

## REGULAMIN OFERTY PROMOCYJNEJ MIX S/M/L EXTRA GB (24)

Obowiązuje od 09.06.2020 r. do odwołania

### I. KTO I JAK MOŻE SKORZYSTAĆ Z OFERTY PROMOCYJNEJ

- Każda osoba, która od dnia 09.06.2020 r. do odwołania zawarła Umowę/aneks do już zawartej Umowy w ramach Oferty MIX EXTRA GB z jedną z wybranych taryf: MIX S EXTRA GB, MIX M EXTRA GB lub MIX L EXTRA GB.
- Każdy Użytkownik, który pozostaje w Okresie ważności połączeń wychodzących w dniu podpisania Umowy, a który w okresie obowiązywania niniejszej Oferty promocyjnej przejdzie ze swoim Numerem MSISDN (numerem telefonu) na Ofertę MIX EXTRA GB z jedną z wybranych taryf: MIX S EXTRA GB, MIX M EXTRA GB lub MIX L EXTRA GB.
- Umowę/aneks do już zawartej Umowy w ramach Oferty MIX EXTRA GB można zawrzeć wyłącznie na Okres Zastrzeżony 24 miesięcy.
- W celu zawarcia Umowy w ramach Oferty Promocyjnej, należy wyrazić pisemną zgodę na wykonanie skanu lub kserokopii swojego dokumentu tożsamości np. dowodu osobistego lub paszportu. Jeśli się na to nie zgodzisz, możesz skorzystać tylko z oferty podstawowej – wg *Cennika Oferty MIX EXTRA GB*.

### II. PODSTAWOWE INFORMACJE O OFERCIE PROMOCYJNEJ

#### 1. W ramach niniejszej Oferty Promocyjnej możesz korzystać z:

- usług i pakietów, które są przypisane do wybranego przez Ciebie MIX S, M lub L EXTRA GB. Szczegóły znajdziesz w Tabeli 1 poniżej;
  - Pakietu „Nielimitowane GB”, na określony czas 1 miesiąca, 3 miesięcy lub 6 miesięcy w zależności od wybranej taryfy z Tabeli nr 1 po wyrażeniu zgody na prowadzenie przez P4 marketingu bezpośredniego produktów i usług P4 oraz innych podmiotów, wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu Usług Telekomunikacyjnych, a także wyrażeniu zgody na profilowanie pod podpisaniu umowy.
  - usługi „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” przez okres 24 miesięcy za jednorazową opłatą 1 zł. Szczegóły znajdziesz w punkcie III ust. 6 i w załączonym regulaminie świadczenia usługi „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX”.
- Dodatkowo, w ramach Oferty Promocyjnej otrzymujesz rabat na Opłatę Aktywacyjną, po przyznaniu którego opłata ta wynosi **20 zł**. Przy zawarciu aneksu do Umowy nie jest pobierana Opłata Aktywacyjna.
- W Planie Taryfowym MIX L EXTRA GB możesz korzystać z technologii 5G w Play. Ta możliwość może być ograniczona tylko do własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej P4 i terenu Polski. Żeby korzystać z technologii 5G, musisz posiadać odpowiednie urządzenie. Informacje o urządzeniach, wykorzystywanych przez nas częstotliwościach oraz orientacyjną mapę zasięgu znajdziesz na [www.play.pl](http://www.play.pl).
- W ramach Doładowania Kwotą kontraktową albo wyższą otrzymasz określony w tabeli nr 1 pakiet usług. Kwota kontraktowa, uzależniona jest od wybranego Planu Taryfowego i wynosi odpowiednio:
  - 40 zł w Planie Taryfowym MIX S EXTRA GB,
  - 50 zł w Planie Taryfowym MIX M EXTRA GB,
  - 60 zł w Planie Taryfowym MIX L EXTRA GB.

Tabela nr 1: Parametry oferty MIX S/M/L EXTRA GB z telefonem dostępna dla Klientów zawierających Umowę oraz aneks do już zawartej Umowy.

