

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL S.A. dla Abonentów Simplus/Sami Swoi

§ 1 Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent Simplus/Sami Swoi** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług POLKOMTEL i przy wykorzystaniu karty SIM lub telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłatę za usługi, nie będąc stroną umowy zawartej na piśmie,
2. **adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
3. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** - system informacji głosowej odnośnie usług, płatności oraz promocji udostępniony dla Klientów i Abonentów Simplus/Sami Swoi,
4. **cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności uiszczanych przez Abonenta Simplus/Sami Swoi na rzecz POLKOMTEL wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy,
5. **Centrum Telefoniczne** - zespół komórek organizacyjnych POLKOMTEL, w szczególności Dział Obsługi Klienta, powołany do obsługi Klientów i Abonentów Simplus/Sami Swoi,
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 lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne,
8. **Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów i Abonentów Simplus/Sami Swoi,
9. **karta SIM** - karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi Simplus/Sami Swoi, 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 Simplus/Sami Swoi stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
10. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług przedpłaconych świadczonych przez POLKOMTEL,
11. **Konsument** - Klient lub Abonent Simplus/Sami Swoi, będący osobą fizyczną, który odpowiednio wyraża zainteresowanie zawarciem lub zawarł z POLKOMTEL umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
12. **okres ważności dla usług wychodzących** - okres, rozpoczynający się z chwilą zasilenia konta, określony w cenniku lub w regulaminie promocji, o którym Abonent Simplus/Sami Swoi zostanie poinformowany, w którym Abonent Simplus/Sami Swoi może wykorzystać wartość konta i korzystać z usług wychodzących oraz przychodzących,
13. **okres karencji** - określony w cenniku okres, rozpoczynający się z chwilą zawieszenia świadczenia przez Polkomtel usług z powodu (i) zakończenia okresu ważności dla usług wychodzących lub (ii) wyczerpania wartości konta,
14. **operator** - krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
15. **POLKOMTEL** - POLKOMTEL Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-676, ul. Postępu 3, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,
16. **punkt sprzedaży (obsługi)** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów i Abonentów Simplus/Sami Swoi lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów i Abonentów Simplus/Sami Swoi posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
17. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Abonentów Simplus/Sami Swoi, stanowiący integralną część umowy,
18. **rejestracja** - wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Simplus/Sami Swoi, danych udostępnionych przez Abonenta Simplus/Sami Swoi w sposób określony w niniejszym Regulaminie,

19. **telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ,
20. **telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Abonentowi Simplus/Sami Swoi zasilenie konta,
21. **telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta Simplus/Sami Swoi,
22. **umowa** - umowa o świadczenie usług przedpłaconych, nie wymagająca zawarcia w formie pisemnej, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług na warunkach określonych w Regulaminie, cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent Simplus/Sami Swoi zobowiązuje się przestrzegać,
23. **urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
24. **usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
25. **użycie** - wykorzystanie przez Abonenta Simplus/Sami Swoi określonej wartości konta,
26. **wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL, dostępnych dla Abonenta Simplus/Sami Swoi,
27. **włączenie się do sieci** - czynność faktyczna Abonenta Simplus/Sami Swoi polegająca na wykonaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej usługi określonej w cenniku lub w regulaminie promocji,
28. **zasilenie konta** - czynność polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL w celu zwiększenia wartości konta.

§ 2 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 i Abonentów Simplus/Sami Swoi są przetwarzane przez POLKOMTEL w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez POLKOMTEL samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług, przesyłanie informacji o nowych produktach i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów POLKOMTEL. Dane osobowe Klientów lub Abonentów Simplus/Sami Swoi mogą zostać przekazane innym administratorom danych w przypadku, gdy jest to niezbędne dla udziału w organizowanej wspólnie z partnerem akcji marketingowej.
3. Dane osobowe Klientów lub Abonentów Simplus/Sami Swoi mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biuram 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.
4. 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. umożliwi Klientom i Abonentom Simplus/Sami Swoi 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 marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent Simplus/Sami Swoi powinien kierować na adres: Polkomtel S.A., ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

