

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel S.A.

Regulamin obowiązuje od 01 lutego 2001 r.

Postanowienia ogólne

§ 1

Użyte w niniejszym regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. Abonent (Klient) - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z POLKOMTEL.
2. cennik - wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.
3. karta SIM - karta z mikroprocesorem, umożliwiająca za pomocą telefonu dostęp do usług świadczonych przez POLKOMTEL, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący); karta SIM przekazana Abonentowi/ Użytkownikowi stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług.
4. limit - określona wartość umożliwiająca korzystanie z usług.
5. okres ważności - czas od momentu zasilenia konta, w którym Użytkownik może wykorzystać limit.
6. POLKOMTEL - Spółka akcyjna z siedzibą przy Alejach Jerozolimskich 81 w Warszawie, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa.
7. Punkt sprzedaży (obsługi) - Salon firmowy POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi klientów, posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL.
8. rachunek telefoniczny - faktura VAT, na podstawie której Abonent uiszcza opłaty za usługi.
9. rejestracja - doręczenie POLKOMTEL przez Użytkownika wypełnionego formularza rejestracyjnego.
10. telefon - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydany przez uprawniony organ.
11. telekarta - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z usług POLKOMTEL do wysokości wskazanego na niej limitu.
12. telekod - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Użytkownika do wysokości limitu wskazanego na telekarcie.
13. umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Klient / Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych Regulaminem.
14. usługi - usługi telekomunikacyjne w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL.
15. użycie - wykorzystanie określonej wartości konta.
16. Użytkownik - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która przy wykorzystaniu telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłatę za wykonywane połączenia lub inne usługi.
17. wartość konta - limit do wykorzystania przez Użytkownika na połączenia i inne usługi.
18. włączenie się do sieci - czynność Użytkownika polegająca na pierwszym wykonaniu lub przyjęciu połączenia telefonicznego lub na pierwszym przyjęciu lub wysłaniu krótkiej wiadomości tekstowej.
19. zasilenie konta - czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu za pomocą telefonu lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Użytkownika w celu zwiększenia wartości konta.
20. zawieszenie świadczenia usług - czasowe zaprzestanie świadczenia usług.

§ 2

Tajemnica telekomunikacyjna

1. POLKOMTEL zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z usług, danych dotyczących Abonentów/ Użytkowników, okoliczności i rodzaju połączeń a także informacji o świadczonych na rzecz Abonentów/ Użytkowników usługach, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. POLKOMTEL zachowuje należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnej oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
3. Osoby 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.
4. Osoby 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.

§ 3

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi.

Usługi dla Abonentów

§ 4

Zakres usług telekomunikacyjnych

1. Rodzaje usług określone są w cenniku.
2. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi 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 oraz w Punktach Sprzedaży.
3. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telefonicznych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
4. W indywidualnych przypadkach POLKOMTEL może zażądać od Klienta wpłacenia depozytu w wysokości do 15-krotności najniższego miesięcznego wynagrodzenia określonego przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej, na czas określony, nie dłuższy niż 12 miesięcy.
5. Depozyt zostanie wpłacony w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie i zostanie zatrzymany przez POLKOMTEL przez okres ustalony, jako zabezpieczenie zapłaty należności Abonenta wobec POLKOMTEL z tytułu usług świadczonych na mocy umowy.
6. W wypadku powstania wymogu płatności, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty depozytu. Depozyt podlega waloryzacji z uwzględnieniem kwoty najniższego miesięcznego wynagrodzenia określonego przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej, obowiązującego w dacie jego zwrotu.
7. POLKOMTEL świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
8. POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§ 5

Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów lub postanowień niniejszego Regulaminu.
2. POLKOMTEL w przypadku nie wywiązywania się lub nienależytego wywiązywania się z postanowień umowy, ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta straty z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3, ust. 4 i ust 5 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy, a w przypadku gdy Abonent korzysta z usług krócej niż 3 miesiące średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dodatkowych nie objętych opłatą abonamentową, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za daną usługę dodatkową, liczonej według rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy, a w przypadku gdy Abonent korzysta z usług krócej niż 3 miesiące średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług wliczonych w opłatę abonamentową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy.

§ 6

Dział Obsługi Klienta

Abonent ma możliwość całodobowego korzystania z informacji udzielanych przez Dział Obsługi Klienta takich jak:

1. informacja o oferowanych usługach,
2. informacja o trwających promocjach i ofertach specjalnych,
3. informacja o niezastrzeżonych numerach innych Abonentów,
4. informacja na temat zasięgu sieci,

5. informacja na temat obsługi telefonów,
6. informacja na temat wystawionych rachunków telefonicznych.