MIX S/M/L EXTRA GB			
	S	M	L
<b>Kwota kontraktowa</b>	<b>40 zł</b>	<b>50 zł</b>	<b>60 zł</b>
Liczba obowiązkowych Doładowań Kwotą kontraktową	24		
Pakiet przyznawany po Doładowaniu Kwotą kontraktową			
opłata za pakiet	<b>40 zł</b>	<b>50 zł</b>	<b>60 zł</b>
Minuty do Play	nielimitowane	nielimitowane	nielimitowane
SMS-y/MMS-y do wszystkich sieci komórkowych	nielimitowane	nielimitowane	nielimitowane
Minuty do wszystkich sieci komórkowych	200 minut	400 minut	nielimitowane
Pakiet internet GB	3 GB	5 GB	7 GB
Limit internet GB w Strefie Euro	4,24 GB	5,30 GB	6,35 GB
Pakiet nielimitowane GB po wyrażeniu wszystkich zgód marketingowych i na profilowanie	na 1 miesiąc	na 3 miesiące	na 6 miesięcy

### III. SZCZEGÓŁY OFERTY PROMOCYJNEJ

#### 1. Pakiet usług:

- 1.1. Opłata za pakiety jest pobierana z Doładowania konta Kwotą kontraktową lub wyższą.
- 1.2. W Okresie Zastrzeżonym maksymalna liczba pakietów, które mogą zostać przyznane odpowiada wymaganej liczbie Doładowań konta Kwotą kontraktową.
- 1.3. Z zastrzeżeniem zdania poniżej, aktywacja pakietów w dniu zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy nie oznacza ich automatycznego przyznania. Pakiety będą przyznawane pod warunkiem Doładowania konta Kwotą kontraktową lub wyższą i posiadania na koncie w chwili przyznania pakietu kwoty równej wysokości opłaty za dany pakiet.
- 1.4. Pakiet przyznawany jest najpóźniej w ciągu 24 godzin od Doładowania Kwotą kontraktową lub wyższą i jest ważny przez 30 dni od chwili jego przyznania (okres ważności pakietów). Do czasu przyznania pakietu korzystasz z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z zasadami, które określiliśmy w Cenniku oferty.
- 1.5. Kwota 40 zł, 50 zł, 60 zł zostanie pobrana w chwili przyznania pakietu.
- 1.6. W przypadku Doładowania Kwotą kontraktową lub wyższą częściej niż co 30 dni, każde Doładowanie konta spowoduje przyznanie pakietów. W takim przypadku, środki z pakietów oraz ich okresy ważności sumują się. W przypadku Doładowania Kwotą kontraktową lub wyższą raz na 30 dni, niewykorzystane środki z pakietów nie przechodzą na kolejne okresy.
- 1.7. **Nie możesz wyłączyć usługi, ponieważ są one stałym elementem Oferty Promocyjnej.**

#### 2. Usługa „Nielimitowane SMS-y/MMS-y do wszystkich sieci komórkowych”:

- 2.1. W ramach usługi otrzymasz **2 678 400 wiadomości SMS/MMS** w taryfach MIX S EXTRA GB, MIX M EXTRA GB lub MIX L EXTRA GB. Możesz je wysyłać na inne niż P4 krajowe numery komórkowe – oprócz numerów infolinii, specjalnych lub audiotekstowych.

#### 3. Usługa „Pakiet 200/ 400/ nielimitowane minuty do wszystkich sieci”:

- 3.1. W ramach usługi możesz wykonywać krajowe połączenia głosowe oraz wideo do innych niż P4 krajowych sieci komórkowych i na krajowe numery stacjonarne, realizowane z Sieci Telekomunikacyjnej (nie dotyczy połączeń międzynarodowych, w roamingu międzynarodowym oraz na numery o podwyższonej opłacie, specjalne i audiotekstowe).
- 3.2. Stan pozostałych jednostek w danym pakiecie można sprawdzić za pomocą krótkiego kodu \*104#.

#### 4. Usługa „Pakiet Internet 3 GB/ 5 GB/ 7 GB”:

- 4.1. Po każdym Doładowaniu Kwotą kontraktową otrzymasz pakiet z limitem transmisji danych w zależności od wybranej taryfy w ramach Oferty MIX EXTRA GB, zgodnie z Tabelą nr 1.
- 4.2. Transmisja danych w ramach pakietów rozliczana jest co 100 kB – oznacza to, że jednostki z pakietu pobierane są przy każdej rozpoczętej transmisji 100 kB.
- 4.3. Pakiet może być wykorzystany na transmisję danych w Polsce oraz Strefie Euro, przy wykorzystaniu ustawień APN.
- 4.4. Limit GB dla korzystania z transmisji danych w Strefie Euro określa Tabela nr 1. Po wykorzystaniu Limitu GB transmisja danych w Strefie Euro będzie rozliczana po stawce 18,88 zł za 1 GB (naliczanie co 1 kB);
- 4.5. Operator informuje, że ze względów technologicznych może czasowo lub na stałe znieść ograniczenie prędkości transmisji. W takim przypadku maksymalną możliwą prędkość przesyłania danych wyznacza dostępna w danej lokalizacji technologia transmisji mobilnej wykorzystywana przez Operatora, przy czym rzeczywista prędkość przesyłania danych zależy od szeregu czynników, w tym wymienionych w punkcie powyżej.
- 4.6. Do momentu przyznania pakietu oraz po jego wykorzystaniu szacunkowa prędkość maksymalna transmisji danych jest ograniczona i wynosi 16 kb/s.
- 4.7. Korzystanie z transmisji danych do momentu przyznania pakietu oraz po jego wykorzystaniu jest bezpłatne, co oznacza, że opłata za korzystanie z transmisji danych zawarta jest w kwocie Doładowania konta.
- 4.8. Stan pozostałych jednostek w danym pakiecie można sprawdzić za pomocą krótkiego kodu \*102#.
- 4.9. Po wykorzystaniu pakietu, prędkość transmisji danych zostanie zmniejszona.
- 4.10. Aby przywrócić parametry techniczne transmisji danych należy aktywować jednorazowy dowolny pakiet dodatkowy. Po aktywacji pakietu pełna prędkość transmisji danych zostanie przywrócona w ciągu 24 h, zgodnie z postanowieniami zawartymi w Regulaminie Usługi „Pakiet Internet”.
- 4.11. Nie możesz wyłączyć usługi, ponieważ jest ona stałym elementem Oferty Promocyjnej.

