

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów Plus Mix

§ 1 Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające, za pośrednictwem karty SIM, podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telekomunikacyjnych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
2. **Abonent Plus Mix** — osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała z POLKOMTEL umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus w ofercie Plus Mix,
3. **cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy,
4. **Centrum Telefoniczne** - zespół komórek organizacyjnych POLKOMTEL, w szczególności Dział Obsługi Klienta, powołany do obsługi Klientów i Abonentów Plus Mix,
5. **czas oznaczony Umowy** — wskazany w Umowie okres w którym Abonent Plus Mix zobowiązuje się do korzystania z usług POLKOMTEL na warunkach określonych w Umowie,
6. **dane lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
7. **dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne,
8. **Data Aktywacji Promocji** - data rozpoczęcia świadczenia usług przez POLKOMTEL na warunkach określonych w Umowie, o której Abonent Plus Mix zostaje poinformowany wiadomością sms,
9. **Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów Plus Mix,
10. **Plus online (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** — dostępna na stronach www.plus.pl aplikacja (narzędzie) umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie usługami dla numeru przypisanego do karty SIM,
11. **karta SIM** — karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi Plus Mix, 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 Plus Mix stanowi własność POLKOMTEL do momentu rozwiązania Umowy,
12. **kaucja** - określona przez POLKOMTEL kwota środków pieniężnych, wpłacana w celu zabezpieczenia należności POLKOMTEL,
13. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy z POLKOMTEL o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług POLKOMTEL w inny sposób,
14. **Konsument** — Klient/Abonent Plus Mix, będący osobą fizyczną, który wyraża zainteresowanie zawarciem lub zawarł z POLKOMTEL Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 14¹. **okres rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług. Okres rozliczeniowy odpowiada kolejnym miesiącom kalendarzowym obowiązywania Umowy,
15. **okres ważności dla usług wychodzących** - czas, w którym Abonent Plus Mix może wykorzystać wartość konta,
16. **operator** - krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
17. **POLKOMTEL** - POLKOMTEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 3.525.300.000zł, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,

18. **punkt sprzedaży (obsługi)** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów Plus Mix POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Plus Mix posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
19. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Abonentów Plus Mix, stanowiący integralną część Umowy,
20. **telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ,
21. **telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Abonentowi Plus Mix zasilenie konta,
22. **telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta Plus Mix,
23. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent Plus Mix zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Umowie. Integralną częścią Umowy są: Regulamin, cennik oraz, w przypadku zawierania Umowy w warunkach promocyjnych, promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług określone w szczególności w regulaminach promocji stanowiących załącznik do Umowy. Postanowienia Regulaminu dotyczące Umowy mają odpowiednie zastosowanie również do aneksów do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Aneksy),
24. **urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
25. **usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
26. **użycie** - wykorzystanie przez Abonenta Plus Mix określonej wartości konta,
27. **wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta Plus Mix na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL dostępnych dla Abonenta Plus Mix,
28. **zasilenie konta** - czynność Abonenta Plus Mix polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Abonenta Plus Mix w celu zwiększenia wartości konta.

§ 2 Zawarcie Umowy. Kaucja

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda prawidłowe i aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL.
2. POLKOMTEL może zażądać od Abonenta Plus Mix wpłacenia kaucji w chwili zawierania Umowy lub w czasie jej trwania. POLKOMTEL może zażądać wpłaty kaucji w poniższych przypadkach:
 - a. braku możliwości weryfikacji danych podanych przez Klienta/Abonenta Plus Mix,
 - b. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/Abonenta Plus Mix z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
 - c. otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej,
 - d. podania przez Klienta/Abonenta Plus Mix błędnych lub nieaktualnych danych lub przedstawienie nieaktualnych dokumentów.
3. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
4. Klient/Abonent Plus Mix zobowiązany jest do wpłaty kaucji w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie.
5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty kary umownej lub innej należności POLKOMTEL, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z całej kwoty wpłaconej przez Abonenta kaucji.
6. Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/Abonentem Plus Mix w momencie żądania kaucji, chyba że nastąpi okoliczność, o której mowa w ust. 5 powyżej. POLKOMTEL ma prawo zatrzymać kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące, licząc od dnia uiszczenia kaucji przez Abonenta Plus Mix, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie Umowy, o ile nie będą zachodzić przesłanki określone w ust. 5 powyżej.
7. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta Plus Mix na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Plus Mix lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta Plus Mix.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: hok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

