



Regulamin usługi „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane)

obowiązuje od 3 marca 2026 roku do odwołania

Informacje ogólne

1. Ten regulamin określa warunki i zasady świadczenia przez Orange Polska S.A. usługi „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane) dla tych z Państwa którzy spełnili łącznie następujące warunki:
 - 1.1. zawarli Państwo z nami umowę sprzedaży smartfona na indywidualnie uzgodnionych warunkach i przy zawarciu takiej umowy zamówili Państwo usługę „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane) dla danego smartfona objętego przedmiotem takiej umowy sprzedaży,
 - 1.2. nie są Państwo konsumentem.

Słowniczek

2. Użyte w tym regulaminie pojęcia oznaczają:
 - 2.1. **Cennik** – cennik usługi „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane) i świadczeń wykraczających poza zakres usługi;
 - 2.2. **Dzień roboczy** - każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 2.3. **Klient** – osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą oraz osoba fizyczna prowadząca działalność;
 - 2.4. **Limit** – odnawialny co rok, kwotowy oraz ilościowy limit na realizację Usługi, przysługujący Państwu na wykonanie naprawy w ramach tego Limitu;
 - 2.5. **Orange (my)** - Orange Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, numer NIP 5260250995, numer BDO (bazy danych o odpadach): 000028832, z kapitałem zakładowym w wysokości 3 937 072 437,00 zł w pełni wpłaconym, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
 - 2.6. **Partner** – bolttech Poland 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, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
 - 2.7. **Płyta główna** – laminowana płyta, na której umieszczone są najważniejsze układy mające zasadniczy wpływ na komunikację wszystkich komponentów, modułów oraz pracę całego Urządzenia;
 - 2.8. **Regulamin** - ten regulamin Usługi;
 - 2.9. **Umowa Sprzedaży Towaru** – indywidualnie uzgodniona umowa sprzedaży towaru (urządzeń) zawarta pomiędzy nami a Państwem, na mocy której kupują Państwo od nas Urządzenie. Przez Umowę Sprzedaży Towaru rozumiemy w szczególności:
 - 2.9.1. umowę sprzedaży towaru, w tym umowę sprzedaży towaru na raty,
 - 2.9.2. zamówienie realizowane na podstawie przyjętej oferty lub w wykonaniu umowy ramowej regulującej zamawianie od nas Urządzeń,
 - 2.9.3. zamówienie realizowane w ramach FnS (Finanse na sprzęt) lub GFnS (Grupowe Finanse na Sprzęt), w szczególności w oparciu o Cenniki sprzętu w ofertach negocjowanych dla Klientów Biznesowych (FNS), o ile w takich umowach umożliwiamy Państwu złożenie zamówienia na Usługę poprzez odwołanie się do tego Regulaminu;
 - 2.10. **Urządzenie** - smartfon (telefon), który sprzedaliśmy Państwu na podstawie Umowy Sprzedaży Towaru;
 - 2.11. **Usługa** - usługa „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane);
 - 2.12. **Wyświetlacz** - część służąca do wyświetlania informacji (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym.

Zakres i warunki świadczenia Usługi

3. Warunki świadczenia Usługi opisujemy w tym Regulaminie oraz w Cenniku.
4. Regulamin i Cennik udostępniamy na stronach internetowych www.orange.pl. Przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi zobowiązują się Państwo dobrowolnie, przy pomocy środków porozumiewania się na odległość zapoznać się z Regulaminem i Cennikiem. Regulamin i Cennik udostępniamy w taki sposób, aby mogli Państwo je przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.
5. Zobowiązujemy się świadczyć Usługę zgodnie z warunkami umownymi określonymi w Regulaminie, Państwo natomiast są zobowiązani do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem i warunkami umownymi. W szczególności za nadużycie będziemy traktować wykorzystanie Usługi w celach zarobkowych.
6. Usługa jest odpłatną usługą serwisowania Urządzeń. Usługa ma charakter odrębny od czynności serwisowych, jakie oferujemy lub zapewniamy w związku ze świadczeniem usług komunikacji elektronicznej (usług telekomunikacyjnych) gwarancji producenta, niezgodności towaru z umową lub rękojmi.
7. Usługa nie jest usługą ubezpieczeniową w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