#### 5. Usługa „Nielimitowane GB”

- 5.1. Usługa zostanie przyznana od momentu aktywacji Numeru MSISDN lub wejścia w życie warunków aneksu na określony czas 1 miesiąca, 3 miesięcy lub 6 miesięcy w zależności wybranej taryfy z Tabeli nr 1, tylko po wyrażeniu przy podpisywaniu Umowy zgody na prowadzenie przez P4 marketingu bezpośredniego produktów i usług P4 oraz innych podmiotów, wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu Usług Telekomunikacyjnych, a także wyrażeniu zgody na profilowanie.
- 5.2. Pakiet dostępny w taryfach MIX S EXTRA GB, MIX M EXTRA GB lub MIX L EXTRA GB.
- 5.3. Jeśli w danym Okresie ważności połączeń wychodzących przekroczysz **10 GB**, P4 obniży prędkość transmisji danych do końca danego Okresu. W takim przypadku będziesz mieć nadal korzystać z transmisji danych z największą prędkością, jaka jest możliwa do osiągnięcia w danych warunkach technicznych. Szacunkowa prędkość maksymalna w tym czasie wynosi 1 Mb/s dla danych pobieranych oraz 384 kbit/s dla danych wysyłanych.

- 5.4. P4 dokłada wszelkich starań, aby zapewnić Ci jak najlepszą jakość połączenia transmisji danych – czyli stabilność połączenia z siecią, prędkość transmisji wysyłania i pobierania danych.

#### 6. Usługa „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX”

- 6.1. Usługa „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” jest świadczona na podstawie odrębnej umowy o świadczenie tej usługi zawieranej jednocześnie z Umową/ aneksem do Umowy w ramach niniejszej Oferty Promocyjnej.
- 6.2. Usługa „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” jest aktywowana na okres 24 miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy o świadczenie tej usługi i obejmuje Urządzenie kupione wraz z zawarciem Umowy / aneksu do Umowy w ramach niniejszej Oferty Promocyjnej.
- 6.3. Opłata za usługę „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” wynosi 1 zł za cały okres świadczenia tej usługi i jest płatna jednorazowo z góry w chwili zawierania umowy o świadczenie tej usługi.
- 6.4. W ramach usługi „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” naprawimy wyświetlacz Urządzenia objętego usługą (wraz z obudową, aparatem oraz przyciskami) i pokryjemy koszt takiej naprawy do 600 zł rocznie.
- 6.5. Usługa „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” zostaje dezaktywowana przed upływem 24 miesięcy w przypadku:
- zawarcia aneksu do Umowy,
  - zmiany niniejszej Oferty Promocyjnej na inną ofertę (w tym również na ofertę postpaid lub prepaid);
  - cesji Umowy;
  - rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 6.6. Szczegóły dotyczące świadczenia usługi opisane są w regulaminie usługi „Naprawa Wyświetlacza dla Klientów MIX” będącej załącznikiem do niniejszej Oferty Promocyjnej.

#### IV. KOLEJNOŚĆ WYKORZYSTANIA Z PAKIETÓW TRANSMISJI DANYCH

1. Kolejność wykorzystania transferu danych, dostępnych w momencie aktywacji dodatkowych pakietów oraz pakietów przyznaných w ramach poszczególnych Ofert Promocyjnych:
- Pakiety obowiązkowe,
  - Pakiety dodatkowe Internetowe.