§ 3 Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub odstąpić od Umowy w terminie siedmiu dni od jej zawarcia, gdy Abonent Plus Mix:

- odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
- podaje błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu Umowy,
- otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej,
- nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli POLKOMTEL takiego potwierdzenia zażąda,
- odmawia wpłaty kaucji.

§ 4 Zakres i jakość usług

- Rodzaje usług dostępnych dla Abonenta Plus Mix określone są w cenniku. Abonent Plus Mix może także korzystać z usług niewymienionych w cenniku, o ile usługi takie będą do niego skierowane na podstawie odrębnych regulaminów.
- POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, w szczególności standardami Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Plus Mix 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 www.plus.pl. W uzasadnionych przypadkach dotyczących bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów Plus Mix z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.
- Podczas uzyskiwania przez Abonenta Plus Mix połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL. POLKOMTEL świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, co oznacza, że:
 - POLKOMTEL świadczy usługi, zgodnie z standardami poszczególnych technologii (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA);
 - z racji uzależnienia zasięgu w ruchomej publicznej sieci telefonicznej POLKOMTEL oraz prędkości transmisji danych m. in. od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych i wykorzystywanych urządzeń telekomunikacyjnych, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
- POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- POLKOMTEL zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- POLKOMTEL zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
- Wyliczenia wskazane w ust. 6 i 7 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie www.plus.pl/mapa_zasiegu_plus/.
- POLKOMTEL świadczy Abonentowi Plus Mix na terytorium Polski w ramach sieci POLKOMTEL bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.
- POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w sieci POLKOMTEL. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci POLKOMTEL. Jeśli dokonywany pomiar wykazuje stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, POLKOMTEL uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci POLKOMTEL, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur POLKOMTEL może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci POLKOMTEL (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci POLKOMTEL lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci POLKOMTEL. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci POLKOMTEL.

- Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są umieszczone w:
 - instrukcji obsługi/warunkach korzystania z telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
 - na stronie internetowej www.plus.pl/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w telefonie/urządzeniu telekomunikacyjnym.
- Ograniczenia w zakresie korzystania z urządzeń końcowych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w telefonie/urządzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:
 - zainstalowanych w pamięci telefonu/urządzenia elementów graficznych,
 - zainstalowanych w pamięci telefonu/urządzenia elementów dźwiękowych,
 - implementacji w oprogramowaniu telefonu/urządzenia aplikacji wspierających usługi oferowane przez POLKOMTEL,
 - implementacji w oprogramowaniu telefonu/urządzenia aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub kolejnych ich funkcjonalności.POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między tym telefonem/urządzeniem oferowanym przez POLKOMTEL analogicznym telefonem/urządzeniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie POLKOMTEL, negatywnie wpływają na funkcjonalność telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiających korzystanie z usług wymagających połączenia z Internetem oraz dla niektórych usług głosowych, tj.: ustawień numerów dostępowych dla poczty głosowej, definiowania zakładek w przeglądarce internetowej lub umieszczania skrótów do aplikacji i usług na ekranie głównym. Szczegółowe opisy funkcjonalności telefonów/urządzeń telekomunikacyjnych mogą być określone:
 - w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
 - na stronie internetowej www.plus.pl/infor-macie-o-telefonach.
- Abonent Plus Mix będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent Plus Mix ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
- POLKOMTEL może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
 - eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub usług świadczonych przez POLKOMTEL,
 - przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług na zakończeniu sieci POLKOMTEL, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub usług świadczonych przez POLKOMTEL.
- W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, POLKOMTEL traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
- Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
- W ramach zarządzania siecią i usługami, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 • fax 601 102 602 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, POLKOMTEL stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahan opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

18. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

19. POLKOMTEL może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c. zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

20. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w szczególności w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

21. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez POLKOMTEL innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

22. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s

3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

23. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienia materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

24. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.plus.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju sieci POLKOMTEL skutkującym zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą publikowane na stronie internetowej www.plus.pl/neutralnosc.

