

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL S.A. dla Abonentów

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- abonament** – określona w cenniku opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia karty SIM z siecią POLKOMTEL oraz inne usługi. Wszystkie elementy składające się na tę opłatę są określone w cenniku,
- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z POLKOMTEL,
- adapter GSM** – urządzenie, które w sposób analogiczny jak telefon GSM wykorzystuje interfejs radiowy w standardzie GSM 900/1800 i zapewnia możliwość dołączania innych urządzeń telekomunikacyjnych w celu realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez sieci operatorów komórkowych,
- cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na stronach <http://www.plusgsm.pl>
- Centrum Telefoniczne** – zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych POLKOMTEL w szczególności: Dział Obsługi Klienta i Dział Windykacji Należności, powołany do obsługi Klientów lub Abonentów,
- Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów,
- Dział Windykacji Należności** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów, w szczególności w kwestiach dotyczących płatności,
- E-BOK** (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) – dostępna na stronach <http://www.plusgsm.pl> aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie usługami dla numeru przypisanego do karty SIM przekazanej Abonentowi po podpisaniu umowy,
- karta SIM** – karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez POLKOMTEL, której przypisano: numer telefonyczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący); karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
- kaucja** – określona przez POLKOMTEL w cenniku kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawarciu umowy bądź w trakcie jej trwania, w celu zabezpieczenia opłat z tytułu świadczonych przez POLKOMTEL usług i innych należności,
- Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług POLKOMTEL, wnioskująca o podpisanie umowy z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług POLKOMTEL w inny sposób,
- Konsument** – Abonent, który zawarł z POLKOMTEL umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
- okres rozliczeniowy** – nie krótszy niż miesiąc przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na rachunku telefonycznym dniach miesiąca,
- operator** – krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
- opłata stała** – określona w cenniku kwota środków pieniężnych uiszczana tytułem abonamentu lub pakietu kwotowego,
- pakiet kwotowy** – określona w cenniku opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia karty SIM z siecią POLKOMTEL do wykorzystania na usługi określone w cenniku,
- POLKOMTEL** – POLKOMTEL Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-001, Al. Jerozolimskie 81, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,
- punkt sprzedaży** (obsługi) – salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
- rachunek telefoniczny** – faktura VAT, na podstawie której Abonent uiszcza opłaty za usługi,
- Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL, stanowiący integralną część umowy,
- Regulamin Promocji** – regulamin zmieniający w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług przez POLKOMTEL, stanowiący integralną część umowy zawieranej w promocji,
- telefon** – aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ,
- umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Regulaminie, a w przypadku gdy umowa zawierana jest w promocji również w Regulaminie Promocji,
- urządzenie telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
- usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL.

§ 2 Tajemnica telekomunikacyjna

- POLKOMTEL zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z usług, danych dotyczących Abonentów, okoliczności i rodzaju połączeń, danych transmisyjnych, danych lokalizacyjnych wykraczających poza dane niezbędne

do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku, danych o próbach uzyskania połączenia, a także informacji o świadczeniach na rzecz Abonentów usługach, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

- POLKOMTEL zachowuje należyty staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnej oraz zbiorów danych, przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL mogą włączyć się do trwałego 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.
- 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.

§ 3 POLKOMTEL ma prawo organizować promocje zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia usług. Zasady i warunki promocji określane są w Regulaminach Promocji.

§ 4 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem lub Regulaminem Promocji, będą miały zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, a w szczególności Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

§ 5 Zakres usług

- Rodzaje usług określone są w cenniku.
- POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 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, na stronach <http://www.plusgsm.pl> oraz w punktach sprzedaży (obsługi).
- Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakoś świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
- POLKOMTEL świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§ 6 Odpowiedzialność

- POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzeżenia przez niego postanowień umowy.
- POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 5 ust. 3.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4, ust. 5 i ust. 6 poniżej.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej 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.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dodatkowych nie objętych opłatą stałą, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej 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.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług wliczonych w opłatę stałą lub udostępnianych Abonentowi z chwilą aktywacji, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty stałej, dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, bez względu na to, ilu usług przerwa dotyczy.

§ 7 Centrum Telefoniczne i E-BOK

- Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Centrum Telefoniczne oraz całodobowo uzyskiwać informacje udzielane przez Centrum Telefoniczne, w szczególności w zakresie:
 - oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - obsługi telefonów i urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
 - informacji o niezastrzeżonych numerach innych Abonentów,
 - informacji na temat wystawionych rachunków telefonicznych.

POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawnienia obsługi Abonenta i Klienta.

- Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez E-BOK, w szczególności w zakresie:
 - zamawiania i rezygnacji z usługi,
 - zmiany taryfy,
 - informacji o niezastrzeżonych numerach innych Abonentów.

§ 8 Zawarcie umowy

- Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz okaze ważne oryginały lub poświadczające kopie dokumentów w formie i zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- W imieniu POLKOMTEL umowę zawiera osoba upoważniona przez POLKOMTEL, legitymująca się dokumentem uprawniającym ją do działania w imieniu POLKOMTEL.
- W indywidualnych przypadkach POLKOMTEL może ządać od Klienta/Abonenta wpłacenia kaucji.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
- Kaucja zostanie wpłacona w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie i zostanie zatrzymana przez POLKOMTEL przez okres wcześniej ustalony.
- 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, a w przypadku wpłacenia kaucji – prawo żądania jej zwrotu.
- Klient, w przypadku zawierania umowy na odległość, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem 7 (siedmiu) dni od dnia zawarcia umowy.
- Zawierając umowę Klient/Abonent zobowiązuje się do nieuzywania kart SIM aktywowanych w sieci Plus gsm w adapterach GSM, bez zgody POLKOMTEL.

§ 9 Przczynek odmowy

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

- odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymienionych w Załączniku nr 1 lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
- poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu umowy,
- nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
- otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonaną na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50, poz. 424),
- nie przedstawił urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli POLKOMTEL takiego potwierdzenia zażąda,
- odmawia wpłaty kaucji, o której mowa w § 8 ust. 3 lub jego poprzednia umowa z POLKOMTEL lub innym podmiotem została rozwiązana z powodu braku terminowego regulowania płatności.

§ 10 Czas trwania umowy

- Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że POLKOMTEL i Abonent postanowią inaczej.
- 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.

§ 11 Rachunki telefoniczne za usługi

- Opłaty za usługi należne zgodnie z umową, określone są w rachunku telefonicznym wystawianym przez POLKOMTEL w okresach rozliczeniowych nie krótszych niż miesiąc.
- POLKOMTEL określa w rachunku telefonicznym okres rozliczeniowy, za który wystawiony został rachunek.
- Dane dotyczące świadczonych usług są rejestrowane. POLKOMTEL na wniosek Abonenta sporządza, na zasadach określonych w cenniku, szczegółowy wykaz usług.
- Rachunek telefoniczny i szczegółowy wykaz usług przesyłane są na adres Abonenta pocztą lub udostępniane w inny sposób.
- Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu usług z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu usług należy zgłosić w formie pisemnej na adres Departamentu Reklamacji podany w § 14 ust. 3 niniejszego Regulaminu. POLKOMTEL dostarcza szczegółowy wykaz usług na adres do korespondencji aktualnie posiadany przez POLKOMTEL w terminie 14 dni licząc od daty wpływu wniosku.
- W razie niedostarczenia lub nieudostępnienia przez POLKOMTEL w inny sposób rachunku telefonicznego w terminie, w którym rachunek ten był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dział Obsługi Klienta POLKOMTEL.
- Niedostarczenie lub nieudostępnienie przez POLKOMTEL w inny sposób rachunku telefonicznego nie zwalnia Abonenta od obowiązku terminowego uregulowania należności.
- POLKOMTEL zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku telefonicznego Abonenta opłatami za wykonane usługi, które to opłaty nie zostały uwzględnione w rachunkach telefonicznych za poprzednie okresy rozliczeniowe.

§ 12 Zasady naliczania opłat

- Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczególne zasady ich naliczania są określone w cenniku. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych, dodatkowych sposobów informowania Abonentów o sposobach naliczania opłat.
- 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 połączenia 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 korzystania przez Abonenta z sieci innego operatora, POLKOMTEL zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku telefonicznego Abonenta z tego tytułu w późniejszych okresach rozliczeniowych.

3. Opłata stała jest pobierana za okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego rachunku telefonicznego wystawionego po zawarciu umowy. Abonenci w pierwszym otrzymanym rachunku telefonicznym obciążeni zostaną opłatą stałą za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania z usług POLKOMTEL w tym okresie, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia okresu rozliczeniowego oraz za następnym okresie rozliczeniowym. Wszystkie następne rachunki telefoniczne zawierają opłatę stałą płatną z góry.
4. POLKOMTEL pobiera opłatę aktywacyjną w momencie zawarcia umowy, o ile umowa lub Regulamin Promocji nie stanowi inaczej.
5. Opłaty za porównania naliczane są za każdą rozpoczętą jednostkę taryfikacyjną.