#### V. PRZENOSZENIE NUMERU TELEFONU (MNP)

1. Z Oferty Promocyjnej możesz skorzystać, gdy przeniesiesz swój **Numer Telefonu** do Sieci Telekomunikacyjnej P4 i podpiszesz z P4 Umowę na czas określony 24 miesiące (Okres Zastrzeżony).
2. Jeśli złożysz wniosek o przeniesienie **Numeru Telefonu** od swojego dotychczasowego operatora do Sieci Telekomunikacyjnej P4 i jednocześnie podpiszesz Umowę z P4 na czas określony 24 miesiące (Okres Zastrzeżony) zastosowanie mają następujące zasady:
- Przy podpisywaniu Umowy otrzymasz Kartę SIM/USIM z przydzielonym przez P4 Numerem MSISDN – tzw. **Numer Tymczasowy**, na którym świadczone są Usługi Telekomunikacyjne w ramach taryfy tymczasowej (z wyłączeniem roamingu międzynarodowego).
  - Z taryfy tymczasowej możesz korzystać maksymalnie do:
    - 14 dni** od daty zawarcia Umowy – gdy usługi na **Numerze Telefonu** świadczone były w ramach usługi przedpłaconej (pre-paid);
    - 190 dni** od daty zawarcia Umowy na czas określony 24 miesiące – gdy usługi na **Numerze Telefonu** świadczone były na podstawie umowy zawartej w formie pisemnej.
- 2.3. W przypadku negatywnej weryfikacji przez dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych danych podanych we wniosku o przeniesienie Numeru Telefonu lub rezygnacji z procesu przeniesienia Numeru Telefonu przez Abonenta, musisz w ciągu **30 dni** od daty otrzymania wiadomości od P4 (informującej o tym fakcie) złożyć ponownie wniosek z poprawnymi danymi. Jeśli tego nie zrobisz, P4 włączy warunki Oferty Promocyjnej na **Numerze Tymczasowym** – zgodnie z *Cennikiem Oferty MIX EXTRA GB*.
- 2.4. Powyższe zasady obowiązują tylko, jeśli chcesz rozwiązać umowę z dotychczasowym dostawcą usług i przenieść **Numeru Telefonu** na koniec obowiązującego okresu promocyjnego – wynikającego z zawartej wcześniej umowy.
3. W zależności od dnia, w którym dojdzie do przeniesienia Numeru Telefonu, całkowita ilość obowiązkowych Doładowań Kwotą minimalną (24) zostanie pomniejszona o następującą ilość Doładowań:

Tabela nr 2: Ilość doładowań, o którą zostanie pomniejszona długość kontraktu w procesie MNP.

PRZEDZIAŁ DNI	ILOŚĆ DOŁADOWAŃ, O KTÓRĄ POMNIEJSZONA ZOSTANIE DŁUGOŚĆ KONTRAKTU
0 - 29 dni	1 Doładowanie
30 - 59 dni	2 Doładowania
60 - 89 dni	3 Doładowania
90 - 119 dni	4 Doładowania
120 - 149 dni	5 Doładowań
150 - 190 dni	6 Doładowań

4. W trakcie korzystania z taryfy tymczasowej:

- 4.1. nie ponosi kosztów Doładowań Kwotą minimalną;
- 4.2. nie możesz korzystać z usług/pakietów, przyznawanych w ramach niniejszej Oferty Promocyjnej;
- 4.3. możesz korzystać z usług Telekomunikacyjnych wymienionych w Tabeli nr 3;
- 4.4. za usługi Telekomunikacyjne nieuwzględnione w Tabeli nr 3 płacisz zgodnie z *Cennikiem Oferty MIX EXTRA GB*. W tym celu należy doładować konto.

Tabela nr 3: Usługi Telekomunikacyjne w ramach taryfy tymczasowej.

LP	USŁUGI	
1.	Minuty do wszystkich krajowych sieci komórkowych (rozliczanie sekundowe)	Nielimitowane
2.	Minuty do wszystkich krajowych sieci stacjonarnych (rozliczanie sekundowe)	Nielimitowane
3.	SMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych (SMS standardowy)	Nielimitowane
4.	MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych (MMS standardowy)	Nielimitowane
5.	Pakiet Internet	Nielimitowane GB