25. W przekazach marketingowych dotyczących usług np. w reklamach, POLKOMTEL może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowaną). Znaczące odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 16. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności w regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

§ 5 Odpowiedzialność POLKOMTEL

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta Plus Mix lub nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy.

2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Plus Mix odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Plus Mix szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-5 poniżej.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Abonentów Plus Mix w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi Plus Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Plus Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Abonentów Plus Mix w sieci POLKOMTEL, Abonentowi Plus Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego, a w przypadku gdy przerwa dotyczy kilku usług dostępnych dla Abonentów Plus Mix w sieci POLKOMTEL nie więcej jednak niż 1/30. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Plus Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy.

4¹. W przypadku niedotrzymania przez POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług, o którym mowa w § 2 Umowy, Abonentowi Plus Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wybranej przez Abonenta Plus Mix w Umowie kwoty minimalnej, dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

usług przez POLKOMTEL lub do dnia złożenia przez Abonenta Plus Mix oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

42. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług, Abonentowi Plus Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego, dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta Plus Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent Plus Mix pozostaje stroną Umowy.
43. Wysokość kar umownych, o których mowa ust. 4¹ i 4² powyżej nie może łącznie przekroczyć wysokości kar umownych przewidzianych w ust. 3 powyżej
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i ust. 4 powyżej Abonent Plus Mix nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o karę umowną oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
6. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta Plus Mix korzystającego z usług,
 - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Plus Mix znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
 - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Plus Mix zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.

§ 6 Zobowiązania Abonenta Plus Mix oraz skutki ich niewykonania

1. Abonent Plus Mix zobowiązany jest do:
 - a. niepodjęwania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
 - b. niepodjęwania 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 kart SIM aktywowanych w sieci Plus w adapterach bez zgody POLKOMTEL,
 - e. niekorzystania z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, niehomologowanego lub bez certyfikatu,
 - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych, w tym do sieci POLKOMTEL, ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
 - g. niewykorzystywania telefonu lub karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
 - h. nieudostępniania bez zgody POLKOMTEL innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
 - i. niepodjęwania jakichkolwiek działań z użyciem karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,
 - j. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
 - k. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Plus Mix, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
 - l. nieużywania karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
 - m. niewykorzystywania telefonu lub karty SIM do komercyjnego świadczenia usług telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: hok@plus.pl

systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy.

