

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów Plus Mix

§ 1 Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające, za pośrednictwem karty SIM, podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telekomunikacyjnych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
2. **Abonent Plus Mix** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała z POLKOMTEL umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus w ofercie Plus Mix,
3. **cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy,
4. **Centrum Telefoniczne** – zespół komórek organizacyjnych POLKOMTEL, w szczególności Dział Obsługi Klienta, powołany do obsługi Klientów i Abonentów Plus Mix,
5. **czas oznaczony Umowy** – wskazany w Umowie okres w którym Abonent Plus Mix zobowiązuje się do korzystania z usług POLKOMTEL na warunkach określonych w Umowie,
6. **dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
7. **dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne,
8. **Data Aktywacji Promocji** – data rozpoczęcia świadczenia usług przez POLKOMTEL na warunkach określonych w Umowie, o której Abonent Plus Mix zostaje poinformowany wiadomością sms,
9. **Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów Plus Mix,
10. **Plus online (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronach www.plus.pl aplikacja (narzędzie) umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie usługami dla numeru przypisanego do karty SIM,
11. **karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi Plus Mix, umożliwiająca za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez POLKOMTEL, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Abonentowi Plus Mix stanowi własność POLKOMTEL do momentu rozwiązania Umowy,
12. **kaucja** – określona przez POLKOMTEL kwota środków pieniężnych, wpłacana w celu zabezpieczenia należności POLKOMTEL,
13. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy z POLKOMTEL o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług POLKOMTEL w inny sposób,
14. **Konsument** – Klient/Abonent Plus Mix, będący osobą fizyczną, który wyraża zainteresowanie zawarciem lub zawarł z POLKOMTEL Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
15. **okres ważności dla usług wychodzących** – czas, w którym Abonent Plus Mix może wykorzystać wartość konta,
16. **operator** – krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
17. **POLKOMTEL** – POLKOMTEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-676, ul. Postępu 3, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 2 050 000 000 zł, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,
18. **punkt sprzedaży (obsługi)** – salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów Plus Mix POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Plus Mix posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
19. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Abonentów Plus Mix, stanowiący integralną część Umowy,
20. **telefon** – aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ,
21. **telekarta** – karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Abonentowi Plus Mix zasilenie konta,
22. **telekod** – kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta Plus Mix,
23. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent Plus Mix zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Umowie. Integralną częścią Umowy są: Regulamin, cennik oraz, w przypadku zawierania Umowy w warunkach promocyjnych, promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w szczególności w regulaminach promocji stanowiących załącznik do Umowy. Postanowienia Regulaminu dotyczące Umowy mają odpowiednie zastosowanie również do aneksów do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Aneks),
24. **urządzenie telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
25. **usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
26. **użycie** – wykorzystanie przez Abonenta Plus Mix określonej wartości konta,
27. **wartość konta** – określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta Plus Mix na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL dostępnych dla Abonenta Plus Mix,
28. **zasilenie konta** – czynność Abonenta Plus Mix polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Abonenta Plus Mix w celu zwiększenia wartości konta.

§ 2 Zawarcie Umowy. Kaucja.

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda prawidłowe i aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL.
2. POLKOMTEL może zażądać od Abonenta Plus Mix wpłaty kaucji w poniższych przypadkach:
 - a. braku możliwości weryfikacji danych podanych przez Klienta/Abonenta Plus Mix,
 - b. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/Abonenta Plus Mix z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
 - c. otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej,
 - d. podania przez Klienta/Abonenta Plus Mix błędnych lub nieaktualnych danych lub przedstawienie nieaktualnych dokumentów.
3. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
4. Klient/Abonent Plus Mix zobowiązany jest do wpłaty kaucji w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie.
5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty kary umownej lub innej należności POLKOMTEL, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z całej kwoty wpłaconej przez Abonenta Plus Mix kaucji.
6. Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/Abonentem Plus Mix w momencie żądania kaucji, chyba że nastąpi okoliczność, o której mowa w ust. 5 powyżej. POLKOMTEL ma prawo zatrzymać kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące licząc od dnia uiszczenia kaucji przez Abonenta Plus Mix, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie Umowy, o ile nie będą zachodzić przesłanki określone w ust. 5 powyżej.
7. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta Plus Mix na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Plus Mix lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta Plus Mix.