5. W ramach taryfy tymczasowej otrzymasz usługę „Nielimitowane GB”:
  - 5.1. Dzięki usłudze możesz korzystać z internetu bez limitu transmisji danych;
  - 5.2. Usługa działa w Polsce – w zasięgu polskich Sieci Telekomunikacyjnych przy wykorzystaniu ustawień APN;
  - 5.3. W danym Okresie połączeń wychodzących możesz korzystać z Nielimitowanych GB. Jeśli przekroczysz **10 GB**, P4 obniży prędkość transmisji danych do końca danego Okresu. W takim przypadku szacunkowa maksymalna prędkość transmisji danych wynosi 1 Mb/s w przypadku danych pobieranych oraz 384 kb/s w przypadku danych wysyłanych.
  - 5.4. P4 dokłada wszelkich starań, aby zapewnić Ci jak najlepszą jakość połączenia transmisji danych – czyli stabilność połączenia z siecią, prędkość transmisji wysyłania i pobierania danych.
6. Okres korzystania z taryfy tymczasowej jest wliczany do Okresu Zastrzeżonego.
7. Doładowania zrealizowane w ramach taryfy tymczasowej przepadają wraz z aktywacją taryfy docelowej oraz nie pomniejszają pozostałej do spłaty kwoty zobowiązania taryfy docelowej.
8. Z dniem przeniesienia **Numeru Telefonu** do P4, Usługi Telekomunikacyjne świadczone są na tym numerze zgodnie z Cennikiem oraz regulaminem Oferty Promocyjnej. **Numer Telefonu** staje się automatycznie Numerem MSISDN, a więc Numerem Telefonu Abonenta w Sieci Telekomunikacyjnej P4 przypisanym do Karty SIM/USIM.
9. Jeśli nie dojdzie do przeniesienia **Numeru Telefonu** w ciągu 14/190 dni od dnia zawarcia Umowy z przyczyn niezależnych od P4, od 15/191 dnia zostaną włączone warunki Oferty Promocyjnej na **Numerze Tymczasowym** – zgodnie z *Cennikiem Oferty MIX EXTRA GB* oraz niniejszego Regulaminu.
10. Jeśli przeniesienie Numeru Telefonu nastąpi nie później niż do 12 miesięcy od podpisania umowy, świadczenie Usług Telekomunikacyjnych będzie kontynuowane na przeniesionym **Numerze Telefonu**.
11. W przypadku nieprzeniesienia Numeru Telefonu w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, przydzielony przez P4 Numer Tymczasowy staje się numerem docelowym.
12. Na wyraźne zlecenie, P4 może rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach Oferty Promocyjnej na Numerze Tymczasowym.

## VI. DODATKOWE INFORMACJE

1. Nie jest możliwa zmiana Oferty Promocyjnej w trakcie Okresu Zastrzeżonego.
2. Postanowienia aneksu wchodzi w życie w terminie do 48 godzin od dnia, w którym nastąpiło jego zawarcie. Termin obowiązywania aneksu (Okres Zastrzeżony) liczony jest od dnia, w którym nastąpiło jego zawarcie.
3. Wraz z wejściem w życie postanowień aneksu przepadają wszelkie pakiety internetowe, minut, SMS, rabaty, uprawnienia lub usługi uzyskane przez Abonenta na podstawie dotychczasowych Ofert Promocyjnych, chyba że warunki innych Ofert Promocyjnych stanowią inaczej oraz przepadają wszystkie pakiety internetowe, minut lub SMS-ów, rabaty lub usługi przyznane w drodze indywidualnych ustaleń z P4.
4. Niewykorzystane do czasu wejścia w życie postanowień aneksu środki z Pakietu Złotówek są ważne 30 dni od wejścia postanowień aneksu w życie.
5. Jeżeli Abonent zawiera aneks do Umowy, która przewidywała określoną liczbę Doładowań, a na dzień zawierania aneksu Abonent nie dokonał wszystkich wymaganych Umową Doładowań, to liczba obowiązkowych Doładowań wynikających z warunków niniejszej Oferty Promocyjnej powiększa się o liczbę niezrealizowanych obowiązkowych Doładowań wynikających z warunków Umowy sprzed zawarcia Aneksu.
6. Jeśli aneks dotyczy oferty abonamentowej, a jego zawarcie następuje przed upływem Okresu Zastrzeżonego, liczba brakujących Okresów Rozliczeniowych zamieniana jest na liczbę obowiązkowych Doładowań Kwotą kontraktową.
7. Niniejsza Oferta Promocyjna nie łączy się z innymi Ofertami Promocyjnymi, chyba że inne Oferty Promocyjne stanowią inaczej.
8. Operator zastrzega sobie prawo do odwołania niniejszej Oferty Promocyjnej, bez konieczności podawania przyczyn, z zastrzeżeniem, że odwołanie nie wpłynie na prawa i obowiązki uprzednio nabyte przez Abonenta Mix III. Informacja o odwołaniu niniejszej Oferty Promocyjnej zostanie opublikowana na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) lub w inny sposób podana do wiadomości publicznej.
9. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane w treści niniejszej Oferty Promocyjnej dużą literą należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą odpowiednio w *Cenniku Oferty MIX EXTRA GB* oraz Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Mix III.

10. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Ofertą Promocyjną zastosowanie ma odpowiednio *Cennik Oferty MIX EXTRA GB* Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Mix III.
11. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszej Oferty Promocyjnej, a postanowieniami dokumentów wskazanych powyżej postanowienia niniejszej Oferty Promocyjnej będą miały charakter nadrzędny.
12. Wszystkie ceny podane w niniejszym dokumencie podane są w złotych polskich (zł) i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), o ile nie wskazano inaczej.
13. Niniejsze warunki Oferty Promocyjnej są dostępne na stronie internetowej: [www.play.pl](http://www.play.pl).

## REGULAMIN USŁUGI „NAPRAWA WYŚWIETLACZA DLA KLIENTÓW MIX”

obowiązuje od dnia 16.04.2020r. 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, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
2. **Ekspertyza** – ekspertyza Urządzenia wykonana przez Punkt naprawczy mająca na celu określenie zakresu uszkodzeń Urządzenia i kosztów Naprawy;
3. **Gwarancja producenta** – pisemna lub elektroniczna gwarancja producenta, importera lub dystrybutora udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
4. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Klientów i Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia oraz przekazujące informacje w zakresie uprawnień gwarancyjnych do Urządzeń, w tym informacje o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych. Infolinia Techniczna przyjmuje Zgłoszenia Uszkodzenia, udziela informacji na temat statusu Naprawy, a także udziela wsparcia Klientom i Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia 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 / Klient MIX** – osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną zawartej z Play Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty typu MIX EXTRA GB określonej w niniejszym Regulaminie, która zawarła z Play umowę o świadczenie Usługi;
6. **Limit** – odnawialny co 12 następujących po sobie miesięcy 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** – usunięcie Uszkodzenia lub wymiana Urządzenia na Urządzenie Nowe, niezależnie od przyczyny wystąpienia Uszkodzenia, 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. **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;
11. **Partner** – Digital Care sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Marszałkowskiej 126/134, 00-008 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 z Regulaminu wynika inaczej;
12. **Punkt naprawczy** – punkt naprawy Urządzeń, autoryzowany przez producenta Urządzenia, wskazany przez Partnera;
13. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
14. **Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych** – umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnych w ramach oferty typu MIX EXTRA GB, zawarta pomiędzy Klientem a Play;
15. **Urządzenie** – nowy telefon komórkowy lub smartfon zakupiony w sieci sprzedaży Play, dla którego została aktywowana Usługa;

16. **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;**
17. **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 55,00 zł brutto i jest pobierana przez Partnera. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania;
18. **Usługa** – Naprawa i inne usługi opisane w Regulaminie, w szczególności w § 4 ust. 1 Regulaminu;
19. **Uszkodzenie** – mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza lub Wyświetlacza wraz z Obudową, przyciskami lub aparatem przednim lub tylnym, polegające na ich stłuczeniu lub pęknięciu, skutkujące koniecznością Naprawy;
20. **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;
21. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
22. **Zgłoszenie** – oznacza bezpośrednie przekazanie informacji o Uszkodzeniu Urządzenia przez Klienta lub Użytkownika za pośrednictwem strony [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl) bądź Infolinii Technicznej.

### § 3 AKTYWACJA USŁUGI

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest przez Klienta z Play jednocześnie z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty typu MIX EXTRA GB lub aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty typu MIX EXTRA GB, której/któremu towarzyszy zakup nowego Urządzenia w Play.
2. Usługa aktywowana jest na okres 24 miesięcy liczonych od dnia zawarcia przez Klienta z Play umowy o świadczenie Usługi i obejmuje Urządzenie kupione przez Klienta wraz z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty typu MIX EXTRA GB lub aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty typu MIX EXTRA GB zgodnie z ust. 1 powyżej.
3. Jeżeli w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie Usługi dojdzie do zawarcia aneksu do Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, cesji Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub zmiany oferty na inną niż oferta typu MIX EXTRA (w tym również na ofertę postpaid lub prepaid), Usługa zostaje dezaktywowana.
4. 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) Powyższa zmiana nie wpływa na czas świadczenia Usługi.
5. 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 przesłania danych nowego Urządzenia (nazwa producenta, model, Numer IMEI/SN) oraz pod warunkiem przedstawienia w punkcie sprzedaży Play zaświadczenia z Policji o zgłoszeniu kradzieży lub przesłania skanu takiego zaświadczenia na adres e-mail [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl). Powyższa zmiana nie wpływa na czas świadczenia Usługi
6. Usługa zostaje dezaktywowana po upływie 24 miesięcy lub w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.

