonej w art. 556 Kodeksu cywilnego dojdzie do wymiany Urządzenia objętego Usługą, Klient może zażądać objęcia Usługą nowego Urządzenia. W takim przypadku nowe Urządzenie zostanie objęte Usługą od dnia otrzymania przez Partnera informacji o takiej zmianie i otrzymania od Klienta danych nowego Urządzenia (nazwa producenta, model, Numer IMEI/SN) oraz skanu dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia na adres e-mail [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl).
10. W przypadku kradzieży Urządzenia objętego Usługą Klient może zażądać objęcia Usługą nowego Urządzenia pod warunkiem, że wybrane Urządzenie jest w pełni sprawne i nieuszkodzone w momencie objęcia Usługą. W takim przypadku nowe Urządzenie zostanie objęte Usługą

od dnia poinformowania Play przez Klienta o takiej zmianie i przesłanie danych nowego Urządzenia (nazwa producenta, model, Numer IMEI/SN) oraz przedstawienie w punkcie sprzedaży Play zaświadczenia z Policji o zgłoszeniu kradzieży lub przesłania skanu takiego zaświadczenia na adres e-mail ok@pomocplay.pl.

11. Niezależnie od postanowień ust. 5 – 10, Klient ma możliwość dokonania pierwszej zmiany Urządzenia objętego Usługą na inne po upływie 12 miesięcy kalendarzowych licząc od daty aktywacji Usługi. Kolejne zmiany Urządzenia mogą być dokonane po 12 miesiącach kalendarzowych od ostatniej zmiany. Zmiany Urządzenia można dokonać przy pomocy serwisu Play24, a każde Urządzenie obejmowane Usługą powinno być w pełni sprawne i nieuszkodzone.
12. W przypadku, o którym mowa w ust. 11, Play zastrzega sobie prawo do weryfikacji stanu technicznego Wyświetlacza nowego Urządzenia. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia Wyświetlacza nowego Urządzenia, Urządzenie to nie zostanie objęte Usługą, a Usługa będzie nadal świadczona dla dotychczasowego Urządzenia.
13. Play może odmówić wykonania Naprawy Urządzenia, jeżeli Usługa została aktywowana dla Urządzenia, które w momencie aktywacji Usługi było uszkodzone lub zalane/zatopione.
14. Play może odmówić wykonania Naprawy w przypadku, gdy Klient obejmie Usługą Urządzenie o tym samym Numerze IMEI/SN w ramach kolejnych Umów Play360 lub Play360 MAX zawieranych dla różnych numerów telefonów.
15. Usługa zostaje dezaktywowana w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Play360 zgodnie z Regulaminem Play360.