8. Usługę świadczymy samodzielnie lub przez Partnera działającego w naszym imieniu i na naszą rzecz.
9. Usługa wyklucza się z innymi usługami z rodziny Ochrona Smartfona (Orange Smart Care) świadczonych na podstawie odrębnych regulaminów.
10. Usługą możemy objąć wyłącznie Urządzenie, które nabywają Państwo od nas w ramach Umowy Sprzedaży Towaru. Usługą nie obejmujemy urządzeń, które kupili Państwo od innych podmiotów niż my lub na warunkach naszej ogólnodostępnej oferty sprzedaży Urządzeń.
11. Umowę o świadczenie Usługi zawierają Państwo poprzez zamówienie Usługi w Umowie Sprzedaży Towaru. W Umowie Sprzedaży Towaru mogą Państwo zamówić Usługę wskazując jedynie liczbę Urządzeń danego rodzaju, które mają zostać objęte Usługą. Dokument zawierający wykaz Urządzeń (wraz z ich numerami IMEI), które zostały objęte Usługą, prześlemy Państwu wraz z wydaniem Urządzeń.
12. Umowę o świadczenie Usługi w odniesieniu do danego Urządzenia mogą Państwo zawrzeć tylko na czas nieokreślony.
13. Jedną Usługą możemy objąć tylko jedno Urządzenie – Usługę powiążemy z jego numerem IMEI. Wyjątkiem od tej zasady jest przypadek, gdy wymienią Państwo Urządzenie w wyniku skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji producenta, niezgodności towaru z umową lub rękojmi. W takim przypadku warunkiem objęcia Usługą wymienionego Urządzenia jest poinformowanie nas o takiej zmianie na adres e-mail: infolinia@boltttech.pl ze wskazaniem danych nowego Urządzenia (producent, model, numer IMEI) i załączając skan decyzji o wymianie Urządzenia w ramach gwarancji producenta, niezgodności towaru z umową lub rękojmi.
14. Z zastrzeżeniem pkt 22 zakres Usługi obejmuje wyłącznie:
 - 14.1. 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 uszkodzone elementy Urządzenia, jeśli elementy te uległy uszkodzeniu wraz z Wyświetlaczem,
 - 14.2. naprawę Urządzenia uszkodzonego na skutek zalania wodą, w tym przypadku Usługę realizujemy poprzez naprawę lub wymianę Płyty głównej,
 - 14.3. jedną naprawę pojedynczego Urządzenia w okresie jednego roku do wysokości Limitu.
15. 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 serwisach współpracujących z Partnerem na terytorium Polski) – proponujemy Państwu wymianę Urządzenia. Może to być Urządzenie:
 - 15.1. fabrycznie nowe – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej),
 - 15.2. zregenerowane – ten sam model (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenie lub Urządzeń z edycji limitowanej), urządzenie używane, którego funkcje odpowiadają funkcjom urządzenia fabrycznie nowego, a cechy użytkowe są zbliżone do urządzenia fabrycznie nowego, który może posiadać ślady zwykłego użytkowania (stan Urządzenia zregenerowanego będzie potwierdzony przez podmiot zajmujący się profesjonalnie serwisowaniem tego typu urządzeń),
 - 15.3. o podobnych głównych parametrach technicznych (z wyjątkiem cech o charakterze estetycznym, jak kolor, wykończenia lub Urządzeń z edycji limitowanej) - inny model. W przypadku Urządzeń Apple, w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta mogą Państwo również otrzymać urządzenie równoważne nowemu, w którym mogą zostać zamontowane wcześniej używane oryginalne części Apple i które to urządzenie zostało przetestowane oraz spełnia wymagania funkcjonalne firmy Apple. Urządzenie odnowione może zostać wydane w opakowaniu zastępczym i nie są do niego dołączone akcesoria. W takiej sytuacji Urządzenie uszkodzone jest odsyłane do producenta. W tym przypadku gwarancja producenta będzie kontynuowana zgodnie z pierwotną gwarancją producenta na Urządzenie, ale okres gwarancji producenta nie może być krótszy niż 3 miesiące.