### § 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 opłatą 55,00 zł brutto,
  - d) wykonanie Ekspertyzy przed dokonaniem Naprawy celem stwierdzenia zakresu Uszkodzenia i kosztów Naprawy,
  - e) przyjmowanie Zgłoszeń on-line (24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu na [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl)) lub przez
  - f) 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),
  - h) udostępnienie Infolinii Technicznej (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. 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 korzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy pod warunkiem zgłoszenia wniosku o jego udostępnienie i uiszczenia opłaty w wysokości 55,00 zł brutto na rzecz Partnera. Klient lub Użytkownik ma możliwość złożenia wniosku o udostępnienie mu Urządzenia Zastępczego wyłącznie w trakcie dokonywania Zgłoszenia.
  6. Przekazanie Urządzenia Zastępczego ma miejsce wraz z odbiorem uszkodzonego Urządzenia przez kuriera, a zwrot Urządzenia Zastępczego następuje zgodnie z §8 ust. 4 Regulaminu. Opłata za udostępnienie Urządzenia Zastępczego przekazywana jest kurierowi w chwili jego dostarczenia.
  7. Klient lub Użytkownik ponosi odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia Urządzenia Zastępczego powstałe w okresie jego używania, z wyłączeniem uszkodzeń będących następstwem normalnego użycia, chyba że uszkodzenia są następstwem okoliczności, za które Klient lub Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności. Pozostałe zasady korzystania i zwrotu Urządzenia Zastępczego uzgadniane są przez Klienta lub Użytkownika bezpośrednio z Partnerem.
  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. W takiej sytuacji Klient lub Użytkownik ponosi również koszt transportu Urządzenia do i z Punktu naprawczego (49 zł brutto) oraz koszt Ekspertyzy (69 zł brutto). Opłata z tego tytułu płatna jest na rzecz Partnera.

## **§ 5 LIMIT NA WYKONANIE USŁUGI**

1. W ramach Usługi Klient otrzymuje Limit kwotowy. Limit ten wynosi 600 zł brutto, niezależnie od liczby Napraw możliwych do zrealizowania w ramach tego Limitu.
2. Okres obowiązywania Limitu liczony jest od dnia aktywacji Usługi i trwa przez 12 miesięcy. Limit obowiązujący dla danego Urządzenia odnawia się automatycznie po upływie 12 miesięcy.
3. Limit nie odnawia się w przypadku zmiany Urządzenia objętego Usługą na inne zgodnie z §3 ust. 4 oraz ust. 5 Regulaminu.
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 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.
7. W przypadku Uszkodzenia, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit lub jeśli uszkodzone zostały części nie objęte zakresem Usługi 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. Opłata z tego tytułu płatna jest na rzecz Partnera. Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
8. 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.
9. 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. Brak akceptacji propozycji wymiany na Urządzenie Nowe oznacza rezygnację Klienta lub Użytkownika z Naprawy. Uszkodzone Urządzenie zostanie odesłane do Klienta lub Użytkownika, a Limit zostaje pomniejszony wyłącznie o koszt Ekspertyzy.
10. W przypadku, gdy wykonanie Naprawy Uszkodzenia jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub konieczne do Naprawy części będą trwale niedostępne – 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. Brak akceptacji propozycji wymiany na Urządzenie Nowe oznacza rezygnację Klienta lub Użytkownika z Naprawy. Uszkodzone Urządzenie zostanie odesłane do Klienta lub Użytkownika, a Limit zostaje pomniejszony wyłącznie o koszt Ekspertyzy.
11. Jeżeli w sytuacji opisanej w ust. 9 i 10 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 Urządzenie zostało wymienione 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) o charakterze powierzchniowym (estetycznym), takich jak: zarysowania, otarcia i inne uszkodzenia tego rodzaju, nie mających wpływu na działanie Urządzenia;
  - c) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - d) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem, takich jak: ładowarki, słuchawki, kable połączeniowe oraz naklejek PayPass, szkła hartowanego czy etui;
  - e) 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 zgrywania danych znajdujących się w pamięci Urządzenia. Aby zapobiec częściowej lub całkowitej utracie danych znajdujących się na Urządzeniu lub uzyskaniu dostępu do Urządzenia przez osoby niepowołane Klient lub Użytkownik powinien samodzielnie je zabezpieczyć poprzez utwalenie ich na innym nośniku, a na Urządzeniu przywrócić ustawienia fabryczne, 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 lub dostęp do danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jeżeli nastąpiły one z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności.

