

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL S.A. dla Użytkowników MIXPLUS

§ 1 Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. adapter - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające, za pośrednictwem karty SIM, podłączenie do sieci GSM/UMTS i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
2. cennik - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.plusgsm.pl/>,
3. Centrum Telefoniczne - zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych POLKOMTEL w szczególności Dział Obsługi Klienta i Dział Windykacji Należności, powołany do obsługi Klientów lub Użytkowników MIXPLUS,
4. dane lokalizacyjne - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
5. dane transmisyjne - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, w tym również dane lokalizacyjne,
6. Dział Obsługi Klienta - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Użytkowników MIXPLUS,
7. Dział Windykacji Należności - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Użytkowników MIXPLUS w szczególności w kwestiach dotyczących płatności,
8. karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Użytkownikowi MIXPLUS, 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 szyfr odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Użytkownikowi MIXPLUS stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
9. kaucja - określona przez POLKOMTEL kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawieraniu umowy dotyczącej udziału w promocji, w celu zabezpieczenia należności POLKOMTEL,
10. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług POLKOMTEL, wnioskująca o zawarcie umowy i/lub umowy dotyczącej udziału w promocji z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług POLKOMTEL w inny sposób,
11. Konsument – Klient/Użytkownik MIXPLUS, będący osobą fizyczną, który zawarł z POLKOMTEL umowę i/lub umowę dotyczącą udziału w promocji, niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
12. okres ważności - czas od momentu zasilenia konta, w którym Użytkownik MIXPLUS może wykorzystać wartość konta,
13. operator - krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
14. POLKOMTEL - POLKOMTEL Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-676, ul. Postępu 3, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,
15. punkt sprzedaży (obsługi) - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/ Użytkowników MIXPLUS POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Użytkowników MIXPLUS posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
16. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Użytkowników MIXPLUS, stanowiący integralną część umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji,
17. telefon - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ,
18. telekarta - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Użytkownikowi MIXPLUS zasilenie konta,
19. telekod - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Użytkownika MIXPLUS,

20. umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Użytkownik MIXPLUS zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w umowie. Integralną częścią umowy są : Regulamin, cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik MIXPLUS określone m.in. w regulaminach promocji,
21. umowa dotycząca udziału w promocji - umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL, której szczegóły określone są w regulaminach poszczególnych promocji,
22. urządzenie telekomunikacyjne - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
23. usługi - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
24. użycie - wykorzystanie przez Użytkownika MIXPLUS określonej wartości konta,
25. Użytkownik MIXPLUS - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę lub umowę dotyczącą udziału w promocji, która jednocześnie przy wykorzystaniu karty SIM, telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłatę za usługi świadczone przez POLKOMTEL,
26. wartość konta - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Użytkownika MIXPLUS na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL dostępnych dla Użytkownika MIXPLUS,
27. włączenie się do sieci - czynność Użytkownika MIXPLUS polegająca na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w cenniku, w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta,
28. zasilenie konta - czynność Użytkownika MIXPLUS polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Użytkownika MIXPLUS w celu zwiększenia wartości konta.

§ 2 Ochrona danych osobowych

1. POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Klientów/Użytkowników MIXPLUS są przetwarzane przez POLKOMTEL w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług związanych z systemem GSM/UMTS oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez POLKOMTEL samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Klientów/Użytkowników MIXPLUS 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.
3. 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/Użytkownikom MIXPLUS 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.
4. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/Użytkownik MIXPLUS 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, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbożonej.
3. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci

telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

4. 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 określone są w cenniku.
2. POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL umożliwia Użytkownikowi MIXPLUS korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.plusgsm.pl/>. W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Użytkowników MIXPLUS z sieci niektórych operatorów.
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika MIXPLUS, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
5. Podczas uzyskiwania przez Użytkownika MIXPLUS połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
6. POLKOMTEL świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
7. POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
8. POLKOMTEL może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.
9. Na żądanie Użytkownika MIXPLUS, zgłoszone osobiście w punkcie sprzedaży (obsługi) w terminie 30 dni od daty wykonania ostatniego połączenia, POLKOMTEL udostępnia w ramach istniejących możliwości technicznych, szczegółowy wykaz zrealizowanych połączeń i usług za okres nie dłuższy niż 120 dni poprzedzające zgłoszenie żądania.

§ 5 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Użytkownika MIXPLUS lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji.
2. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Użytkownika MIXPLUS połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 4 ust. 3
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji POLKOMTEL, ponosi wobec Użytkownika MIXPLUS odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika MIXPLUS szkody z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4 i ust. 5 poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Użytkowników MIXPLUS w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Użytkownikowi MIXPLUS przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika MIXPLUS z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Użytkowników MIXPLUS w sieci POLKOMTEL, Użytkownikowi MIXPLUS przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika MIXPLUS z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji krócej niż 3

miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy.

