

## REGULAMIN USŁUGI TIDAL DLA UŻYTKOWNIKÓW PLUS NA KARTĘ LUB PLUSH – Extra Granie z TIDAL („Regulamin”) wersja z dnia 01.10.2023 r.

### REGULAMIN USŁUGI „TIDAL”

1. Usługa „TIDAL” jest świadczona przez TIDAL Sp. z o.o. dla Abonentów, wymienionych w pkt. 2, 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. Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl
2. Usługa jest świadczona dla Abonentów Plus na Kartę oraz Plush (Użytkownik).
3. Polkomtel umożliwia Użytkownikowi złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do serwisu TIDAL w wersji HiFi („Usługa TIDAL”) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Użytkownik w ramach Usługi TIDAL uzyskuje przez 12 miesięcy możliwość darmowego korzystania z TIDAL HiFi.
5. W celu uzyskania Usługi TIDAL Użytkownik musi wprowadzić kodu \*101\*11\*555# w okresie obowiązywania Regulaminu z numeru telefonu z taryfą Plus na Kartę lub Plush. W ciągu 24 godzin Użytkownik otrzyma SMS potwierdzający aktywację usługi TIDAL HiFi. Bezpłatny okres, w ramach którego Użytkownik może korzystać z TIDAL HiFi liczony jest od dnia otrzymania SMS potwierdzającego aktywację.
6. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Usługi TIDAL HiFi następować będzie w ramach posiadanego przez Użytkownika pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Użytkownika.
7. Usługa TIDAL nie zwalnia Użytkownika z ponoszenia kosztów z tytułu innych zakupionych subskrypcji TIDAL, które mogą być aktywne. W tym celu należy pamiętać, aby dezaktywować inne produkty TIDAL, które mogą być aktywne zanim dokona się założenia konta w Usłudze TIDAL.
8. Aby skorzystać z darmowej Usługi TIDAL po otrzymaniu wiadomości SMS o aktywnej usłudze dla danego numeru należy wejść na stronę [www.plus.pl/tidal/konto](http://www.plus.pl/tidal/konto) i podać numer, w celu weryfikacji, potwierdzając go kodem PIN otrzymanym na numer telefonu, na którym została aktywowana Usługa TIDAL HiFi. W celu skorzystania z Usługi TIDAL HiFi należy założyć konto na adres e-mail. Po założeniu konta należy pobrać aplikację i zalogować się utworzonym kontem
9. Przed skorzystaniem z Usługi TIDAL Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Internecie pod adresem: [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) i [www.plushbezlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezlimitu.pl/tidal) oraz w punktach obsługi Polkomtel.
10. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi TIDAL w terminie oraz brak zgodności Usługi TIDAL z Regulaminem.
11. Jeżeli Usługa TIDAL, nie został dostarczony w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 17-21. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi TIDAL niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niego odstąpić.
12. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi TIDAL, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi TIDAL, lub
  - b. Użytkownik i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi TIDAL miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Polkomtel nie dostarczył jego w tym terminie.
13. W przypadku, świadczenia Usługi TIDAL w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi TIDAL do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 17-21.
14. Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu, jeśli:
  - a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 13, doprowadzenie do zgodności Usługi TIDAL z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi TIDAL do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 13;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę TIDAL do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 13;
  - d. brak zgodności Usługi TIDAL z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 13, wyraźnie wynika, że Usługa TIDAL nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
15. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi TIDAL, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa TIDAL miał być dostarczany.
16. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi TIDAL z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi.
  - b. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności usługi cyfrowej z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
17. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi TIDAL podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika 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
18. 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).
19. 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.

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

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

20. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
21. Polkomtel może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi TIDAL z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
22. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 23-25.
23. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi TIDAL z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu 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 Usługi TIDAL oraz obsługi Użytkowników;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi TIDAL;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi TIDAL;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi TIDAL;
  - 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.
24. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 23 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.
25. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi TIDAL, Polkomtel poinformuje Użytkowników 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.
26. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 25, 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.
27. TIDAL HiFi jest udostępniony na warunkach określonych w regulaminie „TIDAL - WARUNKI I ZASADY UŻYTKOWANIA”, znajdującym się pod linkiem: <https://tidal.com/terms>, natomiast kwestie danych osobowych reguluje POLITYKA PRYWATNOŚCI FIRMY TIDAL, która udostępniona została pod linkiem: <https://tidal.com/privacy>. TIDAL Sp. z o.o. jest podmiotem odpowiedzialnym za działanie usługi TIDAL, aplikację, jak i treści znajdujące się w niej. Wszelkie reklamacje w zakresie usługi TIDAL HiFi powinny być wnoszone do TIDAL Sp. z o.o.
28. Regulamin obowiązuje od 01.10.2023 do odwołania