#### **§ 4**

#### **ZAKRES USŁUGI**

1. Usługa swoim zakresem obejmuje:
  - a) Naprawę Urządzenia,
  - b) organizację i pokrycie przez Partnera kosztów odbioru i dostarczenia Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej do i z Punktu naprawczego,
  - c) na życzenie Klienta zapewnienie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy na zasadach określonych w Regulaminie i za dodatkową opłatą 55 zł brutto,
  - d) udostępnienie Infolinii Technicznej (w Dni Robocze w godzinach 08:00 – 18:00),
  - e) wykonanie Ekspertyzy przed dokonaniem Naprawy celem stwierdzenia zakresu Usterki lub Uszkodzenia i kosztów Naprawy,
  - f) przyjmowanie Zgłoszeń on-line (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl)) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni Robocze w godzinach 08:00 – 18:00),
  - g) możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl)) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni Robocze w godzinach 08:00 – 18:00).
2. Usługa dotyczy wyłącznie Urządzeń, które zostały objęte Usługą zgodnie z § 3 Regulaminu.
3. W okresie obowiązywania Usługi Klient lub Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Usterki. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi na dzień Zgłoszenia, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w §7 Regulaminu.
4. Korzystanie z Usługi nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu rękojmi lub Gwarancji producenta.
5. Klient lub Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego odpłatnie (55 zł brutto) na czas Naprawy pod warunkiem zgłoszenia wniosku o jego udostępnienie. Klient lub Użytkownik ma możliwość zgłoszenia wniosku o udostępnienie mu Urządzenia Zastępczego on-line (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl)) lub za pośrednictwem Infolinii Technicznej (w Dni Robocze w godzinach 08:00 – 18:00) wyłącznie w trakcie dokonania Zgłoszenia. Opłata z tytułu udostępnienia Urządzenia Zastępczego pobierana jest przez Partnera.
6. Przekazanie Urządzenia Zastępczego ma miejsce wraz z odbiorem uszkodzonego Urządzenia przez kuriera, a zwrot Urządzenia Zastępczego następuje zgodnie z § 8 ust. 4 Regulaminu.
7. Klient lub Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność za zwrot Urządzenia Zastępczego w stanie, w jakim je otrzymał, z wyłączeniem stopnia naturalnego zużycia.
8. W przypadku stwierdzenia przez Punkt naprawczy uszkodzenia nieobjętego zakresem Usługi, Partner poinformuje Klienta lub Użytkownika o koszcie naprawy takiego uszkodzenia, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej dokonania. W takim przypadku naprawa nie jest realizowana w ramach Usługi, ale w imieniu własnym przez Partnera. Naprawa zostanie wykonana po dokonaniu zapłaty przez Klienta lub Użytkownika na rzecz Partnera w sposób uzgodniony z Partnerem. Klient lub Użytkownik ponosi również koszty transportu Urządzenia do i z Punktu naprawczego (49 zł brutto) oraz koszt Ekspertyzy (69 zł brutto).

#### **§ 5**

#### **LIMIT NA WYKONANIE USŁUGI**

1. W ramach Usługi Klient otrzymuje Limit kwotowy na wykonanie Usługi, który jest przypisany do numeru telefonu, dla którego zawarto Umowę Play360. Limit ten wynosi 1 000 zł brutto, niezależnie od liczby Napraw możliwych do zrealizowania w ramach tego Limitu.
2. Okres obowiązywania Limitu liczony jest od dnia aktywacji Usługi po raz pierwszy i trwa przez 12 następujących po sobie pełnych Okresów Rozliczeniowych. Limit obowiązujący dla danego numeru telefonu odnawia się automatycznie po upływie 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.
3. Limit nie odnawia się w przypadku zmiany Urządzenia objętego Usługą na inne zgodnie z §3 ust. 5-6 oraz 11.
4. Klient może zweryfikować poziom wykorzystania Limitu na Infolinii Technicznej.
5. Limit niewykorzystany przez Klienta w danym okresie obowiązywania Limitu nie sumuje się z odnowionym Limitem.
6. W przypadku Usterki koszty Ekspertyzy, transportu Urządzenia do i z Punktu naprawczego oraz Naprawy nie pomniejszają Limitu.

