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

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **abonament** – opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia karty SIM z siecią POLKOMTEL oraz za inne usługi,
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z POLKOMTEL,
3. **adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
4. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** – system informacji głosowej o usługach, płatnościach oraz promocjach dla Klientów/Abonentów sieci,
5. **cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na stronach http://www.plus.pl/,
6. **Centrum Telefoniczne** – zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych POLKOMTEL, w szczególności Dział Obsługi Klienta i Dział Windykacji Należności, powołany do obsługi Klientów/Abonentów,
7. **dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
8. **dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne,
9. **Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów,
10. **Dział Windykacji Należności** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów, w szczególności w kwestiach dotyczących płatności,
11. **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronach http://www.plus.pl/ aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie usługami dla numeru przypisanego do karty SIM, przekazanej Abonentowi po podpisaniu umowy,
12. **karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, 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 stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
13. **kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawieraniu umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych przez POLKOMTEL i innych należności,
14. **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,
15. **Konsument** – Klient/Abonent, będący osobą fizyczną, który zawarł z POLKOMTEL umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
16. **limit kredytowy** – określona przez POLKOMTEL w szczególności w regulaminie promocji kwota, której przekroczenie przez Abonenta w danym okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do: żądania wpłaty zaliczki lub zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta, w szczególności zablokowania możliwości inicjowania połączeń międzynarodowych oraz połączeń na numery o podwyższonej opłacie lub zaprzestania świadczenia usługi roamingu,
17. **okres rozliczeniowy** – przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług,
18. **operator** – krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
19. **opłata stała** – kwota środków pieniężnych uiszczana tytułem abonamentu lub pakietu kwotowego,
20. **pakiet kwotowy** – opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia karty SIM z siecią POLKOMTEL do wykorzystania na usługi określone w cenniku,
21. **POLKOMTEL** – POLKOMTEL Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-676, ul. Postępu 3, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,
22. **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,
23. **rachunek telefoniczny** – faktura VAT, na podstawie której Abonent uiszcza opłaty za usługi,
24. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL, stanowiący integralną część umowy,
25. **telefon** – aparat telefoniczny, posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ,
26. **umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w treści umowy; integralną część umowy stanowią: Regulamin, cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Abonent, określone m.in. w regulaminach promocji,
27. **urządzenie telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
28. **usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
29. **zaliczka** – kwota środków pieniężnych, wpłacana w trakcie trwania umowy na poczet najbliższego rachunku telefonicznego w celu zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych przez POLKOMTEL.

§ 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/Abonentów 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/Abonentów 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/Abonentów 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.
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. umożliwia Klientom/Abonentom 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/Abonent 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, dane niezbędne dla ustalania opłat i dokonywania rozliczeń. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne również dla celów marketingu usług lub świadczenia usług w tym usług o wartości wzbogaconej oraz wykonywania analiz uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. Klient/Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących – poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych 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 Zakres 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. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł odrębne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, na stronach http://www.plus.pl/ oraz w punktach sprzedaży (obsługi). W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Klientów/Abonentów z sieci niektórych operatorów .
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta 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.

§ 5 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień umowy.
2. 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. 3–6 poniżej.
3. 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 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Średnia opłata miesięczna liczona jest według ostatnich trzech rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki telefoniczne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
4. 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 1/15 średniej opłaty miesięcznej za daną usługę dodatkową. Średnia opłata miesięczna za daną usługę dodatkową liczona jest według trzech ostatnich rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki telefoniczne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
5. 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 1/15 miesięcznej opłaty stałej, dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, bez względu na to, ilu usług przerwa dotyczy.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 3, ust. 4 i ust. 5 powyżej Abonent nie może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
7. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
   a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta korzystającego z usług,
   b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
   c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
8. Abonent 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 lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
   e. nieużywania adapterów bez zgody POLKOMTEL,
   f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
   g. niewykorzystywania telefonu i karty SIM 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 innym podmiotom usługi bez zgody POLKOMTEL w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
   i. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
   j. niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych grup Abonentów, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
   k. współdziałania na wezwanie POLKOMTEL przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
9. POLKOMTEL nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej POLKOMTEL.