§13 Sposób płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku telefonicznego w terminie do 14 dni od daty wystawienia rachunku na wskazany w rachunku telefonicznym rachunek bankowy POLKOMTEL.
2. Za dzień zapłaty rachunku telefonicznego uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy POLKOMTEL, wpłaty należności do kasy POLKOMTEL lub kasy wyznaczonych punktów sprzedaży (obsługi).
3. W razie opóźnienia 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 w trakcie trwania umowy wezwać Abonenta do uiszczenia kaucji na zabezpieczenie opłat z tytułu świadczonych usług i innych należności. Kaucja podlega zwrotowi w terminie wcześniej ustalonym, chyba że nastąpi okoliczność o której mowa w § 13 ust. 7. POLKOMTEL ma prawo zatrzymać kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące licząc od dnia uiszczenia kaucji przez Abonenta, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie umowy, o ile nie zachodzą będą przesłanki z § 13 ust. 7.
6. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta przez zaliczenie na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec POLKOMTEL lub przekazanie na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
7. Po upływie terminu zapłaty wskazanym na rachunku telefonicznym, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta kaucji.
8. POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta oraz zaprzestania świadczenia usługi roamingu, jeśli Abonent odmówił wpłaty kaucji lub nie uregulował swoich zobowiązań wobec POLKOMTEL.
9. W przypadku upływu terminu zapłaty przez Abonenta zaległości wobec POLKOMTEL, POLKOMTEL ma prawo zaprzestania świadczenia wszystkich usług.
10. Zgodnie z art. 490 Kodeksu Cywilnego POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta oraz zaprzestania świadczenia usługi roamingu lub zaprzestania świadczenia wszystkich usług świadczonych Abonentowi na podstawie wszystkich zawartych z POLKOMTEL umów w przypadku powzięcia przez POLKOMTEL wątpliwości co do stanu majątkowego Abonenta i możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązania do uiszczenia płatności za rachunki telefoniczne. Uznaje się, że zdarzeniem uzasadniającym twierdzenie o wątpliwym stanie majątkowym Abonenta jest brak uregulowania przez Abonenta płatności z tytułu innej zawartej z POLKOMTEL umowy, pomimo wystosowania przez POLKOMTEL wezwania do zapłaty i po bezskutecznym upływie terminu wskazanego w wezwaniu.
11. 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.

§14 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług, lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy od daty wystawienia rachunku telefonicznego za usługę, której dotyczy reklamacja lub od dnia, w którym upłynął termin rozpoczęcia świadczenia usług przez POLKOMTEL lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie do Departamentu Reklamacji na adres: Polkomtel S.A., Departament Reklamacji, ul. Wołoska 16, 02-675 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plusgsm.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 Departamentu Reklamacji

lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zważając POLKOMTEL od obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do Departamentu Reklamacji POLKOMTEL 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@plusgsm.pl.

6. W przypadku reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - c) w przypadku reklamacji usługi wartość opłaty za tę usługę oraz pozycję na rachunku telefonicznym dotyczącą tej usługi,
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - e) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja,
 - f) datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - g) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności,
 - i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależyście wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
8. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
10. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji wskazanej w piśmie do Abonenta informującym o rozpatrzeniu wniesionej reklamacji.
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 usługi, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubowym.
13. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubowym przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§15 Zagubienie lub kradzież karty SIM

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie poinformować Dział Obsługi Klienta POLKOMTEL o zagubieniu lub kradzieży karty SIM, a następnie w terminie 2 dni potwierdzić pisemnie lub faksem to zgłoszenie.
2. POLKOMTEL potwierdza przyjęcie tej informacji i niezwłocznie zaprzestaje świadczenia usług. W terminie 7 dni od dnia zaprzestania świadczenia usług Abonent może dokonać wymiany karty SIM z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku niedokonania przez Abonenta wymiany karty SIM po upływie 7 dni od dnia zaprzestania świadczenia usług POLKOMTEL może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
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 niezgłoszeniem tych faktów do Działu Obsługi Klienta, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
4. Zagubienie lub kradzież karty SIM może zgłosić telefonicznie również osoba, która za zgodą Abonenta użytkuje kartę SIM. Osoba taka zgłaszając telefonicznie fakt zagubienia lub kradzieży karty SIM musi podać wszystkie wymagane przez POLKOMTEL dane Abonenta. Zgłoszenie zagubienia lub kradzieży karty SIM dokonane przez osobę użytkującą, za zgodą Abonenta, kartę SIM musi być potwierdzone telefonicznie przez Abonenta do końca dnia następnego po dniu, w którym nastąpiło zgłoszenie.
5. W przypadku braku telefonicznego potwierdzenia przez Abonenta faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM w terminie określonym w § 15 ust. 4, po upływie tego terminu następuje automatyczne uruchomienie usług znajdujących się na karcie SIM Abonenta, za skutki którego POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności.
6. Po telefonicznym potwierdzeniu faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM przez Abonenta, Abonent zobowiązany jest w terminie 2 dni potwierdzić pisemnie lub faksem to zgłoszenie, a zapisy ust. 2 i 3 powyżej stosuje się odpowiednio.