§ 3 Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

- POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od Umowy w terminie siedmiu dni od jej zawarcia, gdy Abonent Plus Mix:
- a. odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
 - b. poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu Umowy,
 - c. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej,
 - d. nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli POLKOMTEL takiego potwierdzenia zażąda,
 - e. odmawia wpłaty kaucji.

§ 4 Zakres i jakość usług

1. Rodzaje usług dostępnych dla Abonenta Plus Mix określone są w cenniku. Abonent Plus Mix może także korzystać z usług niewymienionych w cenniku, o ile usługi takie będą do niego skierowane na podstawie odrębnych regulaminów.
2. POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, w szczególności standardami Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Plus Mix korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności www.plus.pl. W uzasadnionych przypadkach dotyczących bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów Plus Mix z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.
4. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Plus Mix połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL. POLKOMTEL świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, co oznacza, że:
 - a. POLKOMTEL świadczy usługi, zgodnie z standardami poszczególnych technologii (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA);
 - b. z racji uzależnienia zasięgu w ruchomej publicznej sieci telefonicznej POLKOMTEL oraz prędkości transmisji danych m. in. od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych i wykorzystywanych urządzeń telekomunikacyjnych, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
5. POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§ 5 Odpowiedzialność POLKOMTEL

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta Plus Mix lub nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Plus Mix odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Plus Mix szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3 i ust. 4 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Abonentów Plus Mix w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi Plus Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w

wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Plus Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego użycia z okresu w jakim Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Abonentów Plus Mix w sieci POLKOMTEL, Abonentowi Plus Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego a w przypadku gdy przerwa dotyczy kilku usług dostępnych dla Abonentów Plus Mix w sieci POLKOMTEL nie więcej jednak niż 1/30. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Plus Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego użycia z okresu w jakim Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy.

5. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i ust. 4 powyżej Abonent Plus Mix nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o karę umowną oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.

6. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta Plus Mix korzystającego z usług,
- b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Plus Mix znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
- c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Plus Mix zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.

§ 6 Zobowiązania Abonenta Plus Mix oraz skutki ich niewykonania

1. Abonent Plus Mix zobowiązany jest do:

- a. niepodjęmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
- b. niepodjęmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
- c. korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
- d. nieużywania kart SIM aktywowanych w sieci Plus w adapterach bez zgody POLKOMTEL,
- e. niekorzystania z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, niehomologowanego lub bez certyfikatu,
- f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych, w tym do sieci POLKOMTEL, ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
- g. niewykorzystywania telefonu lub karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
- h. niedostępiania bez zgody POLKOMTEL innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
- i. niepodjęmowania jakichkolwiek działań z użyciem karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,
- j. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
- k. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Plus Mix, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
- l. nieużywania karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego.
- m. niewykorzystywania telefonu lub karty SIM do komercyjnego świadczenia usług telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy.

2. W przypadku naruszenia przez Abonenta Plus Mix któregośkolwiek z zobowiązań wymienionych w ust. 1, POLKOMTEL ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 5.000 zł. Uprawnienie do żądania zapłaty kary umownej nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Abonenta Plus Mix niebędącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.

3. Abonent Plus Mix zobowiązuje się nie działać na szkodę POLKOMTEL lub abonentów sieci Plus, a także współdziałać na wezwanie POLKOMTEL przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych w ust. 1.

4. POLKOMTEL ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta Plus Mix postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu, w szczególności któregośkolwiek z zobowiązań, o których mowa w ust. 1 i 3 powyżej, warunków promocyjnych lub przepisów prawa. Rozwiązanie Umowy następuje po wezwaniu Abonenta Plus Mix do zaprzestania działań opisanych w zdaniu pierwszym powyżej.

