

Regulamin usługi „Dostęp HBO Max z Internetem ” („Regulamin”)

Wersja z dnia 1.02.2022

Postanowienia ogólne

1. Usługa „Dostęp HBO Max z Internetem ” („Usługa”) jest świadczona przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl Usługa jest dostępna dla konsumentów, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach oferty abonentowej w sieci Plus (Klient”).
2. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2023 r. do odwołania.

Definicje

3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. Usługa — usługa pozwalająca Klientowi na:
 - i. Złożenie zamówienia i aktywację 10 GB danych w sieci telekomunikacyjnej Plus („Pakiet 10GB”),
 - ii. Złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do serwisu HBO Max („Dostęp HBO Max”).
 - b. Numer MSISDN — 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Klient go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
 - c. Konto Abonenta — element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez Polkomtel do rozliczania należności z tytułu usług telekomunikacyjnych świadczonych Klientom przez Polkomtel; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 - d. Serwis HBO Max — usługa medialna świadczona drogą elektroniczną polegająca na dostępie do serwisu zawierającego treści audiowizualne za pośrednictwem strony www.hbomax.com lub aplikacji (dalej „serwis HBO Max”).
 - e. Aplikacja — aplikacja na urządzenie Klienta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiająca korzystanie z serwisu HBO Max. Aplikację na tablet i smartfon można pobrać ze sklepu internetowego dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje. Aplikacja na odbiornik telewizyjny podłączony do Internetu jest dostarczana przez producenta urządzenia lub udostępniana do pobrania w sklepie internetowym dedykowanym danemu odbiornikowi TV.
 - f. Aktywacja — włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 7 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniające Klienta do pierwszego zalogowania w serwisie HBO Max za pośrednictwem strony www.hbomax.com lub pobranej przez Klienta Aplikacji. W celu pierwszego zalogowania i założenia konta w serwisie HBO Max konieczne jest podanie Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta.
 - g. Dezaktywacja — wyłączenie Usługi skutkujące wraz z końcem Okresu Rozliczeniowego utratą możliwości dostępu do serwisu HBO Max w ramach limitu transmisji danych 10GB oraz zaprzestaniem naliczania opłat za Usługę.
 - h. Okres Rozliczeniowy — przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
 - i. Taryfa tymczasowa — promocyjny plan cenowy obowiązujący na tymczasowym Numerze MSISDN Abonenta korzystającego z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus, przez okres od dnia podpisania z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do dnia przeniesienia przydzielonego numeru do sieci Plus, ale nie dłużej niż 120 dni od dnia podpisania umowy.
 - j. Dostawca Serwisu HBO Max (odpowiedzialny m.in. za skład i aktualizację treści audiowizualnych) - HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic).

Zasady korzystania z Usługi

4. Usługa składa się z dwóch elementów:
 - a. limitu transmisji danych w wysokości 10 GB w sieci telekomunikacyjnej Plus („Pakiet 10GB”),
 - b. zamówienia i uzyskania dostępu do serwisu HBO Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP („Dostęp HBO Max”).
5. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na podany adres e-mail lub numer telefonu link do aktywacji usługi Dostępu HBO Max+.
6. Warunkiem korzystania z HBO Max jest założenie konta w serwisie HBO Max z wykorzystaniem Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta oraz akceptacja aktualnego Regulaminu korzystania z Serwisu HBO Max, dostępnego w Aplikacji lub na stronie www.hbomax.com.

Opłaty

7. Opłata za Usługę zależna jest od wybranej przez Klienta wersji:
 - a. Na 6 miesięcy, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi przez okres co najmniej 6 miesięcy. Przez 6 miesięcy, licząc od dnia aktywacji, opłata za Usługę wynosi 20 zł/mies. Po tym okresie Usługa może być dezaktywowana przez Klienta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, będzie naliczana opłata w wysokości 29,99 zł/miesięcznie.
 - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 29,99/mies.
8. W przypadku aktywowania Usługi w wersji na 6 miesięcy Klient zostanie poinformowany przed upływem 6 miesiąca o możliwości dezaktywacji Usługi i wysokości opłaty jaką będzie ponosił od 7 miesiąca w przypadku braku jej dezaktywacji.
9. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.

