

**Regulamin świadczenia usług  
telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL  
sp. z o.o. - Internet w samochodzie**

**§ 1 Postanowienia ogólne**

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent Internetu w samochodzie** – osoba fizyczna, będąca konsumentem, która korzysta z Usług i uiszcza opłaty za Usługi, nie będąc stroną umowy zawartej na piśmie,
2. **Cennik** - wykaz Usług oraz zestawienie stawek i opłat za Usługi oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy. Cennik dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności na Portalu [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) oraz [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/),
3. **Dane aktywacyjne** – imię, nazwisko, PESEL, jeśli Abonent Internetu w samochodzie go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, adres e-mail, nazwa użytkownika,
4. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również dane lokalizacyjne,
  5. **Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów Internetu w samochodzie w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 00 800 321 14 01 (dostępny w kraju) oraz (+48) 22 426 92 92 (dostępny w kraju i za granicą) lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: [internetwsamochodzie@plus.pl](mailto:internetwsamochodzie@plus.pl),
6. **Klient** - osoba fizyczna, będąca konsumentem wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
7. **Konto** – indywidualny profil Abonenta Internetu w samochodzie na Portalu, umożliwiający podanie Danych aktywacyjnych, nabycie pakietów internetowych i zarządzanie Usługami,
8. **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 Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 2.360.069.800 zł, Dział Obsługi Klienta: tel. 601102601, e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), fax 601102602,

9. **Portal** – strona internetowa [www.internetinthecar.plus.vodafone.com](http://www.internetinthecar.plus.vodafone.com). Dostęp do Portalu jest również możliwy poprzez przekierowanie z portalu [internetwsamochodzie.plus.pl](http://internetwsamochodzie.plus.pl),
10. **Punkt sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów Internetu w samochodzie lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Internetu w samochodzie,
11. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – Internet w samochodzie, stanowiący integralną część Umowy,
12. **Rejestracja** – podanie przez Abonenta Internetu w samochodzie za pośrednictwem Konta Danych aktywacyjnych i potwierdzenie zgodności tych Danych przez POLKOMTEL, za wyjątkiem adresu e-mail oraz nazwy użytkownika, w celu rozpoczęcia świadczenia Usług,
13. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana w momencie dokonania Rejestracji, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług na warunkach określonych w Regulaminie, w Cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent Internetu w samochodzie zobowiązuje się przestrzegać. Warunkiem zawarcia Umowy jest posiadanie Konta;
14. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące transmisję danych, świadczone poprzez punkt dostępowy Wi-Fi umieszczony w wybranych modelach tej samej marki samochodów. Usługi świadczone są w formie przedpłaconych pakietów internetowych. Lista modeli samochodów, w których dostępne są Usługi umieszczona jest na [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl),
15. **Urządzenie telekomunikacyjne** – punkt dostępowy Wi-Fi w samochodzie, umożliwiający skorzystanie z Usługi lub telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,

**§ 2 Rejestracja i zawarcie Umowy**

1. W celu dokonania Rejestracji i zawarcia Umowy Klient posiadający samochód umożliwiający skorzystanie z Usług obowiązany jest podać Dane aktywacyjne za pośrednictwem Konta i umożliwić POLKOMTEL potwierdzenie zgodności

tych Danych, za wyjątkiem adresu e-mail oraz nazwy użytkownika, z dokumentem potwierdzającym tożsamość we wskazanych na

[www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl)

Punktach sprzedaży (obsługi) lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.

2. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania Rejestracji. Rejestracja nie dochodzi do skutku i Umowa nie zostaje zawarta, jeżeli:
  - a. Klient nie podał Danych aktywacyjnych,
  - b. nie można potwierdzić zgodności Danych aktywacyjnych, za wyjątkiem adresu e-mail oraz nazwy użytkownika,
  - c. potwierdzenie zgodności Danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.
3. POLKOMTEL zobowiązuje się od momentu Rejestracji rozpocząć świadczenie Usług tj. umożliwić Abonentowi Internetu w samochodzie nabycie pakietów internetowych i korzystanie z nich po wysłaniu maila z potwierdzeniem, że Konto jest aktywne, maksymalnie w ciągu 48 godzin od procesu Rejestracji. Skorzystanie z pakietów internetowych jest możliwe po ich nabyciu za pośrednictwem Portalu.
4. Czas trwania Umowy jest nieoznaczony, chyba że POLKOMTEL i Abonent Internetu w samochodzie postanowią inaczej. Inny niż nieoznaczony czas trwania Umowy może zostać określony również w regulaminie promocji.
5. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Abonenta Internetu w samochodzie z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług świadczonych przez POLKOMTEL, niezbędne będzie posiadanie przez POLKOMTEL danych Abonenta Internetu w samochodzie w zakresie wykraczającym poza Dane aktywacyjne, POLKOMTEL uzależnia możliwość skorzystania przez Abonenta z niektórych Usług, uprawnień lub funkcjonalności od podania niezbędnych danych wykraczających poza Dane aktywacyjne.
6. W przypadku wystąpienia zmiany Danych aktywacyjnych Abonenta Internetu w samochodzie podanych podczas Rejestracji, po wykorzystaniu nabytych pakietów internetowych Abonent Internetu w samochodzie zobowiązany jest do usunięcia dotychczasowego Konta i założenia nowego Konta, w tym do podania aktualnych Danych aktywacyjnych.
7. Abonent Internetu w samochodzie może w każdym czasie dokonać usunięcia swoich danych, z wyłączeniem Danych

aktywacyjnych, za pośrednictwem Obsługi klienta.

### § 3 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
  - a. dane dotyczące użytkownika,
  - b. treść indywidualnych komunikatów,
  - c. Dane transmisyjne,
  - d. dane o lokalizacji,
  - e. dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
2. POLKOMTEL przetwarza Dane transmisyjne zgodnie z przepisami prawa:
  - a. jeśli dotyczy to Usługi świadczonej użytkownikowi końcowemu albo jest niezbędne do jej wykonania,
  - b. za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą,
  - c. gdy jest to niezbędne w celu zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej,
  - d. w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
3. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 2 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
4. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
5. Abonent Internetu w samochodzie ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

### § 4 Zakres i jakość Usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku. Promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent Internetu w samochodzie, określone są w regulaminach promocji lub regulaminach Usług.
2. POLKOMTEL świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

3. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne.
4. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Internetu w samochodzie korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna na stronie [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) oraz [www.internetinthecar.plus.vodafone.com](http://www.internetinthecar.plus.vodafone.com) oraz Punktach sprzedaży (obsługi).
5. Podczas korzystania z Usług w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Internetu w samochodzie mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL. Podczas korzystania przez Abonenta Internetu w samochodzie z Usług w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
6. 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%.
7. Zasięg usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl). Wyliczenia wskazane w ust. 6 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie plus.pl.
8. POLKOMTEL zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink / uplink) w sieci Polkomtel na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
9. POLKOMTEL nie świadczy Abonentowi Internetu w samochodzie usługi połączeń z numerami alarmowymi.
10. POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w sieci POLKOMTEL. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci POLKOMTEL. Jeśli dokonywany pomiar wykaże 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.

11. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są umieszczone w:
  - a. instrukcji obsługi/warunkach korzystania z urządzenia końcowego nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug](http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug).Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w Urzędzeniu telekomunikacyjnym.
12. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w Urzędzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:
  - a. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów graficznych,
  - b. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów dźwiękowych,
  - c. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji wspierających Usługi oferowane przez POLKOMTEL,
  - d. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub kolejnych ich funkcjonalności.
13. POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla urządzenia końcowego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między urządzeniem oferowanym przez POLKOMTEL a analogicznym urządzeniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te, w ocenie POLKOMTEL, negatywnie wpływają na funkcjonalność

- Urządzenia telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiających korzystanie z Usług wymagających połączenia z Internetem, definiowania zakładek w przeglądarce internetowej lub umieszczania skrótów do aplikacji i usług na ekranie głównym. Szczegółowe opisy funkcjonalności Urządzeń telekomunikacyjnych mogą być określone:
- a. w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z urządzenia końcowego nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach](http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach)
  - c. W materiałach producenta samochodu lub dostawcy punktu dostępowego Wi-Fi w samochodzie.
14. Abonent Internetu w samochodzie będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie wiadomości e-mail przesyłanej na adres poczty elektronicznej podany przy zakładaniu Konta. Abonent Internetu w samochodzie ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na swoim Koncie oraz na zasadach określonych w regulaminach Usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
  15. POLKOMTEL może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki w związku z naruszeniem bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami oraz w związku z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia, w tym:
    - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub Usług świadczonych przez POLKOMTEL,
    - b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci POLKOMTEL, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub Usług świadczonych przez POLKOMTEL.
  16. 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.
  17. 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.
  18. 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 wymagach 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 wymagach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
  19. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
  20. 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 grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
  21. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, 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.
  22. 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.