2. W przypadku naruszenia przez Abonenta Plus Mix któregośkolwiek z zobowiązań wymienionych w ust. 1, POLKOMTEL ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 5.000 zł. Uprawnienie do żądania zapłaty kary umownej nie wyłącza uprawnień POLKOMTEL do żądania od Abonenta Plus Mix niebędącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
3. Abonent Plus Mix zobowiązuje się nie działać na szkodę POLKOMTEL lub abonentów sieci Plus, a także współdziałać na wezwanie POLKOMTEL przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych w ust. 1.
4. POLKOMTEL ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta Plus Mix postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu, w szczególności któregośkolwiek z zobowiązań, o których mowa w ust. 1 i 3 powyżej, warunków promocyjnych lub przepisów prawa. Rozwiązanie Umowy następuje po wezwaniu Abonenta Plus Mix do zaprzestania działań opisanych w zdaniu pierwszym powyżej.
5. Przy zawarciu Umowy Abonent Plus Mix zobowiązany jest podać prawdziwe i aktualne dane.
6. Abonent Plus Mix zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL na piśmie na adres Polkomtel Sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres hok@plus.pl lub faksem wysyłanym na numer +48 601 102 602 o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian.
7. W przypadku niewykonania przez Abonenta Plus Mix obowiązków, o których mowa w ust. 5 i 6 w zakresie następujących danych: imię i nazwisko Abonenta Plus Mix, nazwa firmy, dane teleadresowe (adres zameldowania/adres siedziby firmy), PESEL, numer dowodu osobistego, REGON, NIP, POLKOMTEL może żądać od Abonenta Plus Mix wniesienia kaucji, a także, po bezskutecznym żądaniu podania prawidłowych i aktualnych danych, rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta Plus Mix wynikające z braku posiadania aktualnych danych.
8. W przypadku Umów na czas oznaczony:
 - a. bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta Plus Mix nie może wstąpić do Umowy osoba trzecia;
 - b. Abonent Plus Mix może zmienić warunki Umowy wyłącznie, jeśli dopuszcza to aktualna oferta POLKOMTEL;
 - c. Abonent Plus Mix zobowiązuje się, iż nie rozwiąże Umowy, z wyłączeniem przypadków zmiany warunków Umowy przez POLKOMTEL i nie spowoduje rozwiązania Umowy przez POLKOMTEL.
9. Abonent Plus Mix zobowiązany jest do utrzymywania konta w okresie ważności dla usług wychodzących przez czas oznaczony Umową.
10. Jeżeli Abonent Plus Mix nie dotrzyma zobowiązania do utrzymywania konta w okresie ważności dla usług wychodzących w czasie oznaczonym Umową, POLKOMTEL jest uprawniony do rozwiązania Umowy, chyba że Abonent Plus Mix na wezwanie POLKOMTEL zasili konto zgodnie z Umową.
11. Rozwiązanie Umowy przed upływem czasu oznaczonego Umową z powodu niedotrzymania przez Abonenta Plus Mix zobowiązania do utrzymywania konta w okresie ważności dla usług wychodzących lub innego działania lub zaniechania Abonenta Plus Mix, jest dla POLKOMTEL podstawą do żądania od Abonenta Plus Mix zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 7 Okresy ważności dla usług wychodzących.

Sposoby dokonywania płatności

1. Abonent Plus Mix uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta za pomocą telekarty lub telekodu lub w inny sposób wskazany przez POLKOMTEL właściwy dla usług przedpłaconych. POLKOMTEL informuje, iż prezentowane przez POLKOMTEL m.in. w materiałach informacyjnych i marketingowych, informacje dotyczące ofert innych niż Plus Mix, w tym okresu ważności dla usług wychodzących, nie mają zastosowania do Umowy.
2. Abonent Plus Mix może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. W momencie upływu okresu ważności dla usług wychodzących następuje zablokowanie możliwości korzystania z usług wychodzących.

3. W czasie oznaczonym Umową okres ważności dla usług wychodzących przedłużany jest o 30 dni po dokonaniu każdego zasilenia kwotą minimalną wskazaną w Umowie lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby zasilień, z zastrzeżeniem ust. 4. W przypadku zasilień kwotą minimalną lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby zasilień okresy ważności dla usług wychodzących sumują się.
4. Pierwszy okres ważności dla usług wychodzących ustawiony jest automatycznie na 30 dni od Daty Aktywacji Promocji. W tym okresie Abonent Plus Mix zobowiązany jest dokonać dwóch obowiązkowych zasilień kwotą minimalną lub wyższą.
5. W czasie oznaczonym Umową, po wykonaniu obowiązkowych zasilień wynikających z Umowy każde kolejne zasilenie o wartości minimalnej wskazanej w cenniku przedłuża okres ważności dla usług wychodzących zgodnie z cennikiem, o ile okres ważności dla usług wychodzących wynikający z tego zasilenia wykracza poza czas oznaczony Umową.
6. Po przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony okres ważności dla usług wychodzących liczony jest od momentu zasilenia konta i trwa przez czas wskazany w cenniku. Zasilenie dokonane przed upływem okresu ważności dla usług wychodzących przedłuża ten okres, o ile okres ważności dla usług wychodzących wynikający z cennika dla tego zasilenia wykracza poza okres ważności dla usług wychodzących sprzed dokonania zasilenia.
7. W przypadku gdy po czasie oznaczonym Umową od końca ostatniego okresu ważności dla usług wychodzących upłynął czas wskazany w cenniku (okres ważności dla usług przychodzących), Umowa wygasa a POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy wartość konta przepada i nie jest zwracana w jakiegokolwiek formie.