5. Przy zawarciu Umowy Abonent Plus Mix zobowiązany jest podać prawdziwe i aktualne dane.

6. Abonent Plus Mix zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL na piśmie na adres Polkomtel Sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl lub faksem

wysyłanym na numer + 48 601 102 602 o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian.

7. W przypadku niewykonania przez Abonenta Plus Mix obowiązków, o których mowa w ust. 5 i 6 w zakresie następujących danych: imię i nazwisko Abonenta Plus Mix, nazwa firmy, dane teleadresowe (adres zameldowania/adres siedziby firmy), PESEL, numer dowodu osobistego, REGON, NIP, POLKOMTEL może żądać od Abonenta Plus Mix wniesienia kaucji, a także, po bezskutecznym żądaniu podania prawidłowych i aktualnych danych, rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta Plus Mix wynikające z braku posiadania aktualnych danych.

8. W przypadku Umów na czas oznaczony:

- a. bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta Plus Mix nie może wstąpić do Umowy osoba trzecia;
- b. Abonent Plus Mix może zmienić warunki Umowy wyłącznie, jeśli dopuszcza to aktualna oferta POLKOMTEL;
- c. Abonent Plus Mix zobowiązuje się, iż nie rozwiąże Umowy, z wyłączeniem przypadków zmiany warunków Umowy przez POLKOMTEL i nie spowoduje rozwiązania Umowy przez POLKOMTEL.

9. Abonent Plus Mix zobowiązany jest do utrzymywania konta w okresie ważności dla usług wychodzących przez czas oznaczony Umową.

10. Jeżeli Abonent Plus Mix nie dotrzyma zobowiązania do utrzymywania konta w okresie ważności dla usług wychodzących w czasie oznaczonym Umową, POLKOMTEL jest uprawniony do rozwiązania Umowy, chyba że Abonent Plus Mix na wezwanie Polkomtel zasilą konto zgodnie z Umową.

11. Rozwiązanie Umowy przed upływem czasu oznaczonego Umową z powodu niedotrzymania przez Abonenta Plus Mix zobowiązania do utrzymywania konta w okresie ważności dla usług wychodzących lub innego działania lub zaniechania Abonenta Plus Mix, jest dla POLKOMTEL podstawą do żądania od Abonenta Plus Mix zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 7 Okresy ważności dla usług wychodzących.

1. Abonent Plus Mix uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta za pomocą telekarty lub telekodu lub w inny sposób wskazany przez POLKOMTEL właściwy dla usług przedpłaconych. POLKOMTEL informuje, iż prezentowane przez POLKOMTEL m.in. w materiałach informacyjnych i marketingowych, informacje dotyczące ofert innych niż Plus Mix, w tym okresu ważności dla usług wychodzących, nie mają zastosowania do Umowy.

2. Abonent Plus Mix może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej

niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. W momencie upływu okresu ważności dla usług wychodzących następuje zablokowanie możliwości korzystania z usług wychodzących.

3. W czasie oznaczonym Umową okres ważności dla usług wychodzących przedłużany jest o 30 dni po dokonaniu każdego zasilenia kwotą minimalną wskazaną w Umowie lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby zasileń, z zastrzeżeniem ust.

4. W przypadku zasileń kwotą minimalną lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby zasileń okresy ważności dla usług wychodzących sumują się.

5. Pierwszy okres ważności dla usług wychodzących ustawiony jest automatycznie na 30 dni od Daty Aktywacji Promocji. W tym okresie Abonent Plus Mix zobowiązany jest dokonać dwóch obowiązkowych zasileń kwotą minimalną lub wyższą.

6. W czasie oznaczonym Umową, po wykonaniu obowiązkowych zasileń wynikających z Umowy każde kolejne zasilenie o wartości minimalnej wskazanej w cenniku przedłuży okres ważności dla usług wychodzących zgodnie z cennikiem, o ile okres ważności dla usług wychodzących wynikający z tego zasilenia wykróczy poza czas oznaczony Umową.