23. 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          |

24. 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 tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe. 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.

25. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [www.plus.pl/neutralnosc](http://www.plus.pl/neutralnosc). W

miarę rozwoju sieci POLKOMTEL skutkującego 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](http://www.plus.pl/neutralnosc).

26. 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 deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 17. 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 Wykonywanie Umowy.

### Odpowiedzialność

- POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Internetu w samochodzie odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Internetu w samochodzie szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-5 poniżej.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, Abonentowi Internetu w samochodzie przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej będącej ilorazem ceny za pakiet internetowy, w którego okresie ważności wystąpiła przerwa, oraz liczby dni, na które pakiet został przyznany.
- W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi Internetu w samochodzie przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej będącej połową kwoty stanowiącej iloraz ceny za pakiet internetowy, w którego okresie ważności nie został osiągnięty poziom jakości Usługi, oraz liczby dni, na które pakiet został przyznany.
- Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego

rozpatrzenia reklamacji Abonenta Internetu w samochodzie.

- POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
  - treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta Internetu w samochodzie korzystającego z Usług,
  - zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Internetu w samochodzie znajdujących się w Urzędzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
  - szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Internetu w samochodzie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do niego przyłączonych
  - wady fizyczne lub prawne samochodu lub punktu dostępowego Wi-Fi w samochodzie.
- Abonent Internetu w samochodzie zobowiązany jest do:
  - niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych i teleinformatycznych krajowych i zagranicznych (w tym internet) wykorzystywanych przez POLKOMTEL do świadczenia Usług oraz zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci, a także zakłócających działanie Usługi lub zakłócających korzystanie z Usług przez inne osoby,
  - niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nienaruszania praw autorskich i praw własności przemysłowej związanych z Usługą, nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,
  - niekorzystania z Usługi z wykorzystaniem urządzenia kradzonego bez wymaganej homologacji lub certyfikatu,
  - niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego i Usług niezgodnie z przepisami prawa lub z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich, w tym do niewykonywania programowania zwrotnego, opracowywania, modyfikacji, dekompilacji oprogramowania dotyczącego Usługi,
  - niedostępiania innym podmiotom Usług bez zgody POLKOMTEL w celu

uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,

- f. niepodjęmania jakichkolwiek działań służących skorzystaniu z Usług mimo braku aktywnego pakietu internetowego oraz innych działań mających na celu obejście lub naruszenie środków bezpieczeństwa Usługi,
  - g. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) oraz wirusów komputerowych lub innego rodzaju aplikacji niszczących oprogramowanie,
  - k. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL lub w sieciach partnerów roamingowych, w tym w sieci Internet, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Internetu w samochodzie, bądź którego głównym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią POLKOMTEL lub sieciami partnerów roamingowych, w tym siecią Internet a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
  - l. Abonent Internetu w samochodzie będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Abonenta Internetu w samochodzie, w przypadku naruszenia przez Abonenta Internetu w samochodzie któregośkolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 7.
  9. POLKOMTEL ma prawo żądać od Abonenta Internetu w samochodzie naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Internetu w samochodzie kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta Internetu w samochodzie któregośkolwiek ze zobowiązań określonych w ust. 7 w wysokości 5 000 zł za każdy przypadek korzystania z Usługi lub Urządzenia telekomunikacyjnego używanego niezgodnie z Umową, co nie wyłącza uprawnień POLKOMTEL do żądania od Abonenta Internetu w samochodzie odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.

## § 6 Opłaty

1. Aktualny Cennik dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) oraz [www.plus.pl](http://www.plus.pl). W przypadkach określonych przepisami prawa Cennik będzie dostarczany Abonentom Internetu w samochodzie zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach prawa.
2. POLKOMTEL doręcza na piśmie Abonentowi Internetu w samochodzie, który podał adres korespondencyjny, chyba że Abonent Internetu w samochodzie złożył żądanie doręczania mu każdej proponowanej zmiany Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta Internetu w samochodzie w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz podaje do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/), [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Internetu w samochodzie powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE POLKOMTEL podaje do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.plus.pl](http://www.plus.pl) i [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Internetu w samochodzie powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania

Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.