§ 8 Obsługa serwisowa

1. Abonent Plus Mix ma możliwość całodobowego korzystania z informacji Centrum Telefonicznego.
2. W Centrum Telefonicznym lub w ramach połączenia z konsultantem Abonent ma możliwość uzyskania w szczególności informacji dotyczących:
 - a. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b. obsługi aparatów telefonicznych i urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
 - d. informacji o niezastrzeżonych numerach innych abonentów,
 - e. informacji na temat dokonywanych z Abonentem Plus Mix rozliczeń.
3. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Plus Mix i usprawniania obsługi Abonenta Plus Mix.
4. Abonent Plus Mix 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 www.plus.pl.
5. Na żądanie Abonenta Plus Mix, na zasadach i zgodnie z wymogami określonymi przepisami prawa, POLKOMTEL dostarczy Abonentowi Plus Mix odpowiednio: podstawowy lub szczegółowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych przez POLKOMTEL na rzecz tego Abonenta Plus Mix.
6. Koszt połączenia z Centrum Telefonicznym, połączenia z konsultantem oraz opłaty za dostarczenie podstawowego lub szczegółowego wykazu usług podane są w cenniku.
7. Na zakupiony telefon/urządzenie telekomunikacyjne producent może udzielić gwarancji na zasadach przez niego określonych. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe telefonów/urządzeń telekomunikacyjnych zakupionych przez Abonentów Plus Mix wraz z zawarciem Umowy oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych telefonów/urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

§ 9 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 ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

lub miała być wykonana. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Plus Mix.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta lub pisemnie do Departamentu Reklamacji na adres Polkomtel Sp. z o.o. Departament Reklamacji, ul. Konstruktorska 4, 02-673 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 potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Działu Obsługi Klienta lub pisemnie do POLKOMTEL lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia POLKOMTEL od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do POLKOMTEL 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 Plus Mix zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta Plus Mix;
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
 - c. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - d. w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent Plus Mix zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f. numer przydzielony Abonentowi Plus Mix, którego dotyczy reklamacja;
 - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
 - h. sposób ewentualnego zwrotu należności, tj.
 - (i) poprzez zwiększenie wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności); lub
 - (ii) zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Plus Mix; lub (iii) wypłata na adres wskazany przez Abonenta Plus Mix;
 - i. podpis Abonenta Plus Mix - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta Plus Mix w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze lub na wniosek Abonenta Plus Mix w innej uzgodnionej formie.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Abonenta Plus Mix poprzez wypłatę uznanej kwoty Abonentowi Plus Mix. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Abonenta Plus Mix numeru rachunku bankowego lub adresu, na który ma zostać dokonana wypłata.
- 10.a. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Plus Mix, Polkomtel na żądanie Abonenta Plus Mix niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 10.b. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Plus Mix Polkomtel ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
- 10.c. Polkomtel nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi Plus Mix odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem Plus Mix będącym konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze

postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE.

13. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta Plus Mix będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
 - b. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta Plus Mix będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.
- 13.a. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta Plus Mix będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi Plus Mix będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
14. Pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie UKE może być poddany spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem Plus Mix będącym konsumentem.
15. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 10 Utrata, uszkodzenie karty SIM

1. W razie utraty (zagubienia, kradzieży) lub uszkodzenia karty SIM Abonent Plus Mix zobowiązany jest zgłosić ten fakt POLKOMTEL telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta lub osobiście w punkcie sprzedaży (obsługi) w ciągu 7 dni od dnia zdarzenia.
2. W przypadku utraty lub uszkodzenia karty SIM POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Plus Mix dokonanie wymiany karty SIM w wybranych punktach sprzedaży (obsługi) z zachowaniem dotychczasowego numeru lub uzyskaniem nowego numeru.
3. Po otrzymaniu telefonicznego zgłoszenia utraty karty SIM przez uprawnioną osobę, POLKOMTEL niezwłocznie blokuje kartę SIM co jednak nie wpływa na obowiązywanie Umowy.
4. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

§ 11 Ochrona danych osobowych

1. POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych Abonenta Plus Mix.
2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta Plus Mix są zamieszczone na plus.pl/dane-osobowe
3. Dane osobowe (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów sieci Plus, o ile Abonent Plus Mix wyraża na to zgodę. Za zgodą Abonenta Plus Mix wyżej wskazane dane osobowe mogą być także przekazywane innym operatorom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta Plus Mix. Powyższe zgody mogą zostać cofnięte. Dane Abonentów Plus Mix niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w tych spisach, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów Plus Mix narusza ich słusne interesy.