7. W przypadku Uszkodzenia objętego zakresem Usługi Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu na następujących zasadach:
  - a) koszty Ekspertyzy (69 zł brutto) i koszty Naprawy pomniejszają Limit,
  - b) koszty transportu Urządzenia do i z Punktu naprawczego nie pomniejszają Limitu.
8. W przypadku Uszkodzenia, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit lub uszkodzone zostały części nie objęte zakresem Usług Partner poinformuje Klienta lub Użytkownika o wysokości dopłaty do Naprawy, a Klient lub Użytkownik podejmie decyzję co do jej dokonania. W takim przypadku Naprawa zostanie wykonana po dokonaniu dopłaty przez Klienta na rzecz Partnera w sposób uzgodniony z Partnerem. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik nie zdecyduje się na dokonanie dopłaty, ponosi koszt Ekspertyzy (69 zł brutto), jeśli koszt ten nie został pokryty z Limitu. Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
9. Klient lub Użytkownik może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi przy kolejnej Naprawie, z zastrzeżeniem, że skorzystanie z naprawy w nieautoryzowanym punkcie naprawczym może spowodować utratę Gwarancji producenta lub rękojmi dla Urządzenia, co skutkuje brakiem możliwości skorzystania z Naprawy Usterki.
10. W przypadku gdy zgodnie z Ekspertyzą przeprowadzoną przez Punkt naprawczy wykonanie naprawy jest nieekonomiczne (tj. koszty naprawy Uszkodzenia przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego), Partner przedstawi Klientowi lub Użytkownikowi propozycję wydania Urządzenia Nowego. W przypadku akceptacji propozycji aktualny Limit zostaje pomniejszony kolejno o koszt Ekspertyzy (69 zł brutto) i koszt Urządzenia Nowego. Jeżeli aktualny Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztu Ekspertyzy i kosztu Urządzenia Nowego Klient lub Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a aktualnym Limitem pomniejszonym o koszt Ekspertyzy i dokonuje płatności na rzecz Partnera w sposób z nim uzgodniony. W przypadku braku akceptacji propozycji Limit zostaje pomniejszony wyłącznie o koszt Ekspertyzy.
11. W przypadku gdy wykonanie naprawy Uszkodzenia jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub trwale nie będą dostępne konieczne do naprawy części - Partner przedstawi Klientowi lub Użytkownikowi propozycję wydania Urządzenia Nowego. W przypadku akceptacji propozycji przez Klienta lub Użytkownika aktualny Limit zostaje pomniejszony kolejno o koszt Ekspertyzy (69 zł brutto) i koszt Urządzenia Nowego. Jeżeli aktualny Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztu Ekspertyzy i kosztu Urządzenia Nowego Klient lub Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a aktualnym Limitem pomniejszonym o koszt Ekspertyzy i dokonuje płatności na rzecz Partnera w sposób z nim uzgodniony. W przypadku braku akceptacji propozycji Limit zostaje pomniejszony wyłącznie o koszt Ekspertyzy.
12. Jeżeli w sytuacji opisanej w ust. 10 i 11 powyżej Klient lub Użytkownik wyrazi wolę otrzymania w ramach realizacji Usługi Urządzenia Nowego, szczegóły dotyczące wydania Urządzenia Nowego ustala z Partnerem.

## § 6

### PRZYPADKI NIEOBJĘTE USŁUGĄ

1. Usługą nie są objęte uszkodzenia Urządzenia, które zostało poddane przeróbkom, przebudowie lub którego Numer IMEI/SN został zmieniony, usunięty lub stał się nieczytelny, z wyłączeniem przypadków, gdy Numer IMEI/SN został zmieniony w ramach procedur opisanych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługa nie obejmuje naprawy uszkodzeń:
  - a) wynikających z niedopełnienia obowiązków wynikających z instrukcji producenta dotyczących korzystania z Urządzenia;
  - b) spowodowanych zatopieniem/zalaniem;
  - c) o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak: zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia tego rodzaju nie mających wpływu na działanie Urządzenia;
  - d) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - e) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem, takich jak: ładowarki, słuchawki, kable połączeniowe oraz naklejek Pay Pass, szkła hartowanego czy etui;
  - f) w Urządzeniach, których naprawa została wykonana przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą.
3. Usługa nie obejmuje tworzenia kopii zapasowych ani zgrzywania danych znajdujących się w pamięci Urządzenia. Aby zapobiec częściowej lub całkowitej utracie danych znajdujących się na Urządzeniu Klient lub Użytkownik powinien samodzielnie je zabezpieczyć poprzez utrwalanie ich na innym nośniku, a także przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego usunąć z Urządzenia wszelkie nośniki pamięci takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe Pay Pass, itp. Play nie odpowiada za utratę danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jeżeli utrata danych nastąpiła z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności.