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

e-mail: bok@plus.pl

10. Po wykorzystaniu limitu transmisji danych - Pakietu 10 GB, transmisja danych w sieci Plus jest rozliczana zgodnie z obowiązującą Klient umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z Polkomtel i zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Plus właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient. W przypadku Klientów korzystających z taryf/promocyjnych planów cenowych, w których prędkość transmisji danych jest obniżana po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym pakietu danych lub po przekroczeniu limitu ilości danych wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel, prędkość transmisji danych w ramach Usługi również ulegnie obniżeniu.

Aktywacja Usługi

11. Aktywacja Usługi może nastąpić:
 - a. poprzez wysłanie z Numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi bezpłatnej wiadomości SMS:
 - i. dla wersji na 6 miesięcy o treści AKT HBO6 pod numer 2601,
 - ii. dla wersji podstawowej o treści AKT HBOS pod numer 2601,
 - b. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient);
 - c. poprzez iPlus.
12. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi („SMS powitalny”). Aktywacja nastąpi w ciągu 24 h.
13. Aktywacja Usługi nie jest możliwa na tymczasowych Numerach MSISDN korzystających z Taryfy tymczasowej.
14. Aktywacja Usługi zapewnia ciągły dostęp do Usługi (w czasie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas pierwszego zalogowania w Serwisie HBO Max) do czasu Dezaktywacji.

Dezaktywacja Usługi

15. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 11. a. ii (w wersji podstawowej) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi poprzez:
 - a. wysłanie bezpłatnego SMS o treści DEAKT HBOS. z numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi pod numer 2601
 - b. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
 - c. w Punkcie sprzedaży Plusa,
 - d. poprzez iPlus
16. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 11. a. i (w wersji na 6 miesięcy) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi poprzez:
 - a. wysłanie bezpłatnego SMS o treści DEAKT HBO6 z numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi pod numer 2601
 - b. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
 - c. w Punkcie sprzedaży Plusa,
 - d. poprzez iPlus
17. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie, gdy Klient korzystający z Usługi przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas procesu założenia konta w serwisie HBO Max.
18. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
19. Z chwilą Dezaktywacji Usługi Klient utraci możliwość dostępu do materiałów audiowizualnych i programów w Serwisie HBO Max, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
20. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 11. a. ii (w wersji podstawowej) może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
21. W przypadku Klienta posiadającego Usługę w wersji na 6 miesięcy rezygnacja przed upływem 6 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Klienta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał w obniżonej cenie pomnożona przez różnicę między ceną Usługi w wersji podstawowej, a w wersji na 6 miesięcy.
22. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
23. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
24. Usługa nie może być przenoszona w ramach cesji.

Odpowiedzialność w zakresie Dostępu HBO Max

25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem.
26. Jeżeli Dostęp HBO Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 33-37. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu HBO Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
27. Klient może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu HBO Max, jeżeli:
 - a. Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu HBO Max, lub
 - b. Klient i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu HBO Max miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.

28. W przypadku, świadczenia Dostępu HBO Max w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia Dostępu HBO Max do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 33-37.
29. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 28, doprowadzenie do zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu HBO Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 28;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostępu HBO Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 28;
 - d. brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 28, wyraźnie wynika, że Dostęp HBO Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
30. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 29 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
31. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 29 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
32. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Dostępu HBO Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp HBO Max miała być dostarczany.

Reklamacja w zakresie Dostępu HBO Max

33. Klient ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu HBO Max podając dane niezbędne do weryfikacji Klienta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu
34. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus.
 - b. w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o-Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 warszawa
 - c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
 - d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
35. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
36. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Klient jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
37. Polkomtel może wezwać Klienta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu HBO Max z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Klienta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Klient ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

Zmiana postanowień dot. Dostępu HBO Max

38. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 39-42.
39. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu do zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Dostępu HBO Max oraz obsługi Klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu HBO Max;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu HBO Max;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu HBO Max;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
40. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w pkt. 39 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
41. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu HBO Max, Polkomtel poinformuje Klienta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
42. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 41, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
43. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu HBO Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

Postanowienia końcowe

44. Dostawca serwisu HBO Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.hbomax.com oraz Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie HBO Max treści audiowizualne.
45. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem w zakresie Pakietu 10 GB, w tym w zakresie reklamacji, zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Klienta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
46. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.plus.pl/hbomax oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.