Inny model proponujemy, jeśli ten sam model nie jest dostępny w sieci sprzedaży naszego Partnera lub w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Partnerem.
16. Proponowane Urządzenie będzie objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Standardowy okres gwarancji wynosi 24 miesiące, z wyjątkiem urządzeń marki Apple, dla których okres gwarancji po wymianie wynosi 12 miesięcy z zastrzeżeniem pkt 15.3 powyżej.
17. 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.
18. Do naprawy wykorzystujemy części zamienne (oryginalne, kompatybilne lub zregenerowane) i stosujemy metody, które nie spowodują utraty uprawnień z tytułu gwarancji producenta, niezgodności towaru z umową lub rękojmi, z zastrzeżeniem pkt 19 poniżej.
19. Jeśli naprawiane przez nas Urządzenie nie jest już objęte gwarancją producenta, możemy przeprowadzić jego naprawę poza serwisem autoryzowanym przez producenta używając w profesjonalny sposób zregenerowanych, oryginalnych części lub wysokiej jakości zamienników o parametrach technicznych identycznych jak części oryginalne.
20. 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 realizowane zgodnie z Regulaminem.
21. W ramach Usługi otrzymują Państwo dostęp do strony internetowej www.orangesmartcare.pl.
22. Zakresem Usługi nie są objęte uszkodzenia inne niż mechaniczne uszkodzenie Wyświetlacza oraz inne elementy Urządzenia uszkodzone wraz z tym Wyświetlaczem (tj. niepolegające na jego stłuczeniu lub pęknięciu). W ramach Usługi nie wykonujemy napraw następujących uszkodzeń:
 - 22.1. objętych uprawnieniami z tytułu gwarancją producenta, niezgodności towaru z umową lub rękojmi,
 - 22.2. spowodowanych zalaniem cieczą inną niż woda,
 - 22.3. mających charakter powierzchniowy (estetyczny) np. zarysowania, otarcia i inne tego rodzaju uszkodzenia, które nie mają wpływu na działanie Urządzenia,
 - 22.4. Urządzeń, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany numeru IMEI lub został on usunięty, lub jest nieczytelny,

- 22.5. które spowodowaliście Państwo umyślnie,
 - 22.6. dodatkowych akcesoriów, m.in.: dołączanych ładowarek, nawet jeżeli wchodziły w skład zestawu z Urządzeniem,
 - 22.7. powstałych w związku z naprawami w punktach nieautoryzowanych przez producenta lub dystrybutora lub przez osoby do tego nieuprawnione,
 - 22.8. elementów eksploatacyjnych Urządzenia np. baterie, akumulatory.
23. 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, które obejmować będą ustalenie szczegółów naprawy, jej kosztów, sposobu płatności za naprawę oraz terminu jej realizacji. Przy czym, Partner zapewni Państwu 10% zniżki w stosunku do cen standardowo przez niego stosowanych. Zniżka nie obejmuje Urządzeń Apple.
24. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że nie zapewniamy możliwości jedynie częściowej naprawy Urządzenia, tj. naprawy, która nie przywraca całkowitej sprawności Urządzenia.

Aktywacja i dezaktywacja Usługi

25. Jeżeli w związku z zawarciem Umowy Sprzedaży Towaru zamówią Państwo Usługę, to uruchomimy ją w dniu wydania Urządzenia.
26. Usługę dezaktywujemy:
- 26.1. na Państwa zlecenie ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego,
 - 26.2. jeśli skorzystają Państwo z prawa do odstąpienia od Umowy Sprzedaży Towaru lub Umowy o świadczenie Usługi,
 - 26.3. w przypadku dokonywania lub próby dokonania nadużycia,
 - 26.4. jeśli zaprzestaniemy świadczenia Usługi.
27. O dezaktywacji Usługi wynikającej z naszej inicjatywy poinformujemy Państwa wysyłając do Państwa pismo lub drogą mailową.
28. Mogą Państwo zlecić dezaktywację Usługi za pośrednictwem współpracującego z Państwem konsultanta. Powinni Państwo dezaktywować Usługę odrębnie dla każdego Urządzenia poprzez wskazanie nam jego numeru IMEI.
29. Usługę dezaktywujemy ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zlecili nam Państwo jej dezaktywację. Jednak, jeśli złożą Państwo wniosek o dezaktywację Usługi w okresie krótszym niż 96 godzin przed upływem danego okresu rozliczeniowego, Usługę możemy wyłączyć ostatniego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego.
30. W przypadku dezaktywacji Usługi ponowna jej aktywacja dla danego Urządzenia nie będzie możliwa.
31. W przypadku dezaktywacji Usługi niewykorzystany Limit nie podlega zwrotowi.
32. W przypadku utraty Urządzenia (np. zagubienia, kradzieży, zniszczenia) powinni Państwo dezaktywować Usługę. W przeciwnym przypadku nadal będziemy Państwu świadczyć Usługę i naliczać z tego tytułu opłaty.
33. 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.