§ 6 Centrum Telefoniczne i E-BOK

Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Centrum Telefoniczne i E-BOK oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Centrum Telefoniczne, w szczególności w zakresie:

a. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
b. obsługi telefonów 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 wystawionych rachunków telefonicznych oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.

Polkomtel może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Klienta/Abonenta. Warunki korzystania z obsługi realizowanej przez Centrum Telefoniczne określone są w cenniku.

§ 7 Zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL.
2. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia umowy lub w trakcie jej trwania limitu kredytowego dla Klienta/Abonenta.
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, a w przypadku wpłacenia kaucji – prawo żądania jej zwrotu.
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 zawarcia umowy

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

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 przy zawarciu umowy,
c. nie wywiązał się lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
d. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonaną na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
e. nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli POLKOMTEL takiego potwierdzenia zażąda,
f. odmawia wpłaty kaucji, o której mowa w § 13 lub jego poprzednia umowa z POLKOMTEL lub innym podmiotem została rozwiązana z powodu braku terminowego regulowania płatności.

§ 9 Czas trwania umowy

1. Czas trwania umowy jest nieoznaczony. Inny niż nieoznaczony czas trwania umowy określony może zostać wyłącznie w formie pisemnej pomiędzy POLKOMTEL i Abonentem.
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 telefoniczne

1. Opłaty za usługi i inne opłaty należne zgodnie z umową określone są w rachunku telefonicznym wystawianym przez POLKOMTEL w okresach rozliczeniowych. POLKOMTEL nie ma obowiązku wystawiać rachunków telefonicznych, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne usługi na rzecz Abonenta.
2. POLKOMTEL określa w rachunku telefonicznym okres rozliczeniowy, za który wystawiony został rachunek.
3. Dane dotyczące świadczonych usług są rejestrowane. POLKOMTEL na wniosek Abonenta sporządza na zasadach określonych w cenniku szczegółowy wykaz usług.
4. Rachunek telefoniczny i wykaz usług są dostarczane lub udostępniane za pośrednictwem poczty, listem zwykłym na adres korespondencyjny Abonenta, pocztą elektroniczną za pośrednictwem sieci Internet, w E-BOK lub w inny uzgodniony sposób. Zmiana formy dostarczania lub udostępniania rachunku będzie następowała najpóźniej od okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym Abonent i POLKOMTEL ustalą nową formę dostarczania lub udostępniania rachunku telefonicznego i wykazu usług. Informacje o kwocie rachunku do zapłaty można uzyskać w szczególności w Dziale Obsługi Klienta, Dziale Windykacji Należności, EBOK, ASIG.
5. W razie niedostarczenia lub nieudostępnienia przez POLKOMTEL rachunku telefonicznego w terminie, w którym rachunek ten był zwykle Abonentowi dostarczany lub udostępniany, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dział Obsługi Klienta POLKOMTEL aby uzyskać informacje o wysokości rachunku telefonicznego lub informację o wysokości nieuregulowanych należności w sposób określony w ust. 4.
6. Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie lub udostępnienie szczegółowego wykazu usług za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy w którym Abonent wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie lub udostępnienie szczegółowego wykazu usług należy zgłosić w formie telefonicznej do Działu Obsługi Klienta elektronicznej przez E-BOK lub pisemnej na adres Polkomtel S.A. – Reklamacje, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa.
7. 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. W szczególności zastrzeżenie to dotyczy usług świadczonych Abonentowi podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów o których mowa m.in. w § 4 ust. 3 lub wystąpienia okoliczności zależnych od innych operatorów.