§ 7 Zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów w formie i zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. W imieniu POLKOMTEL umowę zawiera osoba upoważniona przez POLKOMTEL, legitymująca się dokumentem uprawniającym ją do działania w imieniu POLKOMTEL.
3. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy i żądania zwrotu wpłaconego depozytu, o którym mowa w § 4.
4. Klient, w przypadku zawierania umowy na odległość, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 7 (siedmiu) dni od dnia zawarcia umowy.

§ 8 Przyczyny odmowy

POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia umowy lub odstąpić od umowy w terminie siedmiu dni od jej podpisania w przypadku, gdy Abonent:

1. odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymienionych w Załączniku nr 1 lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
2. poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu umowy,
3. nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym operatorem,
4. nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli POLKOMTEL takiego potwierdzenia zażąda,
5. odmawia wpłaty depozytu, o którym mowa w § 4,

lub jego poprzednia umowa z POLKOMTEL lub innym operatorem została rozwiązana z powodu braku terminowego regulowania płatności.

§ 9 Czas trwania umowy

1. Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że POLKOMTEL i Abonent postanowią inaczej.
2. W przypadkach gdy czas trwania umowy jest oznaczony, w razie wcześniejszego wypowiedzenia przez Abonenta umowy, POLKOMTEL może obciążyć Abonenta kosztami wynikającymi z tego tytułu. Zakres kosztów będzie określony w zawieranej umowie.

§ 10 Rachunki za usługi

1. Opłaty za usługi należne zgodnie z Regulaminem i cennikiem określone są w rachunku telefonicznym wystawianym przez POLKOMTEL w okresach nie krótszych niż miesiąc.
2. POLKOMTEL jest zobowiązany określić w rachunku telefonicznym okres rozliczeniowy, za który wystawiony został rachunek.
3. Dane dotyczące świadczonych usług są rejestrowane. POLKOMTEL przesyła szczegółowy wykaz usług na żądanie Abonenta.
4. Rachunek i szczegółowy wykaz połączeń przesyłane są na adres Abonenta pocztą lub udostępniane w inny sposób.
5. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku telefonicznego Abonenta opłatami za usługi nie uwzględnionymi w rachunkach za poprzednie okresy rozliczeniowe.

§ 11 Zasady naliczania opłat

1. Opłaty za usługi i szczegółowe zasady ich naliczania, są określone w cenniku. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych, dodatkowych sposobów informowania Abonentów o sposobach naliczania opłat.

2. Opłaty za korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł stosowne porozumienia, są przeliczane przez POLKOMTEL na podstawie stawek ustalonych przez danego operatora. Abonent otrzymujący połączenie, w czasie kiedy przebywa w zasięgu sieci innego operatora jest zobowiązany ponieść opłatę za takie połączenie w części dotyczącej połączenia między siecią POLKOMTEL a miejscem pobytu. Wszystkie elementy niezbędne do wystawienia rachunku, m.in. wykaz zarejestrowanych połączeń, POLKOMTEL otrzymuje od danego operatora. W przypadku rozmów wykonywanych w sieci innego operatora POLKOMTEL zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta z tego tytułu w późniejszych okresach rozliczeniowych.
3. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry co miesiąc, z wyjątkiem pierwszego miesiąca trwania umowy. Abonenci w pierwszym otrzymanym rachunku obciążeni zostaną opłatą abonamentową za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania z usług POLKOMTEL w tym miesiącu, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia okresu rozliczeniowego oraz za miesiąc następny. Wszystkie następne rachunki zawierają będą miesięczną opłatą abonamentową płatną z góry.
4. POLKOMTEL pobiera opłatę aktywacyjną w momencie zawarcia umowy, o ile umowa nie stanowi inaczej.

§ 12 **Sposób płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku telefonicznego w terminie podanym na rachunku telefonicznym i na wskazany w nim rachunek bankowy POLKOMTEL.
2. Za dzień zapłaty rachunku telefonicznego uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy POLKOMTEL lub wpłaty należności do kasy POLKOMTEL.
3. W razie zwłoki z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zobowiązuje się zapłacić POLKOMTEL odsetki ustawowe za czas opóźnienia poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku telefonicznego.
4. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
5. POLKOMTEL ma prawo wezwać Abonenta do uiszczenia zaliczki na poczet najbliższego rachunku telefonicznego, w kwocie nie większej niż 49% wartości zrealizowanych w bieżącym okresie rozliczeniowym usług, płatnej w terminie wskazanym przez POLKOMTEL.
6. POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia świadczenia usług, jeśli Abonent odmówił wpłaty zaliczki lub nie uregulował swoich zobowiązań wobec POLKOMTEL.
7. Uiszczone przez Abonentów opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec POLKOMTEL. Wpłaty te zaliczane są w pierwszej kolejności na najdawniej wymagalne długi z rachunków telefonicznych, ewentualne kary umowne, a następnie na naliczone odsetki za opóźnienie.