Limit

34. W ramach Usługi otrzymują Państwo odnawialny co rok Limit.
35. Wysokość Limitu kwotowego wskazujemy w Cenniku.
36. W ramach Usługi zapewniamy Państwu po jednej naprawie Urządzenia w ciągu pierwszego i odpowiednio kolejnego roku trwania Usługi począwszy od dnia aktywacji Usługi. W ramach Limitu może być zrealizowana jedna naprawa.
37. Limit niewykorzystany w danym okresie nie sumuje się z Limitem nowym ani nie jest wypłacany.
38. Z Limitu pokrywane są następujące koszty: transportu, ekspertyzy, naprawy albo wymiany.
39. W przypadku wykorzystania Limitu mogą Państwo skorzystać z Usługi ponosząc dodatkowe opłaty na zasadach określonych poniżej.
40. Jeżeli Limit jest niewystarczający na pokrycie kosztów naprawy, wymiany lub uszkodzenie nie jest objęte zakresem Usługi, niezwłocznie informujemy Państwa o koscie 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.
41. 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.
42. 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.
43. 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.

Płatności

44. Opłaty za korzystanie z Usługi, inne opłaty i koszty określamy w Cenniku. Wskazujemy tam opłaty miesięczne, koszty transportu i koszty ekspertyzy.
45. Miesięczne opłaty abonamentowe za korzystanie z Usługi możemy uwzględniać na rozliczeniu za usługi komunikacji elektronicznej/telekomunikacyjne, o ile korzystają Państwo z naszych usług, zgodnie z okresami rozliczeniowymi przyjętymi dla takich usług. Opłaty te płatne są z dołu. Jeśli aktywacja Usługi nastąpi w trakcie trwania cyklu rozliczeniowego to naliczymy opłatę za Usługę proporcjonalnie do dnia zakończenia okresu rozliczeniowego.
46. Jeżeli nie korzystają Państwo z naszych usług komunikacji elektronicznej/telekomunikacyjnych, wizualizację faktury za Usługę będziemy wysyłać na Państwa życzenie na adres e-mail do faktury wskazany przez Państwa w Umowie sprzedaży Towaru. W takim przypadku okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
47. Pozostałe opłaty (za koszty naprawy wykraczające poza Limit lub poza zakres Usługi) są Państwo zobowiązani uiszczać z góry, w sposób wskazany przez Partnera.

Zgłaszanie uszkodzeń i harmonogram naprawy

48. Uszkodzenie mogą Państwo zgłosić poprzez stronę internetową www.orangesmartcare.pl.
49. Uszkodzenie Wyświetlacza powinni Państwo zgłosić w ciągu 5 Dni roboczych, a zalanie wodą w ciągu 2 Dni roboczych od powstania uszkodzenia.
50. W zgłoszeniu powinni Państwo wskazać następujące dane:
 - 50.1. imię i nazwisko oraz nazwę firmy,
 - 50.2. numer NIP/Regon,
 - 50.3. adres do odbioru i zwrotu Urządzenia na terytorium Polski,
 - 50.4. dane nadawcy i odbiorcy przesyłki,
 - 50.5. numer telefonu, na który będziemy mogli się z Państwem kontaktować,
 - 50.6. adres e-mail do kontaktu,
 - 50.7. nazwę producenta, model i numer IMEI Urządzenia,
 - 50.8. potwierdzenie wyłączenia blokad Urządzenia,
 - 50.9. inne informacje potrzebne do przyjęcia lub realizacji Usługi, o które poprosimy.
51. Do 2 Dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia odbierzemy Urządzenie z uzgodnionego miejsca, przy czym transport realizujemy tylko na terenie Polski.
52. Przed przekazaniem Urządzenia do naprawy 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.
53. Urządzenie powinno być zapakowane w taki sposób, by nie doszło do kolejnych uszkodzeń lub kontaktu z wilgocią podczas transportu.
54. 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.
55. Jeżeli nie będziemy mogli dotrzymać wskazanych powyżej terminów naprawy, dołożymy starań, aby skontaktować się z Państwem na 2 Dni robocze przed upływem terminów naprawy, by poinformować o wydłużonym czasie naprawy.
56. Nie odpowiadamy jednak za niedochowanie terminów, jeżeli:
 - 56.1. na stronie www.orangesmartcare.pl nie podali Państwo wszystkich informacji wymaganych do realizacji zgłoszenia lub dane były nieprawidłowe,
 - 56.2. nie poinformowali nas Państwo o decyzji, co do wykonania naprawy wykraczającej poza Limit lub zakres Usługi,
 - 56.3. nie wskazali Państwo w zgłoszeniu adresu odbioru lub adresu dostawy Urządzenia, lub są to adresy nieprawidłowe,
 - 56.4. nie usunęli Państwo blokady założonej na Urządzeniu,
 - 56.5. nie mieliśmy możliwości odbioru lub dostarczenia Urządzenia z przyczyn leżących po Państwa stronie,
 - 56.6. wskazali Państwo późniejsze terminy odbioru bądź dostawy Urządzenia lub nadali Państwo przesyłkę z opóźnieniem,
 - 56.7. nie wskazali Państwo prawidłowego oznaczenia Urządzenia, w tym indywidualnego numeru identyfikacyjnego Urządzenia (IMEI),
 - 56.8. nie uiszcili Państwo dopłaty za naprawę w zakresie kosztów wykraczających poza Limit lub zakres Usługi,
 - 56.9. nie dostarczyli Państwo numeru IMEI lub dokumentu poświadczającego wymianę Urządzenia objętego Usługą,
 - 56.10. części niezbędne do realizacji naprawy są niedostępne, a przyczyna niedostępności leży po stronie producenta, dystrybutora lub importera części zamiennych,
 - 56.11. zgodnie z wytycznymi producenta, proces naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego producenta,
 - 56.12. doszło do działania siły wyższej.
56. 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.