## § 7

### INSTRUKCJA DLA KLIENTÓW LUB UŻYTKOWNIKÓW W PRZYPADKU ZGŁOSZENIA

1. Klient lub Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenia lub Usterki zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. W celu uniknięcia pogłębienia się skutków Uszkodzenia, Usterki Klient lub Użytkownik powinien w terminie do 5 Dni Roboczych od powstania Uszkodzenia lub Usterki zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl) lub Infolinii Technicznej.
3. W celu dokonania Zgłoszenia Klient lub Użytkownik zobowiązany jest do podania następujących informacji:
  - a) imię i nazwisko Klienta będącego konsumentem albo nazwę Klienta będącego przedsiębiorcą,
  - b) numer PESEL Klienta będącego konsumentem albo numer REGON lub numer NIP Klienta będącego przedsiębiorcą (w celu identyfikacji Klienta),
  - c) adres, z którego kurier ma odebrać Urządzenie wraz z dostarczeniem Urządzenia Zastępczego (o ile ma być użyte), a także dane nadawcy oraz adres zwrotu Urządzenia po Naprawie wraz z odbiorem Urządzenia Zastępczego (o ile zostało użyte), a także dane odbiorcy przesyłki,

- d) numer telefonu Klienta lub Użytkownika, na który Infolinia Techniczna może się kontaktować z Klientem lub Użytkownikiem,
  - e) kontaktowy adres e-mail Klienta lub Użytkownika, o ile go posiada,
  - f) nazwę producenta, model oraz Numer IMEI/SN Urządzenia,
  - g) potwierdzenia Klienta lub Użytkownika o usunięciu blokad i innych funkcji blokujących dostęp do Urządzenia, o których mowa w ust. 4 b) poniżej,
  - h) innych informacji wymaganych do realizacji Usługi.
4. Po Zgłoszeniu Uszkodzenia lub Usterki zgodnie z ust. 3, Klient lub Użytkownik będzie zobowiązany do:
- a) wyjęcia karty SIM, karty pamięci, naklejek zbliżeniowych Pay Pass, itp. z Urządzenia przed przekazaniem Urządzenia kurierowi,
  - b) usunięcia blokad i funkcji uniemożliwiających dostęp do Urządzenia (m.in. FindMyiPhone, blokada ponownej aktywacji, usunięcie konta Google na Urządzeniu z systemem Android, kodu zabezpieczającego Urządzenie),
  - c) zabezpieczenia Urządzenia w odpowiednie opakowanie, które zapobiegnie dalszym uszkodzeniom lub wilgoci podczas transportu,
  - d) przekazania Urządzenia Partnerowi poprzez udostępnienie Urządzenia do odbioru przez kuriera, w uzgodnionym czasie, pod podanym przez Klienta lub Użytkownika adresem odbioru Urządzenia,
  - e) w przypadku zgłoszenia Usterki – dostarczenia wraz z Urządzeniem dokumentu upoważniającego do Naprawy w ramach Usterki (tj. dowodu zakupu).
5. Niewykonanie obowiązków określonych w ust. 4 może uniemożliwić wykonanie Naprawy lub wydłużyć czas jej wykonania.
6. W przypadku gdy wskazany w Zgłoszeniu Numer IMEI/SN Urządzenia jest niezgodny z Numerem IMEI/SN widniejącym w systemie Partnera w wyniku wymiany Urządzenia w ramach ważnej Gwarancji producenta, rękojmi lub naprawy Urządzenia przez Klienta lub Użytkownika we własnym zakresie, Klient zobowiązany będzie do przesłania Partnerowi skanu decyzji o wymianie Urządzenia lub raportu naprawy na adres e-mail infolinia@ucare.pl w terminie 2 Dni Roboczych od daty poinformowania Klienta lub Użytkownika przez Partnera o takiej niezgodności.
7. W przypadku gdy Klient lub Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 6 i Urządzenie zostanie dostarczone do Punktu naprawczego, a następnie okaże się, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy, nieaktualny lub niezgodny z przekazany dokumentem poświadczającym wymianę, a Klient lub Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy dokumentu poświadczającego wymianę) w terminie do 5 Dni Roboczych od daty otrzymania od Partnera informacji o takiej niezgodności, Naprawa nie zostanie wykonana. Urządzenie zostanie wówczas odesłane do Klienta lub Użytkownika, który zostanie obciążony kosztem Ekspertyzy (69 zł brutto) poniesionym przez Partnera w odniesieniu do urządzenia, dla którego Usługa nie była aktywna.