6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i ust. 5 powyżej Użytkownik MIXPLUS 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 Użytkownika MIXPLUS korzystającego z usług,
 - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika MIXPLUS znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
 - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika MIXPLUS zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
8. Użytkownik MIXPLUS 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.
9. POLKOMTEL nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej POLKOMTEL.

§ 6 Obsługa

1. Użytkownik MIXPLUS ma możliwość całodobowego korzystania z informacji Centrum Telefonicznego. Dodatkowo w godzinach określonych w cenniku ma możliwość połączenia z konsultantem. Polkomtel może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika MIXPLUS i usprawniania obsługi Użytkownika MIXPLUS.
2. Użytkownik MIXPLUS ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.plusgsm.pl/>.

§ 7 Zawarcie umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji.

1. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który nabydzie kartę SIM oraz włączy się do sieci POLKOMTEL.
2. Umowa dotycząca udziału w promocji zawierana jest z Klientem który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL oraz podpisze umowę dotyczącą udziału w promocji.
3. Za moment zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji uważa się wprowadzenie danych Użytkownika MIXPLUS do systemu obsługi Użytkowników MIXPLUS - o ile wcześniej Użytkownik MIXPLUS nie włączył się do sieci.
4. W indywidualnych przypadkach POLKOMTEL może zażądać od Użytkownika MIXPLUS w chwili zawierania umowy dotyczącej udziału w promocji lub w czasie jej trwania wpłacenia kaucji.
5. W szczególności POLKOMTEL może zażądać wpłaty kaucji w poniższych przypadkach:
 - a. braku możliwości weryfikacji danych podanych w momencie zawierania umowy dotyczącej udziału w promocji przez Klienta/Użytkownika MIXPLUS,
 - b. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/ Użytkownika MIXPLUS z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
 - c. otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
 - d. podania przez Klienta/ Użytkownika MIXPLUS błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu umowy dotyczącej udziału w promocji,

- e. przed rozpoczęciem świadczenia Użytkownikowi MIXPLUS usług roamingu lub innych usług.
6. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
7. Klient/ Użytkownik MIXPLUS zobowiązany jest do wpłaty kaucji w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie.
8. Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/Użytkownikiem MIXPLUS w momencie żądania kaucji. POLKOMTEL ma prawo zatrzymać kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące licząc od dnia uiszczenia kaucji przez Użytkownika MIXPLUS, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie umowy dotyczącej udziału w promocji.
9. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Użytkownika MIXPLUS na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika MIXPLUS lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Użytkownika MIXPLUS.
10. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Użytkownikowi MIXPLUS przysługuje prawo odstąpienia od umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji, a w przypadku wpłacenia kaucji - prawo żądania jej zwrotu.
11. Użytkownik MIXPLUS, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług z momentem włączenia się Użytkownika MIXPLUS do sieci POLKOMTEL.
12. Zawierając umowę lub umowę dotyczącą udziału w promocji Użytkownik MIXPLUS zobowiązuje się do nie używania kart SIM aktywowanych w sieci Plus GSM w adapterach bez zgody POLKOMTEL.

§ 8 Przyczyny odmowy zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji

POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji lub odstąpić od umowy dotyczącej udziału w promocji w terminie siedmiu dni od jej zawarcia, gdy Użytkownik MIXPLUS:

- a. odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
- b. poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu umowy dotyczącej udziału w promocji,
- c. nie wywiązał się lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z jakiegokolwiek 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 lub jego jakakolwiek inna umowa z POLKOMTEL lub innym podmiotem została rozwiązana z powodu braku terminowego regulowania płatności.

§ 9 Czas trwania umowy

Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że POLKOMTEL i Użytkownik MIXPLUS postanowią inaczej. Czas trwania umowy dotyczącej udziału w promocji określony jest w regulaminie poszczególnych promocji.

§ 10 Opłaty

1. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż cennik sposobów informowania Użytkowników MIXPLUS o opłatach i sposobach ich naliczania.
2. W przypadku zmiany opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku POLKOMTEL zawiadamia o powyższym fakcie Użytkowników MIXPLUS przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym, przed wprowadzeniem tych zmian. Obowiązek ogłoszenia nie dotyczy zmian wynikających z promocyjnych warunków związanych ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik MIXPLUS, a które zostały określone m.in. w regulaminach promocji.
3. Użytkownik MIXPLUS uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta.