Reklamacje

57. Reklamacje dotyczące nieprawidłowej aktywacji lub dezaktywacji Usługi, nieprawidłowego wyliczenia kwoty za Usługę lub brak dostatecznej informacji na temat Usługi ze strony naszych konsultantów i doradców Klienta, mogą Państwo składać w naszych salonach albo wysyłać na adres Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice. Reklamacje powinni Państwo złożyć nie później niż do 12 miesięcy od zdarzenia.
58. 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 lub drogą mailową na adres: reklamacje@boltttech.pl, lub pisemnie na adres siedziby Partnera. Reklamacje można składać w terminie do 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
59. W przypadku świadczeń wykraczających poza zakres Usługi, reklamacje będą rozpatrywane przez Partnera w imieniu własnym. W pozostałych przypadkach reklamacje będą rozpatrywane w imieniu Orange.
60. Odpowiedź na reklamację otrzymają Państwo w ciągu 14 dni od ich złożenia na wskazany adres 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.

Odpowiedzialność

61. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie, a w przypadkach w nim nieuregulowanych, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym. W każdym wypadku nasza odpowiedzialność nie może przekroczyć wartości Urządzenia. Powyższe ograniczenie nie obejmuje szkód wyrządzonych z winy umyślnej oraz w przypadkach, gdy naszej odpowiedzialności nie możemy wyłączyć ze względu na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

Odstąpienie

62. Jeżeli są Państwo osobą fizyczną lub spółką cywilną której jedynymi wspólnikami są osoby fizyczne i zawarli Państwo Umowę o świadczenie Usługi na odległość, bądź poza lokalem naszego przedsiębiorstwa, mogą odstąpić od Umowy o świadczenie Usługi składając oświadczenie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli wyślą Państwo oświadczenie przed upływem 14 dni od zawarcia Umowy o świadczenie Usługi. Oświadczenie mogą Państwo wysłać na adres: Magazyn Centralny Orange Polska S.A., ul. Południowa 2, 05-850 Ołtarzew. W razie odstąpienia od Umowy o świadczenie Usługi jest ona uważana za niezawartą.

Postanowienia końcowe

63. Możemy zaprzestać świadczenia Usługi z ważnych powodów, za które uznajemy:
- 63.1. uchylenie, zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa lub wydanie decyzji administracyjnych lub orzeczeń sądowych wpływających na prowadzoną przez nas działalność,
 - 63.2. ważne względy organizacyjne lub technologiczne, wpływające na warunki świadczonej Usługi,
 - 63.3. utratę praw do oferowania Usługi, w tym zakończenie współpracy z Partnerem.
64. Informację o zaprzestaniu świadczenia Usługi opublikujemy na naszej stronie internetowej 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 o tym Państwa także w formie pisemnej lub e-mail na Państwa adres.
65. Regulamin wchodzi w życie z datą obowiązywania wskazaną na początku tego dokumentu. Będziemy go stosować do Umów o świadczenie Usługi zawartych po tej dacie.

Cennik

Usługi „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane) i świadczeń wykraczających poza zakres usługi

1. Opłata miesięczna za Usługę „Ochrona Smartfona” (umowy negocjowane), zwaną dalej „Usługą”, wynosi – 17 zł brutto (z VAT), 13,82 zł netto (bez VAT).
2. W przypadku uszkodzenia wykraczającego poza zakres Usługi lub zalania Urządzenia inną cieczą niż woda 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 (z VAT).
4. Cennik stosujemy do umów o świadczenie Usługi zawartych od dnia 3 marca 2026 roku.