4. Inne niż określone w Cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone Usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) oraz [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
5. Abonent Internetu w samochodzie uiszcza opłaty z góry, poprzez płatności internetowe dostępne na Portalu.
6. Abonent Internetu w samochodzie może korzystać z Usług do momentu wyczerpania jednostek dostępnych w ramach pakietu internetowego, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności tego pakietu.

## § 7 Obsługa Klienta/Abonenta Internetu w samochodzie. Obsługa serwisowa. Usługi posprzedażne i gwarancyjne

1. Klient/Abonent Internetu w samochodzie może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta i na Portalu po zalogowaniu do Konta oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Dział Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:
  - a. oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług,
  - b. obsługi urządzeń końcowych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
  - d. informacji na temat dokonywanych z Abonentem Internetu w samochodzie rozliczeń.
2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Internetu w samochodzie i usprawniania obsługi Klienta/ Abonenta Internetu w samochodzie. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Klient/Abonent Internetu w samochodzie. Abonent Internetu w samochodzie ma możliwość samodzielnego zarządzania Usługami. Lista Usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania Usługami określona jest w Cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych w

szczegółności na Portalu oraz [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/).

3. POLKOMTEL informuje, iż w przypadku zakupu urządzenia końcowego, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupione urządzenie końcowe bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane urządzenie końcowe ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania urządzenia końcowego.
4. W przypadku, gdy na zakupione urządzenie końcowe producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Internetu w samochodzie urządzenia końcowego. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym urządzenia końcowego, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie POLKOMTEL oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są na stronie internetowej [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) oraz w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych urządzeń końcowych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

### **§ 8 Nieuprawnione uzyskanie dostępu do Konta, korzystanie z Usług w samochodach tej samej lub różnych marek.**

1. Abonent Internetu w samochodzie może poinformować POLKOMTEL telefonicznie na numer Działu Obsługi o uzyskaniu dostępu do konta przez osobę nieuprawnioną. Na żądanie Abonenta Internetu w samochodzie POLKOMTEL niezwłocznie blokuje możliwość korzystania z Konta, resetuje hasło i wysyła nowe.
2. Konto i nabyte pakiety internetowe przypisane są do marki samochodu, w związku z którym założono Konto. Abonent może uzyskać dostęp do Konta i korzystać z nabytych pakietów internetowych w każdym samochodzie tej samej marki umożliwiającym dostęp do Usług.
3. Korzystanie z Usług w samochodzie innej marki wymaga zawarcia odrębnej Umowy, w tym nabycia kolejnych pakietów internetowych.

### **§ 9 Reklamacje oraz pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Internetu w samochodzie.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie Umowy można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres [internetwsamochodzie@plus.pl](mailto:internetwsamochodzie@plus.pl), telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, 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 sp. z o.o. – Reklamacje 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 wpływu do POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres [internetwsamochodzie@plus.pl](mailto:internetwsamochodzie@plus.pl), przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).
6. W reklamacji Abonent Internetu w samochodzie zobowiązany jest wskazać:
  - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz adres siedziby Abonenta Internetu w samochodzie;
  - b. przedmiot reklamacji;
  - c. reklamowany okres;
  - d. dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej płatności, Abonent

- e. zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
  - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - f. ID klienta utworzony przez Abonenta Internetu w samochodzie, którego dotyczy reklamacja, w momencie Rejestracji;
  - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności- w przypadku gdy Abonent Internetu w samochodzie żąda ich wypłaty;
  - h. sposób ewentualnego zwrotu należności, tj. (i) zwrot na kartę płatniczą, z której dokonano płatności (ii) zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Internetu w samochodzie; (iii) wypłatę na adres wskazany przez Abonenta Internetu w samochodzie; (iv) zaliczenie na poczet przyszłych należności;
  - i. podpis Abonenta Internetu w samochodzie - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
  8. Zgłoszenia niespełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta Internetu w samochodzie 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. Za zgodą Abonenta Internetu w samochodzie wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Internetu w samochodzie środka komunikacji elektronicznej.
  10. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Internetu w samochodzie, POLKOMTEL na żądanie Abonenta Internetu w samochodzie niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Internetu w samochodzie POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
  12. POLKOMTEL nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Abonentowi