4. Polkomtel bez wcześniejszego poinformowania Użytkownika MIXPLUS ma prawo do zablokowania możliwości zasilania konta lub całkowitego zaprzestania świadczenia usług, gdy istnieje podejrzenie o działanie na szkodę POLKOMTEL lub Klientów/Użytkowników MIXPLUS.
5. Użytkownik MIXPLUS może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności.
6. W momencie wyczerpania wartości konta lub upłynięcia okresu ważności dla usług i połączeń wychodzących następuje zawieszenie świadczenia usług.
7. Dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany przy zerowej wartości konta do momentu powtórnego zasilenia konta.
8. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, POLKOMTEL umożliwia Użytkownikowi MIXPLUS za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym w cenniku i za podaną w cenniku opłatą uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru pod warunkiem zasilenia konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Użytkownik MIXPLUS nie dokona zasilenia konta, po upływie okresu karencji określonego w cenniku następuje zaprzestanie świadczenia usług.
9. POLKOMTEL zastrzega możliwość dokonania blokady połączeń przychodzących Użytkownikowi MIXPLUS, który w ciągu 30 dni od dnia upływu okresu ważności nie dokona zasilenia konta.
10. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika MIXPLUS zasilenia konta.
11. W momencie upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących niewykorzystana wartość konta jest automatycznie anulowana
12. W przypadku dokonania zasilenia konta w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia upływu okresu ważności anulowana wartość konta może zostać przywrócona. Przywrócenie wartości konta nastąpi w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika MIXPLUS zasilenia konta
13. Brak zasilenia w terminie wskazanym w ust. 12 będzie skutkowało bezpowrotną utratą niewykorzystanych środków.

§ 11 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie do Departamentu Reklamacji na adres: Polkomtel S.A., Departament Reklamacji, ul. Postępu 3, 02-676 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, 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 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 Użytkownik MIXPLUS zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika MIXPLUS;
 - b. przedmiot reklamacji;
 - c. datę zawarcia umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług;

- d. dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik MIXPLUS zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f. numer przydzielony Użytkownikowi MIXPLUS, którego dotyczy reklamacja;
 - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
 - h. podpis Użytkownika MIXPLUS - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
 8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6 pozostaną bez rozpatrzenia.
 9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej.
 10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Użytkownika MIXPLUS poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi MIXPLUS. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Użytkownika MIXPLUS numeru rachunku bankowego lub adresu, na który ma zostać dokonana wypłata.
 11. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
 12. Spory pomiędzy Konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, 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.
 13. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 12 Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

1. W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL w przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia karty SIM umożliwi Użytkownikowi MIXPLUS, dokonanie wymiany karty SIM w wybranych punktach sprzedaży (obsługi) lub uzyskanie nowego numeru, o ile wymiana z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwa.
2. Użytkownik MIXPLUS może zgłosić pisemnie fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Działu Obsługi Klienta. POLKOMTEL po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług. W przypadku braku pisemnego lub za pośrednictwem faksu zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM, karta SIM pozostaje aktywna. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

§ 13 Rozwiązanie umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji.

1. W przypadku podania przez Użytkownika MIXPLUS błędnych lub nieaktualnych danych żądanych w związku z zawarciem umowy dotyczącej udziału w promocji POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Użytkownika MIXPLUS lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług lub uzależnienia dalszego świadczenia usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania umowy dotyczącej udziału w promocji ze skutkiem natychmiastowym.
2. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług jeżeli Użytkownik MIXPLUS narusza postanowienia umowy, umowy dotyczącej udziału w promocji, niniejszego Regulaminu w szczególności § 5 ust. 8 oraz § 7 ust. 12, regulaminu promocji lub przepisy prawa.
3. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik MIXPLUS używa kartę SIM korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.
4. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik MIXPLUS kieruje do sieci POLKOMTEL ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL.
5. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik MIXPLUS wykorzystuje telefon lub kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub umową dotyczącą udziału w promocji.

6. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik MIXPLUS w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej, udostępnia innym podmiotom usługi bez zgody POLKOMTEL.
7. POLKOMTEL ma prawo żądania od Użytkownika MIXPLUS naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Użytkownika MIXPLUS kary umownej w wysokości określonej w umowie lub umowie dotyczącej udziału w promocji w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika MIXPLUS działań określonych ust. 2, ust. 3, ust. 4, ust. 5 i ust. 6. Uprawnienie do żądania zapłaty kary umownej nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Użytkownika MIXPLUS odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
8. Umowa i umowa dotycząca udziału w promocji ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.
9. Wartość konta niewykorzystana w momencie rozwiązania umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji nie podlega zwrotowi.

§ 14 Zmiany umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji

1. POLKOMTEL poinformuje Użytkowników MIXPLUS o wszelkich zmianach Regulaminu przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym, przed wprowadzeniem tych zmian.
2. Użytkownik MIXPLUS zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL na piśmie lub faksem skierowanym do Działu Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w umowie dotyczącej udziału w promocji w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Niedopełnienie tego obowiązku przez Użytkownika MIXPLUS może stanowić dla POLKOMTEL podstawę do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Użytkownika MIXPLUS oraz zaprzestania świadczenia usługi roamingu lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług lub żądania od Użytkownika MIXPLUS wniesienia kaucji. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Użytkownika MIXPLUS wynikające z braku posiadania aktualnych danych, a wszelką korespondencję przekazaną przez POLKOMTEL na posiadany adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

§ 15 Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2006 roku.