§ 12 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 świadczenia usług o wartości wzrosta, w zakresie i na zasadach określonych w regulaminach tych usług. Za zgodą Abonenta Plus Mix POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne, również w celach marketingowych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto POLKOMTEL będzie przetwarzał, w tym przechowywał, dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
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.

§ 12a Sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi

1. Zmiany wybranych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług świadczonych na podstawie Umowy następują po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta Plus Mix 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 Plus online.
2. 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 Plus online, dostępna jest na stronie www.plus.pl

§ 13 Czas oznaczony Umowy. Wypowiedzenie Umowy.

1. Czas oznaczony Umowy jest wskazany w Umowie.
2. Abonent Plus Mix może rozwiązać Umowę w każdym czasie za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i jest liczony od dnia, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone. W przypadku nadania listu poleconego za dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu uznaje się dzień nadania listu poleconego na adres POLKOMTEL. Wypowiedzenie musi zawierać numer telefonu, którego dotyczy rozwiązywana Umowa.
3. W razie rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem przez Abonenta Plus Mix w czasie oznaczonym Umowy, POLKOMTEL ma prawo dochodzenia zapłaty przez Abonenta Plus Mix kary umownej, o której mowa w § 6 ust. 11.

§ 14 Cennik. Zmiany cennika.

1. Opłaty za usługi telekomunikacyjne dostępne dla Abonenta Plus Mix wskazane są w cenniku lub regulaminach usług nieujętych w cenniku, o których mowa w § 4 ust. 1.
2. Aktualny cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na stronie internetowej www.plus.pl oraz jest dostarczany Abonentowi Plus Mix na każde jego żądanie.
3. W przypadku zmiany opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku POLKOMTEL zawiadamia o powyższym fakcie Abonentów Plus Mix przed wprowadzeniem tych zmian w życie, podając treść wprowadzanych zmian do publicznej wiadomości poprzez ich ogłoszenie na stronie www.plus.pl, a także doręczając je Abonentom Plus Mix w sposób i w terminach przewidzianych przepisami prawa. Tryb zmian opłat za usługi nieujęte w cenniku określany jest każdorazowo w regulaminach tych usług.

§ 15 Regulamin obowiązuje od dnia 25 maja 2018 roku



POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, że wskazane niżej postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne i w związku z tym są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o ten regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych:

§ 5 ust. 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.”

§ 13 ust. 2 lit. c:

„W szczególności POLKOMTEL może żądać wpłaty kaucji w poniższych przypadkach: (...) c. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/Abonenta z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem”

§ 13 ust. 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.”

W związku z tym POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, iż nie będzie powoływał się wobec konsumentów także na następujące postanowienia umowne Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów Plus Mix:

§ 5 ust. 5:

„W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i ust. 4 powyżej Abonent Plus Mix nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o karę umowną oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.”

§ 2 ust. 2 lit. b:

„b. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/Abonenta Plus Mix z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,”

§ 2 ust. 6:

„Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/Abonentem Plus Mix w momencie żądania kaucji, chyba że nastąpi okoliczność, o której mowa w ust. 5 powyżej. POLKOMTEL ma prawo zatrzymać kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące, licząc od dnia uiszczenia kaucji przez Abonenta Plus Mix, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie Umowy, o ile nie będą zachodzić przesłanki określone w ust. 5 powyżej.”

Niniejsza informacja nie powoduje zmiany zawartych przez konsumentów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w związku z czym nie przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierającej te postanowienia. Informacja ta oznacza jedynie, że POLKOMTEL sp. z o. o. nie może się na nie powołać w stosunku do konsumenta, natomiast konsument może się powołać na nie w stosunku do POLKOMTEL sp. z o. o.