§ 13 **Reklamacje**

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta, roszczenia o określone w Regulaminie odszkodowanie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty wystawienia rachunku telefonicznego za usługę, której dotyczy reklamacja.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta lub pisemnie do Działu Reklamacji na adres: Polkomtel S.A., Dział Reklamacji ul. Wołoska 16, 02-675 Warszawa.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta lub Działu Reklamacji albo dzień wpływu do POLKOMTEL listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne.
5. W przypadku reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną pozycję i kwotę. Obowiązek zapłacenia kwestionowanej kwoty zostaje w takim przypadku zawieszony. Pozostałą niekwestionowaną część rachunku należy zapłacić w terminie.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej rachunku telefonicznego, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta.
7. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 20 dni od daty rozpatrzenia reklamacji wskazanej w piśmie do Abonenta informującym o rozpatrzeniu wniesionej reklamacji.
8. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
9. Dział Reklamacji udziela odpowiedzi, która zawiera stanowisko POLKOMTEL w sprawie reklamacji, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz informację o trybie odwoławczym.
10. W wypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, Abonent ma prawo wnieść pisemne odwołanie do Dyrektora Biura Reklamacji w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma informującego o negatywnym rozpatrzeniu reklamacji. Wniesienie odwołania nie wpływa na obowiązek zapłacenia kwestionowanej kwoty zgodnie z ust. 7 powyżej.
11. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

12. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną również wówczas, gdy POLKOMTEL nie rozpatrzył reklamacji w terminie 3 miesięcy od dnia jej wniesienia.

§ 14

Zagubienie lub kradzież karty SIM

1. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować telefonicznie Dział Obsługi Klienta POLKOMTEL o zagubieniu lub kradzieży karty SIM, a następnie w terminie 2 dni potwierdzić pisemnie (faksem) to zgłoszenie.
2. POLKOMTEL potwierdza przyjęcie tej informacji i niezwłocznie zawiesza świadczenie usług.
3. W przypadku braku pisemnego potwierdzenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM, po upływie 2 dni liczonych od dnia następnego po dniu zgłoszenia faktu kradzieży lub zagubienia, następuje automatyczne uruchomienie usług znajdujących się na karcie SIM Abonenta, za skutki którego POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM, spowodowane nie zgłoszeniem tych faktów do Działu Obsługi Klienta, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

§ 15

Rozwiązanie umowy

1. Abonent może rozwiązać umowę z trzydziestodniowym okresem wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie przesłane do Działu Obsługi Klienta. Trzydziestodniowy okres wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania pisma przez Dział Obsługi Klienta.
2. Jeżeli Abonent nie ureguluje zobowiązań wobec POLKOMTEL w oznaczonym terminie płatności lub naruszy postanowienia Regulaminu, POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym po powiadomieniu Abonenta.
3. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w umowie POLKOMTEL ma prawo zawiesić świadczenie usług lub uzależnić dalsze świadczenie usług od wniesienia depozytu, o którym mowa w § 4 ust 4-6 lub rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
4. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia, że Abonent używa kartę SIM korzystając z aparatu kradzionego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.

§ 16

Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 1. upływu czasu na jaki została zawarta,
 2. ogłoszenia upadłości Abonenta lub postawienia w stan likwidacji,
 3. śmierci Abonenta.
2. W dniu stwierdzenia jednej z wyżej wymienionych przyczyn POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług wynikających z umowy.

§ 17

Zmiany umowy

1. POLKOMTEL informuje Abonentów o wszelkich zmianach Regulaminu, doręczając im zmiany na adres wskazany w umowie. Informacja zostanie podana do publicznej wiadomości przynajmniej 14 dni przed datą wejścia w życie zmian Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL na piśmie (faksem) skierowanym do Działu Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w umowie w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla POLKOMTEL podstawę do zawieszenia świadczenia usług, żądania od Abonenta wniesienia depozytu, o którym mowa w § 4 ust. 4 lub zaliczki, o której mowa w § 12 ust. 5 POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta wynikające z braku posiadania aktualnych danych.
3. Zmiany wybranych usług świadczonych na podstawie umowy następują po telefonicznym, bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Działu Obsługi Klienta.
4. Lista dostępnych zmian dokonywanych na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian wymagających wniosku pisemnego dostępna jest w Punktach sprzedaży oraz w Dziale Obsługi Klienta. Lista zmian dokonywanych przez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta dostępna jest na stronie <http://www.plus.pl/>.
5. W przypadku zmian w Regulaminie Abonent ma prawo w terminie 7 dni od upływu terminu płatności rachunku telefonicznego, z którym przysłane zostało zawiadomienie, rozwiązać umowę za pisemnym wypowiedzeniem z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
6. W przypadku zmiany warunków umowy zawartej na czas oznaczony, Abonent ma prawo rozwiązać umowę bez ponoszenia dodatkowych kosztów, powiadamiając POLKOMTEL w trybie określonym w ust. 5.