## § 8

### NAPRAWA

1. W związku ze Zgłoszeniem przez Klienta lub Użytkownika Uszkodzenia lub Usterki oraz koniecznością dokonania Naprawy, Play zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
- a) w terminie 1 Dnia Roboczego od zarejestrowania Zgłoszenia – odebranie przez kuriera Urządzenia z miejsca wskazanego przez Klienta lub Użytkownika w celu dostarczenia Urządzenia do Punktu Naprawczego;
  - b) w terminie do 2 Dni Roboczych od zarejestrowania Zgłoszenia – odebranie przez kuriera Urządzenia z miejsca wskazanego przez Klienta lub Użytkownika w celu dostarczenia Urządzenia do Punktu Naprawczego wraz z jednoczesnym dostarczeniem przez kuriera Urządzenia Zastępczego (o ile Klient lub Użytkownik zgłosił konieczność udostępnienia Urządzenia Zastępczego w trakcie rejestracji Zgłoszenia);
  - c) w terminie do 5 Dni Roboczych od chwili dostarczenia przez kuriera Urządzenia do Punktu Naprawczego zgodnie z pkt a) lub b) – wykonanie Naprawy Urządzenia i wydanie Urządzenia kurierowi w celu doręczenia do miejsca wskazanego przez Klienta lub Użytkownika oraz jednoczesnego odebrania Urządzenia Zastępczego (o ile Urządzenie Zastępcze zostało wydane).
2. Play nie odpowiada za niedotrzymanie terminów wskazanych w ust. 1, jeżeli:
- a) Klient lub Użytkownik nie podał na stronie [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl) lub za pośrednictwem Infolinii Technicznej wszystkich informacji wymaganych do realizacji Zgłoszenia określonych w § 7 ust. 3, lub gdy dane te były niepoprawne,
  - b) Klient lub Użytkownik nie wskazał w Zgłoszeniu adresu odbioru Urządzenia lub adresu, na który ma zostać doręczone Urządzenie po wykonanej Naprawie, lub podany adres lub adresy były niepoprawne,
  - c) Klient lub Użytkownik nie usunął założonej na Urządzeniu blokady lub funkcji uniemożliwiających dostęp, o których mowa w § 7 ust. 4 pkt. b),
  - d) kurier nie zastał Klienta lub Użytkownika pod wskazanym adresem i w ustalonym z Klientem lub Użytkownikiem terminie odbioru lub zwrotu Urządzenia, lub gdy Klient lub Użytkownik wskazał jako termin odbioru lub dostarczenia Urządzenia termin późniejszy niż określony w ust. 1 pkt a), b) lub c)
  - e) Klient lub Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia na zasadach określonych w §7 ust. 6 i 7,
  - f) części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia,
  - g) doszło do działania siły wyższej,
  - h) Klient lub Użytkownik nie przygotował Urządzenia Zastępczego do zwrotu zgodnie z ust. 4 poniżej (o ile Urządzenie Zastępcze zostało wydane),
  - i) Klient nie dokonał dopłaty w przypadku i na zasadach opisanych w §5 ust. 10-11;