§ 11 Zasady naliczania opłat

1. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż cennik sposobów informowania Abonentów o opłatach i sposobach ich naliczania. Inne niż określone w cenniku opłaty i sposoby ich naliczania dotyczą ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji.
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.
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 następny okres rozliczeniowy. Wszystkie następne rachunki telefoniczne zawierać będą opłatę stałą płatną z góry.
4. Abonenci w pierwszym otrzymanym rachunku telefonicznym obciążeni zostaną opłatą aktywacyjną, o ile umowa nie stanowi inaczej.

§ 12 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty rachunku telefonicznego w terminie do 14 dni od daty wystawienia rachunku.
2. Za dzień zapłaty rachunku telefonicznego uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy POLKOMTEL wskazany na rachunku telefonicznym.
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. Niezależnie od odsetek, na zasadach ogólnych Abonent jest zobowiązany do pokrycia szkody wyrządzonej POLKOMTEL z wyłączeniem utraconych korzyści, a powstałej w wyniku opóźnienia w regulowaniu którejkolwiek płatności. Odpowiedzialność Abonenta za szkodę wyrządzoną POLKOMTEL za każdy dzień opóźnienia będzie ograniczona do wartości 1/15 wyliczonej w oparciu o zasady określone w § 5 ust. 3–5.
6. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta zaległości wobec POLKOMTEL, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług.
7. Uiszczone przez Abonentów opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec POLKOMTEL. Jeśli Abonent posiada względem POLKOMTEL kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, POLKOMTEL zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wówczas POLKOMTEL może zaliczyć taką wpłatę na najdawniej wymagalne zadłużenie. Jeśli Abonent posiada względem POLKOMTEL kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, POLKOMTEL zalicza taką wpłatę na poczet najdawniej wymagalnego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu, może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez POLKOMTEL na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.

§ 13 Zasady pobierania przez POLKOMTEL kaucji

1. W indywidualnych przypadkach POLKOMTEL może zażądać od Klienta/Abonenta w chwili zawarcia umowy lub w trakcie wykonywania umowy wpłacenia kaucji.
2. W szczególności POLKOMTEL może zażądać wpłaty kaucji w poniższych przypadkach:
   a. braku możliwości weryfikacji danych podanych w umowie przez Klienta/Abonenta,
   b. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usług roamingu lub innych usług,
   c. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/Abonenta z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
   d. otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
   e. podania przez Klienta/Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu umowy.
3. POLKOMTEL ma prawo wezwać Klienta/Abonenta do uiszczenia kaucji za każdym razem w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa powyżej.
4. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
5. Klient/Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie.
6. Wysokość kaucji nie przekroczy jednorazowo kwoty 7 600 zł dla każdej karty SIM. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.
7. Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/ Abonentem w momencie żądania kaucji przez Polkomtel, chyba że nastąpi okoliczność o której mowa w ust. 9 poniżej. 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 będą zachodzić przesłanki określone w ust. 9 poniżej.
8. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec POLKOMTEL lub przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
9. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty wskazanym na rachunku telefonicznym lub w innym dokumencie księgowym, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z całej kwoty wpłaconej przez Abonenta kaucji.
10. POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia usług (w szczególności usługi roamingu) lub odmowy umożliwienia skorzystania przez Abonenta z usług określonych w cenniku lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług, jeśli Abonent odmówił wpłaty kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.

§ 14 Zasady pobierania przez POLKOMTEL zaliczki na poczet najbliższego rachunku telefonicznego