7. W przypadku, gdy Abonent nie rozwiąże umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki umowy.

Usługi dla Użytkowników

§ 18 Zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabędzie kartę SIM oraz włączy się do sieci POLKOMTEL.
2. Użytkownik zobowiązany jest do rejestracji w terminie 7 dni od daty włączenia się do sieci POLKOMTEL.
3. Użytkownik, zawierając umowę na odległość, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług z momentem włączenia się do sieci POLKOMTEL.

§ 19 Usługi

1. Rodzaje usług określone są w cenniku.
2. Na żądanie Użytkownika, który dokonał rejestracji, zgłoszone osobiście w punkcie obsługi w terminie 1 miesiąca od daty wykonania ostatniego połączenia, POLKOMTEL udostępni bezpłatnie szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych za pomocą telekarty za okres nie dłuższy niż 4 miesiące poprzedzające zgłoszenie żądania.
3. POLKOMTEL może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.

§ 20 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie określonym w Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Użytkownika lub niezachowania przez niego przepisów lub postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Użytkowników w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego liczonego według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 10 miesięcy, a w przypadku, gdy Użytkownik korzysta z usług krócej niż 3 miesiące średniego użycia dla tego okresu.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Użytkowników w sieci POLKOMTEL, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego liczonego według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 10 miesięcy, a w przypadku gdy Użytkownik korzysta z usług krócej niż 3 miesiące średniego użycia dla tego okresu, bez względu na to ilu usług przerwa dotyczy.

§ 21 Zmiana użytkownika karty SIM

1. W przypadku zmiany Użytkownika nowy Użytkownik zobowiązany jest do przesłania prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do POLKOMTEL w terminie 7 dni od dokonania zmiany.
2. Formularze rejestracyjne dostępne są w Punktach sprzedaży.

§ 22 Opłaty

1. Opłaty za usługi świadczone Użytkownikom oraz szczegółowe zasady ich naliczania są określone w cenniku.
2. POLKOMTEL zawiadamia Użytkowników o zmianie opłat lub zasad ich naliczania przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym, przed wprowadzeniem tych zmian.
3. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta.
4. Użytkownik może dokonywać połączeń telefonicznych i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności określony w cenniku. Po wyczerpaniu wartości konta lub po upływie okresu ważności Użytkownik może przez 30 dni przyjmować połączenia.
5. W przypadku braku ponownego zasilenia konta w okresie 30 dni od momentu wyczerpania wartości konta lub po upływie okresu ważności następuje zawieszenie świadczenia usług.
6. Dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany przy zerowej wartości konta do momentu powtórzonego zasilenia konta.

7. W przypadku nie wykorzystania pełnej wartości konta przed upływem okresu ważności nie wykorzystana wartość jest doliczana do wartości nowego zasilenia pod warunkiem zasilenia konta przed terminem zaprzestania świadczenia usług.
8. Po upływie 30 dni od zakończenia okresu ważności lub od daty wyczerpania wartości konta, Użytkownik za pomocą tej samej karty SIM może w terminie 180 dni, za opłatą określoną w cenniku, uzyskać ponowną obsługę dotychczasowego numeru pod warunkiem nabycia nowej telekarty posiadającej możliwość przedłużenia okresu ważności i zasilenia konta. Jeżeli to nie nastąpi, po upływie 210 dni od zakończenia okresu ważności lub od daty wyczerpania wartości konta następuje zaprzestanie świadczenia usług.

§ 23 Obsługa

Użytkownik ma możliwość całodobowego korzystania z informacji Działu Obsługi Klienta. Dodatkowo w godzinach określonych w cenniku ma możliwość połączenia z konsultantem.

§ 24 Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

Numer telefonu jest przypisany do danej karty SIM. W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia karty SIM zakup nowej karty związany jest ze zmianą numeru telefonu oraz innych danych przypisanych karcie SIM.

Zarejestrowany Użytkownik może zgłosić pisemnie fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Działu Obsługi Klienta. POLKOMTEL po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie usług. W przypadku braku pisemnego (faksem) zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM, karta pozostaje aktywna. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

§ 25 Reklamacje

1. Reklamacje mogą być wnoszone przez Użytkowników, którzy dokonali rejestracji.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 30 dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji.
3. W przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę.
4. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę, a w uzasadnionych przypadkach poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi.
5. Przepisy Regulaminu dotyczące reklamacji Abonentów, w przypadku Użytkowników stosuje się odpowiednio z wyłączeniem § 13 ust.2, ust. 5, ust. 6 i ust. 7.

§ 26 Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

1. POLKOMTEL może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa.
2. Umowa z Użytkownikiem wygasa z datą zaprzestania świadczenia usług.

§ 27 Niewykorzystana wartość konta nie podlega zwrotowi.