- j) Numer Seryjny/IMEI jest nieoryginalny albo niemożliwy do odczytania, lub gdy Numer IMEI/SN urządzenia dostarczonego do Punktu Naprawczego jest niezgodny z Numerem IMEI/SN Urządzenia wskazanym przez Klienta w trakcie aktywacji Usługi,
  - k) Zgłoszenie nastąpiło w piątek albo w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy,
- wówczas terminy te ulegają wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód określonych w niniejszym ustępie.
- 3. Odbiór Urządzenia przez kuriera wraz z dostarczeniem Urządzenia Zastępczego następuje w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 18:00.
  - 4. Klient lub Użytkownik jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Zastępczego (o ile Urządzenie Zastępcze zostało wydane) podczas wizyty kuriera tj. w momencie przekazania mu przez kuriera naprawionego Urządzenia. Brak odpowiednio przygotowanego Urządzenia Zastępczego (tj. zabezpieczenia w odpowiednie opakowanie, które zapobiegnie uszkodzeniom lub wilgoci podczas transportu) uniemożliwia przekazanie Klientowi lub Użytkownikowi naprawionego Urządzenia. W takich przypadkach Partner kontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem w celu umówienia ponownej wizyty kuriera.
  - 5. Klient lub Użytkownik Urządzenia ma możliwość śledzenia statusu Zgłoszenia przez stronę [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl) oraz telefonicznie poprzez Infolinię Techniczną pod numerem +48 732 666 360 .
  - 6. W przypadku Uszkodzenia lub Usterki Urządzenia podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Partnera bazująca na informacji z Punktu naprawczego. Dla poszczególnych modeli Urządzeń producent może wymagać wymiany także innych części Urządzenia zintegrowanych z uszkodzoną częścią, nawet jeśli zintegrowane części nie były uszkodzone.
  - 7. W zakresie objętym Usługą Play 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 (np. naprawy dokonywane na życzenie Klienta wykraczające poza zakres Usługi), odpowiedzialność względem Klienta ponosi Partner.
  - 8. Naprawa w ramach 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 producenta lub rękojmi.
  - 9. W momencie odbioru przesyłki z naprawionym Urządzeniem Klient lub Użytkownik powinien sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. Jeżeli Klient lub Użytkownik stwierdzi uszkodzenie lub ubytek zawartości przesyłki, jest obowiązany do sporządzenia protokołu szkody w obecności kuriera i będzie uprawniony do skorzystania z prawa do złożenia reklamacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

## § 9

### PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

- 1. Dane osobowe Klientów i Użytkowników są przetwarzane zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
- 2. Przetwarzanie danych osobowych Klientów i Użytkowników nastąpi wyłącznie w celu świadczenia Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu.
- 3. W zakresie świadczenia Usługi administratorem danych osobowych Klientów i Użytkowników jest Play.
- 4. Dane osobowe Klientów lub Użytkowników są powierzane Partnerowi w celu należytego świadczenia Usługi w imieniu Play.
- 5. Dane osobowe Klientów lub Użytkowników nie będą przekazywane lub udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem Partnera oraz podmiotów świadczących na rzecz Partnera usługi kurierskie oraz pocztowe, naprawy, informatyczne oraz Infolinii Technicznej w związku ze świadczeniem Usługi przez Play oraz podmiotów uprawnionych do ich przetwarzania zgodnie z obowiązującym prawem.
- 6. W każdej chwili Klient lub Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich zmiany.

## § 10

### POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 1. Reklamacje dotyczące Usługi należy kierować do Partnera.
- 2. Reklamacje powinny być składane przez Klienta lub Użytkownika za pomocą formularza kontaktowego służącego do składania Reklamacji, dostępnego na stronie [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl), drogą mailową na adres: [reklamacje@ucare.pl](mailto:reklamacje@ucare.pl), lub pisemnie na adres siedziby Partnera.
- 3. Każdorazowo Partner udziela odpowiedzi w sprawie Reklamacji w terminie nie przekraczającym 30 dni kalendarzowych.
- 4. Reklamacje dotyczące Usługi świadczonej przez Play są rozpatrywane przez Partnera w imieniu Play.
- 5. W przypadku świadczeń Partnera wykraczających poza zakres Usługi reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym.