

Załącznik nr 5 do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr _____ (dla osoby fizycznej)

Informacje dla Klienta/Abonenta/Abonenta Mix będącego konsumentem

I. Informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od Umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa

Prawo odstąpienia

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Abonament)/umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Mix) („Umowa”) zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o.¹ („Polkomtel”) na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 (czternastu) dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny².

Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy oznacza równocześnie - bez konieczności składania odrębnych oświadczeń woli - wygaśnięcie powiązanej z Umową dodatkowej umowy sprzedaży towaru (aparatu telefonicznego lub innego urządzenia) („umowa sprzedaży”).

Sposób i termin wykonania odstąpienia od Umowy

Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy (wejścia przez Państwa w posiadanie towaru na podstawie umowy sprzedaży), a w przypadku internetu stacjonarnego 14 dni od dnia wykonania przez instalatora montażu urządzenia.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, należy poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną) na adres:

- a) dla usług mobilnych i telefonu stacjonarnego - InterPhone Service Sp. z o.o., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl
- b) dla usługi internetu stacjonarnego - Centrum Logistyczne InterPhone Service Sp. z o.o., ul. Inwestorów 13, 39-300 Mielec, tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl

W przypadku chęci skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy, zachęcamy do przesłania nam kompletnej przesyłki: pisemnego odstąpienia, Karty SIM (jeśli była wydana) i zakupionego towaru, na adres zamieszczony powyżej właściwy dla zakupionego towaru (dla usług mobilnych i telefonu stacjonarnego lub internetu stacjonarnego). W tym celu mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy przekazanego Państwu w pkt II niniejszych Informacji oraz opublikowanego na stronie www.plus.pl. Mogą Państwo również skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.), przekazanego Państwu w pkt III niniejszych Informacji, który został również opublikowany na stronie www.plus.pl. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Skutki odstąpienia od Umowy

W przypadku skorzystania z odstąpienia od Umowy, Umowa zawarta na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa jest uważana za niezawartą.

W przypadku odstąpienia od Umowy zwracamy wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia towaru (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.

Możemy się wstrzymać ze zwrotem płatności za towar do czasu otrzymania towaru lub do czasu dostarczenia nam dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Zakupiony towar należy odesłać niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od Umowy, na adres wskazany powyżej. Termin jest zachowany, jeżeli odesłał Państwo towar przed upływem terminu 14 dni od odstąpienia od Umowy. Towar powinien być kompletny. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Mogą Państwo skorzystać z dowolnej firmy kurierskiej/operatora pocztowego.

Jeśli nie zwrócą nam Państwo towaru, będą Państwo zobowiązani do zapłaty odszkodowania w wysokości równowartości ceny sprzedaży towaru na warunkach ogólnych, pomniejszonej o uiszczoną przez Państwa kwotę. Odpowiadają Państwo także za zmniejszenie wartości towaru wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od Umowy (chwila otrzymania przez POLKOMTEL sp. z o.o. oświadczenia o odstąpieniu).

Inne informacje

POLKOMTEL sp. z o.o. 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

W przypadku zakupu towaru od POLKOMTEL:

- 1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu cywilnoprawnego dotyczącego umowy sprzedaży może być prowadzone na wniosek kupującego będącego konsumentem lub na wniosek POLKOMTEL złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez POLKOMTEL albo do innego podmiotu uprawnionego wpisanego do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK.
- 2. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez kupującego będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie

¹ POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-673), ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent/Abonent Mix), e-mail: bok@plus.pl, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968.

² Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.).

pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją konsumentowi 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.

3. Spór o prawa majątkowe wynikające z umowy sprzedaży zawartej z konsumentem może być także poddany pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji handlowej.
4. 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.
5. Powyższych zasad nie stosuje się do postępowań reklamacyjnych. Konsument ma prawo złożyć reklamację dotyczące sprzedaży towaru pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, telefonicznie pod numerem telefonu 601 102 601 (opłaty wg taryfy operatora), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).

Potwierdzam, że otrzymałem(-am) powyższe informacje oraz wzory oświadczeń o odstąpieniu od Umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa.

Miejsce i data

**Podpis Abonenta/Abonenta Mix
(czytelny podpis)**

II. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa

A) DLA USŁUG MOBILNYCH I TELEFONU STACJONARNEGO

.....
imię i nazwisko
.....
adres zamieszkania

InterPhone Service Sp. z o. o.
ul. Łubinowa 4a
03-878 Warszawa

OŚWIADCZENIE

O Odstąpieniu od Umowy Zawartej na Odległość/Poza Lokalem Przedsiębiorstwa

Oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827 z późn. zm.), **odstępuję od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu r., związanej z numerem telefonu: z którą powiązana jest dodatkowa umowa sprzedaży towaru (aparatu telefonicznego lub innego urządzenia).

Jednocześnie **zwracam/zobowiązuję się do niezwłocznego zwrotu na swój koszt** (*niepotrzebne skreślić*) otrzymane/-ych w związku z zawartą dodatkowo umową sprzedaży towaru/-ów.

W związku z powyższym proszę o zwrot dokonanych na rzecz POLKOMTEL sp. z o.o. płatności w następujący sposób³:

- poprzez zaliczenie na poczet należności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Abonament), których jestem stroną, związanych z nr telefonu:
- lub na rachunek bankowy o numerze:
- lub przekazem pieniężnym na adres:

Miejsce i data

Podpis Abonenta/Abonenta Mix
(czytelny podpis)

B) DLA USŁUGI INTERNETU STACJONARNEGO

.....
Imię i nazwisko
.....
adres zamieszkania

Centrum Logistyczne InterPhone Service Sp. z o. o.
ul. Inwestorów 13
39-300 Mielec

OŚWIADCZENIE

O Odstąpieniu od Umowy Zawartej na Odległość/Poza Lokalem Przedsiębiorstwa

Oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827 z późn. zm.), **odstępuję od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych** zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu r., związanej z numerem telefonu: z którą powiązana jest dodatkowa umowa sprzedaży towaru (aparatu telefonicznego lub innego urządzenia).

Jednocześnie **zwracam/zobowiązuję się do niezwłocznego zwrotu na swój koszt** (*niepotrzebne skreślić*) otrzymane/-ych w związku z zawartą dodatkowo umową sprzedaży towaru/-ów.

W związku z powyższym proszę o zwrot dokonanych na rzecz POLKOMTEL sp. z o.o. płatności w następujący sposób³:

- poprzez zaliczenie na poczet należności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Abonament), których jestem stroną, związanych z nr telefonu:
- lub na rachunek bankowy o numerze:
- lub przekazem pieniężnym na adres:

Miejsce i data

Podpis Abonenta/Abonenta Mix
(czytelny podpis)

³ W przypadku niewybrania żadnej z opcji, zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji

III. Ustawowy wzór formularza odstąpienia od Umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorstwa

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

adres odstąpienia dla usług mobilnych i telefonu stacjonarnego
InterPhone Service Sp. z o. o.
ul. Łubinowa 4a
03-878 Warszawa
e-mail: bok@plus.pl

adres odstąpienia dla usługi internetu stacjonarnego
Centrum Logistyczne InterPhone Service Sp. z o. o.
ul. Inwestorów 13
39-300 Mielec
e-mail: bok@plus.pl

-
- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
 - Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
 - Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
 - Adres konsumenta(-ów)
 - Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
 - Data

*niepotrzebne skreślić

Miejsce i data

**Podpis Abonenta/Abonenta Mix
(czytelny podpis)**