§ 3 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 niezbędne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, takie jak m.in. dane lokalizacyjne, dane o wykonywanych usługach telekomunikacyjnych. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne również dla celów marketingu usług lub świadczenia usług, w tym usług o wartości wzrostaonej oraz wykonywania analiz uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. 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. Klient i Abonent Simplus/Sami Swoi ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących - poprzez określenie zakresu usług świadczonych przez Polkomtel zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane transmisyjne przetwarzane są na podstawie zgody - poprzez jej wycofanie.
4. 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.
5. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

§ 4 Zawarcie umowy i rejestracja Abonenta Simplus/Sami Swoi

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabeździe kartę SIM oraz faktycznie włączy się do sieci POLKOMTEL.
2. Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba że POLKOMTEL i Abonent Simplus/Sami Swoi postanowią inaczej. Inny niż nieoznaczony czas trwania umowy może zostać określony również w regulaminie promocji.
3. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Abonenta Simplus/Sami Swoi informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez POLKOMTEL na rzecz Abonenta Simplus/Sami Swoi, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub cenniku, Abonent Simplus/Sami Swoi ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do punktu sprzedaży (obsługi) lub dostarczenia go w inny sposób określony przez POLKOMTEL, umożliwiający weryfikację danych Abonenta Simplus/Sami. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
4. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Abonenta Simplus/Sami Swoi z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez POLKOMTEL, niezbędne będzie ustalenie przez POLKOMTEL tożsamości Abonenta Simplus/Sami Swoi albo prawa Abonenta Simplus/Sami Swoi do posługiwania się kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, POLKOMTEL zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Abonenta Simplus/Sami Swoi z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Abonenta Simplus/Sami Swoi.
5. W przypadku zmiany osoby Abonenta Simplus/Sami Swoi lub zmiany danych Abonenta Simplus/Sami Swoi, zawartych w wymaganych polach formularza rejestracyjnego, Abonent Simplus/Sami Swoi, w terminie 7 dni od dnia dokonania lub zaistnienia zmiany, zobowiązany jest dostarczyć do POLKOMTEL prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych

zawartych w formularzu rejestracyjnym.

6. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta Simplus/Sami Swoi spowodowane niedostarczeniem do POLKOMTEL, z przyczyn niezależnych od POLKOMTEL, prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego lub spowodowane podaniem nieprawdziwych danych.
7. Abonent Simplus/Sami Swoi może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych.
8. Wzory formularza rejestracyjnego dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi).

§ 5 Warunki i zakres świadczonych usług

1. Rodzaje usług świadczonych przez POLKOMTEL określone są w cenniku.
2. POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Simplus/Sami Swoi 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, punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>. W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów Simplus/Sami Swoi z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Simplus/Sami Swoi, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Simplus/Sami Swoi połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
6. Polkomtel świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
7. POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
8. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w cenniku lub regulaminie promocji.
9. Aktualny Regulamin dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>. W przypadkach określonych przepisami prawa Regulamin będzie doręczany Abonentom Simplus/Sami Swoi zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach.
10. W przypadku zmiany treści Regulaminu, POLKOMTEL zawiadamia Abonentów Simplus/Sami Swoi o treści proponowanych zmian przed wprowadzeniem tych zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie treści proponowanych zmian do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>, a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom Simplus/Sami Swoi.

§ 6 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta Simplus/Sami Swoi lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Simplus/Sami Swoi odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Simplus/Sami Swoi szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-5 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Abonentów Simplus/Sami Swoi w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje

wszystkie usługi, Abonentowi Simplus/Sami Swoi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Simplus/Sami Swoi z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Simplus/Sami Swoi pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu, w jakim Abonent Simplus/Sami Swoi pozostaje stroną umowy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta Simplus/Sami Swoi.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Abonentów Simplus/Sami Swoi w sieci POLKOMTEL, Abonentowi Simplus/Sami Swoi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniego użycia miesięcznego danej usługi. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Simplus/Sami Swoi z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Simplus/Sami Swoi pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu, w jakim Abonent Simplus/Sami Swoi pozostaje stroną umowy, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta Simplus/Sami Swoi.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i ust. 4 powyżej, Abonent Simplus/Sami Swoi 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 Simplus/Sami Swoi korzystającego z usług,
 - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Simplus/Sami Swoi znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
 - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Simplus/Sami Swoi zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
7. Abonent Simplus/Sami Swoi zobowiązany jest do:
 - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
 - b. niepodejmowania 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 karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
 - e. nieużywania adapterów bez zgody POLKOMTEL,
 - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
 - g. niewykorzystywania telefonu i karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
 - h. nieudostępniania bez zgody POLKOMTEL innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
 - i. niepodejmowania 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. niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów Simplus/Sami Swoi lub Klientów POLKOMTEL, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
 - l. nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu,

odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Simplus/Sami Swoi, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,

- m. nie używać 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,
 - n. nie używać karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne),
 - o. współdziałania na wezwanie POLKOMTEL przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
8. POLKOMTEL nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej POLKOMTEL.

§ 7 Opłaty

1. Aktualny cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>. W przypadkach określonych przepisami prawa cennik będzie dostarczany Abonentom Simplus/Sami Swoi zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach prawa. Inne niż określone w cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>.
2. W przypadku zmiany wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku, POLKOMTEL zawiadamia Abonentów Simplus/Sami Swoi o treści każdej proponowanej zmiany w cenniku przed wprowadzeniem zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie takiej informacji do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>, a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom Simplus/Sami Swoi. W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez Polkomtel, określonych w regulaminie promocji, Abonenci Simplus/Sami Swoi zostaną o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.simplus.pl/>, <http://www.samiswoi.pl/>, <http://www.plus.pl/>.
3. Abonent Simplus/Sami Swoi uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta lub w inny sposób ustalony przez POLKOMTEL w regulaminie promocji, o którym Abonent Simplus/Sami Swoi zostanie poinformowany.
4. Abonent Simplus/Sami Swoi może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług pomniejszających wartość konta do momentu

wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. Po upływie okresu ważności dla usług wychodzących, Abonent Simplus/Sami Swoi może korzystać z usług przychodzących przez okres wskazany w cenniku, a po upływie tego okresu Abonent Simplus/Sami Swoi może korzystać z usług przychodzących, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu okresu karencji, o ile Polkomtel nie skorzysta z uprawnienia określonego w ust. 5.

5. POLKOMTEL zastrzega możliwość dokonania blokady usług przychodzących Abonentowi Simplus/Sami Swoi, który w terminie określonym w cenniku i liczonym od dnia upływu okresu ważności dla usług wychodzących nie dokona zasilenia konta. W przypadku dokonania przez Abonenta Simplus/Sami Swoi zasilenia konta blokada usług wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu zasilenia konta przez Abonenta Simplus/Sami Swoi.
6. POLKOMTEL zastrzega możliwość udostępnienia wybranych usług Abonentom Simplus/Sami Swoi w momencie wyczerpania wartości konta lub po upływie okresu ważności konta dla usług wychodzących.
7. W przypadku niedokonania zasilenia konta w terminie 30 dni od dnia upływu okresu ważności dla usług wychodzących, POLKOMTEL zastrzega możliwość anulowania niewykorzystanej wartości konta po upływie tego 30 dniowego terminu, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej.
8. Zasilenie konta w terminie do 10 dni, licząc od upływu 30 dniowego terminu określonego w ust. 7, skutkować będzie przywróceniem anulowanej wartości konta.
9. W przypadku braku zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 8 POLKOMTEL zastrzega możliwość bezpowrotnego anulowania niewykorzystanej wartości konta.
10. W momencie wyczerpania wartości konta lub w razie skorzystania przez POLKOMTEL z uprawnienia określonego w ust. 5 następuje zawieszenie świadczenia usług z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy nastąpiło przekroczenie przez Abonenta Simplus/Sami Swoi wartości konta, Abonent Simplus/Sami Swoi zobowiązany jest do uzupełnienia środków na koncie do wysokości kwoty, którą wykorzystał na usługi. Po uzupełnieniu stanu konta przez Abonenta Simplus/Sami Swoi, a przed upływem okresu karencji POLKOMTEL umożliwi Abonentowi Simplus/Sami Swoi za pomocą tej samej karty SIM uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru.
11. W momencie wyczerpania wartości konta dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego zasilenia konta.
12. Z upływem okresu karencji POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług na podstawie umowy a umowa ulega rozwiązaniu.