7. Po przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony okres ważności dla usług wychodzących liczony jest od momentu zasilenia konta i trwa przez czas wskazany w cenniku. Zasilenie dokonane przed upływem okresu ważności dla usług wychodzących przedłuży ten okres, o ile okres ważności dla usług wychodzących wynikający z cennika dla tego zasilenia wykróczy poza okres ważności dla usług wychodzących sprzed dokonania zasilenia.

8. W przypadku gdy po czasie oznaczonym Umową od końca ostatniego okresu ważności dla usług wychodzących upłynął czas wskazany w cenniku (okres ważności dla usług przychodzących), Umowa wygasa a POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług.

9. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy wartość konta przepada i nie jest zwracana w jakiejkolwiek formie.

§ 8 Obsługa serwisowa

1. Abonent Plus Mix ma możliwość całodobowego korzystania z informacji Centrum Telefonicznego.

2. W Centrum Telefonicznym lub w ramach połączenia z konsultantem Abonent ma możliwość uzyskania w szczególności informacji dotyczących:

- a. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
- b. obsługi aparatów telefonicznych i urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
- c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
- d. informacji o niezastrzeżonych numerach innych abonentów,
- e. informacji na temat dokonywanych z Abonentem Plus Mix rozliczeń.

3. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Plus Mix i usprawniania obsługi Abonenta Plus Mix.

4. Abonent Plus Mix ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności www.plus.pl
5. Na żądanie Abonenta Plus Mix, na zasadach i zgodnie z wymogami określonymi przepisami prawa, POLKOMTEL dostarczy Abonentowi Plus Mix odpowiednio: podstawowy lub szczegółowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych przez POLKOMTEL na rzecz tego Abonenta Plus Mix.
6. Koszt połączenia z Centrum Telefonicznym, połączenia z konsultantem oraz opłaty za dostarczenie podstawowego lub szczegółowego wykazu usług podane są w cenniku.

§ 9 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Plus Mix.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta lub pisemnie do Departamentu Reklamacji na adres: Polkomtel Sp. z o.o. Departament Reklamacji, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Działu Obsługi Klienta lub pisemnie do POLKOMTEL lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia POLKOMTEL od obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do POLKOMTEL listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi), lub dzień wpływu do POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres bok@plus.pl.
6. W przypadku reklamacji Abonent Plus Mix zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta Plus Mix;
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
 - c. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - d. w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent Plus Mix zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f. numer przydzielony Abonentowi Plus Mix, którego dotyczy reklamacja;
 - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
 - h. sposób ewentualnego zwrotu należności, tj. (i) poprzez zwiększenie wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności); lub (ii) zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Plus Mix; lub (iii) wypłata na adres wskazany przez Abonenta Plus Mix;
 - i. podpis Abonenta Plus Mix – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta Plus Mix w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej, a przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji – w innej formie uzgodnionej z Abonentem Plus Mix.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Abonenta Plus Mix poprzez wypłatę uznanej kwoty Abonentowi Plus Mix. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Abonenta Plus Mix numeru rachunku bankowego lub adresu, na który ma zostać dokonana wypłata.
11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Spory pomiędzy Konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania medacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

§ 10 Utrata, uszkodzenie karty SIM

1. W razie utraty (zagubienia, kradzieży) lub uszkodzenia karty SIM Abonent Plus Mix zobowiązany jest zgłosić ten fakt POLKOMTEL telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta lub osobiście w punkcie sprzedaży (obsługi) w ciągu 7 dni od dnia zdarzenia.