1. POLKOMTEL może zażądać od Abonenta w trakcie wykonywania umowy wpłaty zaliczki na poczet najbliższego rachunku telefonicznego.
2. W szczególności POLKOMTEL może zażądać wpłaty zaliczki w poniższych przypadkach:
   a. przekroczenia przez Abonenta limitu kredytowego w trakcie trwania okresu rozliczeniowego,
   b. gdy wynikająca z systemu bilingowego POLKOMTEL wartość opłat za usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym okresie rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) nieproporcjonalnie przewyższa średnią wysokość rachunków telefonicznych wystawionych w ostatnich 12 okresach rozliczeniowych,
3. POLKOMTEL ma prawo wezwać Abonenta do uiszczenia zaliczki za każdym razem w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa powyżej.
4. Abonent jest zobowiązany wpłacić zaliczkę w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie.
5. Wysokość zaliczki nie przewyższy wartości brutto opłat za usługi wykonane w bieżącym okresie rozliczeniowym i będzie ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
6. POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia usług (w szczególności usługi roamingu) lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług, jeśli Abonent odmówił wpłaty zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty zaliczki.

§ 15 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 liczonych od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, której dotyczy reklamacja lub od dnia, w którym upływał 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. 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 zobowiązany jest wskazać:
   a. imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/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. numer przydzielony Abonentowi, 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 nienależycie 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. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6 , o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, pozostaną bez rozpatrzenia .
10. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej lub na wniosek Klienta/Abonenta w innej uzgodnionej formie.
11. 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.
12. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
13. 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 polubownym, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
14. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 16 Zagubienie lub kradzież karty SIM

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie poinformować Dział Obsługi Klienta POLKOMTEL o zagubieniu lub kradzieży karty SIM. POLKOMTEL potwierdza przyjęcie tej informacji i niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług na 7 dni.
2. W terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia wszelkich usług Abonent może dokonać wymiany karty SIM z zachowaniem dotychczasowego numeru.
3. Po upływie 7 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.
4. Zagubienie lub kradzież karty SIM może zgłosić telefonicznie również osoba uprzednio upoważniona przez Abonenta , która za zgodą Abonenta użytkuje kartę SIM. Osoba taka, zgłaszając telefonicznie fakt zagubienia lub kradzieży karty SIM, musi podać wszystkie wymagane przez POLKOMTEL dane. Postanowienia ust. 1 ust. 2 i ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 17 Rozwiązanie umowy

1. Abonent może rozwiązać umowę za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie umowy. Za dzień złożenia wypowiedzenia umowy przyjmuje się dzień złożenia w punkcie sprzedaży (obsługi) wypowiedzenia umowy lub dzień nadania do Działu Obsługi Klienta POLKOMTEL listu poleconego, zawierającego wypowiedzenie umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
2. W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z umowy.
3. Wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu w sieci POLKOMTEL, którego dotyczy umowa.
4. W przypadku braku możliwości weryfikacji danych Abonenta, podanych w momencie zawierania umowy lub w trakcie trwania umowy, POLKOMTEL zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług do czasu potwierdzenia danych.
5. 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. Rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić po podjęciu przez POLKOMTEL działań mających na celu poinformowanie Abonenta o fakcie nieterminowego regulowania płatności w szczególności poprzez wysłanie przez POLKOMTEL krótkiej wiadomości tekstowej lub w formie telefonicznego kontaktu konsultanta Centrum Telefonicznego POLKOMTEL lub w formie pisemnych zawiadomień.
6. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w umowie POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług lub uzależnienia dalszego świadczenia usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
7. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług w ramach wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Abonentem w przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w § 5 ust. 8.
8. POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta kary umownej w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z zobowiązań określonych w § 5 ust. 8 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 odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
9. POLKOMTEL może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego.
10. W przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić POLKOMTEL o tym fakcie.

§ 18 Zmiany umowy

1. POLKOMTEL poinformuje Abonentów o wszelkich zmianach Regulaminu. Informacja o zmianach zostanie przekazana Abonentom z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie podana do publicznej wiadomości przed datą ich wejścia w życie.
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 7 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 zawieszenia świadczenia wszelkich 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 w momencie wysłania adres uważa się za prawidłowo doręczoną.
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 zgłoszenia telefonicznego oraz zmian wymagających 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.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 o zmianie, wypowiedzieć umowę.
6. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki umowy.

§ 19 Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2009 roku.