§ 8 Zakres obsługi serwisowej

1. Klient i Abonent Simplus/Sami Swoi może korzystać z obsługi serwisowej realizowanej przez Centrum Telefoniczne oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Centrum Telefoniczne, w szczególności w zakresie:
 - 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 i ofert specjalnych.
2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Klienta lub Abonenta Simplus/Sami Swoi i usprawniania obsługi Klienta lub Abonenta Simplus/Sami Swoi.
3. Abonent Simplus/Sami Swoi 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, <http://www.simplus.pl>, <http://www.samiswoi.pl>, <http://www.plus.pl/>.
4. Informacja o kosztach usług serwisowych zawarta jest w cenniku.

§ 9 Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Abonent Simplus/Sami Swoi, który dokonał rejestracji ma możliwość dokonania wymiany karty SIM w wybranych punktach sprzedaży (obsługi) lub uzyskania nowego numeru, o ile wymiana z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwa.
2. Abonent Simplus/Sami Swoi, który dokonał rejestracji, może zgłosić pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem faksu fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Działu Obsługi Klienta. POLKOMTEL po otrzymaniu zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług dla tej karty SIM. W przypadku braku pisemnego, telefonicznego lub za pośrednictwem faksu zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM, karta SIM pozostaje aktywna. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

§ 10 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie na adres: Polkomtel S.A. - Reklamacje, 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, pisemnie lub faksem do Polkomtel S.A. – Reklamacje 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 S.A. - Reklamacje faksu, 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 Simplus/Sami Swoi zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz adres siedziby;
 - b. przedmiot reklamacji;
 - c. reklamowany okres;
 - d. dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent Simplus/Sami Swoi zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f. numer przydzielony Abonentowi Simplus/Sami Swoi, 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 Simplus/Sami Swoi; lub (iii) wypłata na adres wskazany przez Abonenta

Simplus/Sami Swoi Abonenta Simplus/Sami Swoi;

i. podpis Abonenta Simplus/Sami Swoi - 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 Simplus/Sami Swoi 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.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób określony przez Abonenta Simplus/Sami Swoi w reklamacji w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta Simplus/Sami Swoi skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
11. W przypadku nie rozpatrzenia 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 usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

§ 11 Rozwiązanie umowy

1. POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Abonenta Simplus/Sami Swoi lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług w ramach wszystkich umów zawartych z Abonentem Simplus/Sami Swoi, w przypadku naruszenia przez Abonenta Simplus/Sami Swoi któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w § 6 ust. 7.
2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta Simplus/Sami Swoi któregokolwiek z zobowiązań określonych w § 6 ust. 7 POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta Simplus/Sami Swoi zapłaty kary umownej w wysokości 5 000 zł za każdą kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne używane w taki sposób, co nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Abonenta Simplus/Sami Swoi odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
3. Umowa ulega rozwiązaniu także w przypadku deaktywacji karty SIM dokonanej na żądanie Abonenta Simplus/Sami Swoi. Żądanie takie może być złożone w punkcie sprzedaży (obsługi). W każdym przypadku umowa z Abonentem Simplus/Sami Swoi ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.

§ 12 Regulamin obowiązuje od dnia 20 lipca 2010 roku.