2. W przypadku utraty lub uszkodzenia karty SIM POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Plus Mix dokonanie wymiany karty SIM w wybranych punktach sprzedaży (obsługi) z zachowaniem dotychczasowego numeru lub uzyskaniem nowego numeru.
3. Po otrzymaniu telefonicznego zgłoszenia utraty karty SIM przez uprawnioną osobę, POLKOMTEL niezwłocznie blokuje kartę SIM co jednak nie wpływa na obowiązywanie Umowy.
4. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

§ 11 Ochrona danych osobowych

1. POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.). 2. Dane osobowe Klientów/Abonentów Plus Mix są przetwarzane przez POLKOMTEL w celu zawarcia Umowy, świadczenia usług, dochodzenia roszczeń i wykonywania obowiązków przewidzianych obowiązującymi przepisami oraz dla potrzeb marketingu bezpośredniego POLKOMTEL.
3. Dane osobowe, o których mowa w ust. 2 są przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu/wygaśnięciu, przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń oraz wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa.
4. Dane osobowe Klientów/Abonentów Plus Mix są również przetwarzane w celu sprzedaży produktów i usług POLKOMTEL oraz dla potrzeb innych działań marketingowych, w szczególności prowadzonych za pomocą automatycznych systemów wywołujących lub środków komunikacji elektronicznej, podejmowanych przez POLKOMTEL samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami – w zależności od zakresu udzielonej przez Klienta/Abonenta Plus Mix zgody.
5. Dane osobowe Klientów/Abonentów Plus Mix mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
6. Dane osobowe (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość) mogą być zamieszczane w spisie abonentów sieci Plus, o ile Abonent Plus Mix wyraża na to zgodę. Za zgodą Abonenta Plus Mix dane osobowe mogą być także przekazywane innym operatorom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w informacjach o numerach abonentów.
7. POLKOMTEL zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwia Klientom/Abonentom Plus Mix wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
8. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/Abonent Plus Mix powinien kierować na adres: Polkomtel Sp. z o.o., ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, z dopiskiem "Dane Osobowe".

§ 12 Tajemnica telekomunikacyjna

1. POLKOMTEL zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne, dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów świadczenia usług o wartości wzrostać, w zakresie i na zasadach określonych w regulaminach tych usług. Za zgodą Abonenta Plus Mix POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne, również w celach marketingowych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto POLKOMTEL będzie przetwarzał, w tym przechowywał, dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy.
3. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

§ 13 Czas oznaczony Umowy. Wypowiedzenie Umowy.

1. Czas oznaczony Umowy jest wskazany w Umowie.
2. Abonent Plus Mix może rozwiązać Umowę w każdym czasie za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i jest liczony od dnia, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone. W przypadku nadania listu poleconego za dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu uznaje się dzień nadania listu poleconego na adres POLKOMTEL. Wypowiedzenie musi zawierać numer telefonu, którego dotyczy rozwiązywana Umowa.
3. W razie rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem przez Abonenta Plus Mix w czasie oznaczonym Umowy, Polkomtel ma prawo dochodzenia zapłaty przez Abonenta Plus Mix kary umownej, o której mowa w § 6 ust. 11.

§ 14 Cennik. Zmiany cennika.

1. Opłaty za usługi telekomunikacyjne dostępne dla Abonenta Plus Mix wskazane są w cenniku lub regulaminach usług nieujętych w cenniku, o których mowa w § 4 ust. 1.
2. Aktualny cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na stronie internetowej www.plus.pl oraz jest dostarczany Abonentowi Plus Mix na każde jego żądanie.
3. W przypadku zmiany opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku POLKOMTEL zawiadamia o powyższym fakcie Abonentów Plus Mix przed wprowadzeniem tych zmian w życie, podając treść wprowadzanych zmian do publicznej wiadomości poprzez ich ogłoszenie na stronie www.plus.pl, a także doręczając je Abonentom Plus Mix w sposób i w terminach przewidzianych przepisami prawa. Tryb zmian opłat za usługi nieujęte w cenniku określany jest każdorazowo w regulaminach tych usług.

**§ 15 Regulamin obowiązuje od dnia
21 maja 2012 roku.**