## § 7 INSTRUKCJA DLA KLIENTÓW LUB UŻYTKOWNIKÓW W PRZYPADKU ZGŁOSZENIA

1. Klient lub Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenia zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. W celu uniknięcia pogłębienia się skutków Uszkodzenia Klient lub Użytkownik powinien w terminie do 5 Dni Roboczych od powstania Uszkodzenia dokonać Zgłoszenia 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 imię i nazwisko lub nazwę Klienta będącego przedsiębiorcą,
  - b) numer REGON lub 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 wydane), a także dane cennik nadawcy przesyłki oraz adres zwrotu Urządzenia po Naprawie, a także dane odbiorcy przesyłki,
  - d) numer telefonu Klienta lub Użytkownika, na który Infolinia Techniczna może się kontaktować z Klientem lub Użytkownikiem,
  - e) Użytkownikiem,
  - f) kontaktowy adres e-mail Klienta lub Użytkownika, o ile go posiada,
  - g) nazwę producenta, model oraz Numer IMEI/SN Urządzenia,
  - h) innych informacji wymaganych do realizacji Usługi.
4. Po Zgłoszeniu Uszkodzenia zgodnie z ust. 3 powyżej, Klient lub Użytkownik jest zobowiązany do:
  - a) wyjęcia karty SIM, karty pamięci, naklejek zbliżeniowych PayPass, 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 kontakcie z wilgocią podczas transportu,
  - d) przekazania Urządzenia Partnerowi poprzez udostępnienie Urządzenia do odbioru przez kuriera, w uzgodnionym czasie i pod podanym przez Klienta lub Użytkownika adresem odbioru Urządzenia.
5. Niewykonanie obowiązków określonych w ust. 4 powyżej 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, rękoma 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](mailto: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 powyżej i Urządzenie zostanie dostarczone do Punktu naprawczego, a następnie Ekspertyza wykaże, że wskazany przez Klienta lub Użytkownika Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy, nieaktualny lub niezgodny z przekazanym 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. Opłata z tego tytułu płatna jest na rzecz Partnera.

## § 8 NAPRAWA

8. W związku ze Zgłoszeniem przez Klienta lub Użytkownika Uszkodzenia 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 wniosek o udostępnienie 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).
9. Play nie odpowiada za niedotrzymanie terminów wskazanych w ust. 1 powyżej, 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 Regulaminu, 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) Regulaminu,
  - 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) powyżej,
  - e) Klient lub Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia na zasadach określonych w §7 ust. 6 i 7 Regulaminu,
  - 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 zobowiązany jest do dokonania dopłaty w przypadku i na zasadach opisanych w §5 ust. 10-11 Regulaminu;
    - j) Klient otrzymał propozycję wydania Urządzenia Nowego;
    - k) 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,
    - l) 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.
10. Odbiór Urządzenia przez kuriera wraz z dostarczeniem Urządzenia Zastępczego następuje w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 18:00.
11. 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
12. Urządzenia. W takich przypadkach Partner kontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem w celu umówienia ponownej wizyty kuriera.
13. Klient lub Użytkownik Urządzenia ma możliwość śledzenia statusu Zgłoszenia przez stronę [www.naprawaplay.pl](http://www.naprawaplay.pl).
14. W przypadku Uszkodzenia 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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

18. 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”).
19. Przetwarzanie danych osobowych Klientów i Użytkowników nastąpi w celach związanych ze świadczeniem Usługi na podstawie niniejszego Regulaminu lub prowadzenia badań satysfakcji klienta.
20. W zakresie świadczenia Usługi administratorem danych osobowych Klientów i Użytkowników jest Play.
21. Dane osobowe Klientów lub Użytkowników są powierzane do dalszego przetwarzania przez Partnera w celu świadczenia Usługi lub prowadzenia badań satysfakcji klienta w imieniu Play.
22. Dane osobowe Klientów lub Użytkowników nie będą przekazywane lub udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem Partnera oraz podmiotów świadczących na rzecz Partnera usługi: kurierskie, pocztowe, naprawy, informatyczne oraz Infolinii Technicznej w związku ze świadczeniem Usługi przez Play, a także podmiotów uprawnionych do ich przetwarzania zgodnie z obowiązującym prawem.
23. W każdej chwili Klient lub Użytkownik ma prawo:
  - m) dostępu do treści swoich danych osobowych;
  - n) żądania sprostowania swoich danych osobowych;
  - o) żądania usunięcia swoich danych osobowych;
  - p) żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych;
  - q) do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych ze względu na szczególną sytuację;
  - r) wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku wątpliwości, czy dane są prawidłowo przetwarzane przez Play.
24. Pełna treść klauzuli informacyjnej administratora jest dostępna pod adresem [www.play.pl/oi](http://www.play.pl/oi).

## § 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 nieprzekraczającym 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.