§16 Rozwiązanie umowy

1. Abonent może rozwiązać umowę z zachowaniem trziesięciodniowego okresu wypowiedzenia. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem tego okresu.
2. W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z umowy.
3. Wypowiedzenie umowy przez Abonenta jest skuteczne pod warunkiem zachowania formy pisemnej i przesłania wypowiedzenia do Działu Obsługi Klienta listem poleco-

- nym lub przesłania wypowiedzenia do Działu Obsługi Klienta za pośrednictwem punktu sprzedaży (obsługi).
4. Wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu w sieci POLKOMTEL, którego dotyczy.
5. Okres wypowiedzenia liczony jest od dnia złożenia w punkcie sprzedaży (obsługi) wypowiedzenia umowy lub dnia wypłynięcia do Działu Obsługi Klienta listu poleconego zawierającego wypowiedzenie umowy.
6. 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, powiadamiając o tym fakcie Abonenta.
7. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w umowie POLKOMTEL ma prawo zaprzestać świadczenia usług lub uzależnić dalsze świadczenie usług od wniesienia kaucji i/lub przedstawienia aktualnych danych albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
8. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia, że Abonent używa kartę SIM korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.
9. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia, że Abonent używa kart SIM aktywowanych w sieci Plus GSM w adapterach GSM bez zgody POLKOMTEL.
10. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia, że Abonent kieruje do sieci POLKOMTEL ruch telekomunikacyjny z innej sieci telekomunikacyjnej bez zgody POLKOMTEL.
11. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia, że Abonent wykorzystuje telefon i kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową.
12. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego rozwiązania umowy w przypadku stwierdzenia, że Abonent w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej, udostępnił innym podmiotom usługi bez zgody POLKOMTEL.
13. POLKOMTEL ma prawo zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Abonenta odszkodowania, jeżeli wskutek działań Abonenta określonych w ust. 9, ust. 10, ust. 11, i ust. 12 powyżej POLKOMTEL poniesie szkodę.
14. POLKOMTEL może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego.
15. W przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić POLKOMTEL o tym fakcie.

§17 Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) upływu czasu na jaki została zawarta,
 - 2) śmierci Abonenta,
 - 3) upływu okresu wypowiedzenia, o którym mowa w § 16 pkt 1,
 - 4) wykreślenia Abonenta z Krajowego Rejestru Sądowego/evidencji działalności gospodarczej lub innego rejestru właściwego dla danego podmiotu.
2. W dniu stwierdzenia jednej z wyżej wymienionych przyczyn POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług wynikających z umowy.

§18 Zmiany umowy

1. POLKOMTEL poinformuje Abonentów o wszelkich zmianach Regulaminu, doreczając im zmiany na adres wskazany w umowie. Informacja zostanie również podana do publicznej wiadomości przynajmniej 14 dni przed datą wejścia w życie zmian Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL na piśmie lub 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 zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta oraz zaprzestania świadczenia usługi roamingu lub zaprzestania świadczenia wszystkich usług lub żądania od Abonenta wniesienia kaucji. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta wynikające z braku posiadania aktualnych danych, a wszelką korespondencję przekazaną przez POLKOMTEL na posiadany adres uważa się za prawidłowo doreczoną.
3. Zmiany wybranych usług świadczonych na podstawie umowy następują po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Działu Obsługi Klienta lub też w innej formie określonej przez POLKOMTEL, a w szczególności przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej w tym również przy wykorzystaniu E-BOK.
4. Informacje na temat zmian dokonywanych na podstawie wniosku pisemnego uzyskać można w punktach sprzedaży (obsługi) oraz w Dziale Obsługi Klienta. Lista zmian dokonywanych przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w tym również przy wykorzystaniu E-BOK dostępna jest na stronie <http://www.plusgsm.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.

§19 Regulamin obowiązuje od dnia 17 stycznia 2005 roku.