- Internetu w samochodzie odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Internetu w samochodzie.
13. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  14. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem Internetu w samochodzie 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.
  15. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
    - a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta Internetu w samochodzie 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 Internetu w samochodzie, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.
  - 16a. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta Internetu w samochodzie 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 Internetu w samochodzie 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.
  16. Pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie UKE może być poddany spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem Internetu w samochodzie.
  17. 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 Zmiana i rozwiązanie Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, POLKOMTEL:

- a. doręcza na piśmie Abonentowi Internetu w samochodzie, który podał adres korespondencyjny, treść każdej proponowanej zmiany warunków Regulaminu, chyba że Abonent Internetu w samochodzie złożył żądanie doręczania mu każdej proponowanej zmiany Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta Internetu w samochodzie w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, oraz
- b. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) oraz [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/),

z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Internetu w samochodzie powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Regulaminie.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez POLKOMTEL wyłącznie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl) i [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/), z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy,

jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

3. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku złożenia przez Abonenta Internetu w samochodzie wobec POLKOMTEL oświadczenia o rezygnacji z Usług poprzez Dział Obsługi Klienta lub w Punkcie sprzedaży (obsługi) pisemnie lub telefonicznie. W takiej sytuacji Umowa ulega rozwiązaniu po zakończeniu bieżącego okresu rozliczeniowego (w terminie nie dłuższym niż 31 dni), ale nie wcześniej niż po upływie okresu ważności pakietów internetowych nabytych przez Abonenta Internetu w samochodzie albo na żądanie Abonenta Internetu w samochodzie natychmiastowo – bez zwrotu wartości niewykorzystanych jednostek.
4. Umowa może być rozwiązana przez Polkomtel za wypowiedzeniem. W takiej sytuacji Umowa ulega rozwiązaniu po zakończeniu bieżącego okresu rozliczeniowego (w terminie nie dłuższym niż 31 dni), ale nie wcześniej niż po upływie okresu ważności pakietów internetowych nabytych przez Abonenta Internetu w samochodzie.
5. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku upływu 180 dni od dnia wyczerpania pakietów internetowych nabytych przez Abonenta Internetu w samochodzie lub od dnia upływu okresu ważności pakietów internetowych nabytych przez Abonenta Internetu w samochodzie.

#### § 11 Rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Internetu w samochodzie telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

1. Polkomtel rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Internetu w samochodzie telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
  - a) stosowanie haseł i kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym,
  - b) regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,
  - c) niekorzystanie z nieznanego sieci bezprzewodowych (np. WiFi, Bluetooth),
  - d) nieudostępnianie swojego połączenia WiFi innym użytkownikom,
  - e) stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,

f) stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.

#### **§ 12 Inne informacje**

1. Aktualny Regulamin dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/) oraz [www.internetwsamochodzie.plus.pl](http://www.internetwsamochodzie.plus.pl). W przypadkach określonych przepisami prawa Regulamin będzie doręczany Abonentom Internetu w samochodzie zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach.

2. W sprawie zawartej Umowy Abonent Internetu w samochodzie może się kontaktować z POLKOMTEL pod numerem telefonu 00 800 321 14 01 (połączenie bezpłatne dostępne w kraju) oraz (+48) 22 426 92 92 (dla połączeń z kraju i zza granicy, opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent Internetu w samochodzie).

3. POLKOMTEL stosuje następujące kodeksy dobrych praktyk:

a. Kodeks dobrych praktyk reklamy mobilnej,

b. Kodeks dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych,

c. Raport z prac realizowanych w ramach memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym, których treść dostępna jest na stronie [www.plus.pl/](http://www.plus.pl/)

**Regulamin obowiązuje od dnia 2 VII 2018**



## INFORMACJA POLKOMTEL SP. Z O.O. O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH KLIENTA/ABONENTA INTERNETU W SAMOCHODZIE

### Kto będzie przetwarzał dane osobowe i jak się z nim skontaktować

1. POLKOMTEL sp. z o. o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”). Żądania, oświadczenia i wszelką korespondencję dotyczącą danych osobowych należy kierować telefonicznie do Działu Obsługi Klienta (tel. 601102601), pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować: telefonicznie pod numerem 022-426-19-30, elektronicznie na adres [iod@plus.pl](mailto:iod@plus.pl) lub pisemnie na ww. adres siedziby administratora z dopiskiem „Inspektor ochrony danych”.

### Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

3. Podanie Danych Aktywacyjnych jest warunkiem zawarcia umowy. Odmowa podania Danych Aktywacyjnych uniemożliwia zawarcie umowy. Obowiązek podania Danych Aktywacyjnych, z wyłączeniem adresu e-mail oraz nazwy użytkownika, wynika z ustawy z dnia 16.07.2004 Prawo telekomunikacyjne. Podanie innych danych nie jest warunkiem zawarcia umowy.
4. Dane osobowe są przetwarzane, w tym profilowane, w celu:
  - a) podjęcia działań przed zawarciem umowy i w celu jej wykonania – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
  - b) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
  - c) realizacji prawnie uzasadnionych interesów POLKOMTEL lub strony trzeciej, takich jak: marketing, windykacja, wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości w procesie zawierania i wykonywania umowy, cele wewnętrzne związane ze świadczeniem Usług oraz prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym cele dowodowe, analityczne i statystyczne obejmujące także tworzenie modeli statystycznych - na podstawie art. 6 ust.1 lit f RODO lub
  - d) przetwarzane na podstawie zgody, wyłącznie w celu wskazanym w treści udzielonej zgody - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

### Komu dane osobowe będą przekazywane

5. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym administratorowi usługi niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów, w tym partnerom logistycznym, IT, podmiotom świadczącym usługi posprzedażne i serwisowe, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, innym podwykonawcom w zakresie zawierania umów i obsługi klienta, naliczania opłat i obsługi płatności, marketingu, dochodzenia roszczeń, integratorom oraz podmiotom realizującym dodatkowe świadczenia w ramach usług o podwyższonej opłacie, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, biurom informacji gospodarczej, instytucjom utworzonym na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29.08.1997 Prawo bankowe, przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, podmiotom zajmującym się obrotem wierzytelnościami, spółkom z Grupy Cyfrowy Polsat, podmiotom świadczącym usługi realizowane przy pomocy Usług Polkomtel, innym podmiotom wskazanym w treści zgody.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane do państw/organizacji międzynarodowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdy państwa/organizacje te na podstawie decyzji Komisji Europejskiej zostały uznane za zapewniające adekwatny stopień ochrony danych osobowych do stopnia ochrony obowiązującego na Europejskim Obszarze Gospodarczym lub pod warunkiem zastosowania odpowiednich zabezpieczeń, które mogą polegać na skorzystaniu z wiążących reguł korporacyjnych, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub klauzul umownych dopuszczonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a ich kopie można uzyskać na wniosek złożony w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.

### Jak długo dane osobowe będą przetwarzane

7. Dane osobowe będą przetwarzane w trakcie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu lub w przypadku gdy nie doszło do jej zawarcia przez okres: a) przewidziany dla realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także z przepisów podatkowych i rachunkowych, b) przez okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych, a w przypadku zgody do czasu realizacji celu zgody lub jej odwołania, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.

### Jakie prawa przysługują w odniesieniu do danych osobowych

8. Przysługuje Pani/Panu prawo sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, oraz do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania,
10. W odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody – przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed wycofaniem zgody.
11. Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.

### Gdzie można złożyć skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych

12. Skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych można złożyć do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Rzeczypospolitej Polskiej organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

### Zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych

13. W trakcie wykonywania umowy, w celu zwalczania działań stanowiących naruszenie umowy podejmowane są zautomatyzowane decyzje skutkujące zablokowaniem możliwości korzystania z usług telekomunikacyjnych i rozwiązaniem umowy. Decyzje te są podejmowane w oparciu o analizę parametrów ruchu w sieci tj. rodzaj, wartość i kierunki połączeń, czas zestawienia i przyczyna rozłączenia połączeń.
14. W trakcie wykonywania umowy, w przypadkach osiągnięcia lub przekroczenia określonych w umowie limitów (np. kwotowych, ilościowych, czasowych) następują automatycznie skutki określone w umowie (np. ograniczenie, zawieszenie lub zablokowanie możliwości korzystania z usług, wysłanie powiadomienia).
15. W przypadkach określonych w pkt 13-14 ma Pani/Pan prawo do uzyskania interwencji przedstawiciela administratora, wyrażenia własnego stanowiska lub zakwestionowania podjętej decyzji poprzez złożenie wniosku w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.