

## Regulamin Promocji „Plus Internet 15.0 - oferta łączona” („Regulamin Promocji”) Wersja z dnia 04.03.2024 r.

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Promocja „Plus Internet 15.0 - oferta łączona” („Promocja”) jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.<sup>1)</sup> („Polkomtel”) i skierowana jest do:
  - a) osób fizycznych będących konsumentami w rozumieniu art. 22 (1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny („Klient”), którzy w czasie trwania Promocji zawrą z Polkomtel na piśmie umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”) na okres 12 miesięcy lub 24 miesięcy („czas oznaczony Umowy”), stając się Abonentami<sup>2)</sup>,
  - b) Abonentów<sup>3)</sup>, Abonentów MIXPLUS<sup>4)</sup>, Abonentów PlusMix<sup>5)</sup> lub Abonentów Mix<sup>6)</sup>, którzy nie zalegają z płatnościami na rzecz Polkomtel i którzy w czasie trwania Promocji zawrą z Polkomtel na piśmie kolejną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”) na okres 12 miesięcy lub 24 miesięcy („czas oznaczony Umowy”), którzy w czasie trwania Promocji zawrą jednego dnia:
    - I. Nową Umowę lub przedłużą posiadaną Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus w dowolnej ofercie Plus Abonament z usługą głosową o minimalnej wartości miesięcznego zobowiązania 59 zł brutto (wysokość zobowiązania obejmująca abonament po odliczeniu przysługującego rabatu z tytułu e-faktury) („Umowa Uprawniająca Plus Abonament”), lub  
Nową Umowę lub przedłużą posiadaną Umowę o świadczenie usług w zakresie zapewnienia dostępu do telewizji satelitarnej lub kablowej w technologii IPTV lub Umowy o świadczenie usług w zakresie zapewnienia dostępu do telewizji internetowej ze stałym zobowiązaniem na pakiet telewizyjny („Umowa TV”) zawartych z Cyfrowym Polsatem S.A. („Cyfrowy Polsat”) o minimalnej wartości miesięcznego zobowiązania 30 zł brutto („Umowa Uprawniająca Polsat Box”),  
oraz
    - II. zawrą z Polkomtel umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach określonych w Regulaminie Promocji („Nowa Umowa”) na 12 miesięcy lub 24 miesiące („czas oznaczony Umowy”) i pozostaną stroną co najmniej dwóch Umów (Umowy Uprawniającej Plus Abonament i Nowej Umowy albo Umowy Uprawniającej Polsat Box i Nowej Umowy) spełniających wyżej wskazane warunki przez okres przyznawania Rabatu specjalnego oraz powiększonego limitu wysłanych i odebranych danych w jednym okresie rozliczeniowym.

**Abonent może w ramach Promocji zawrzeć maksymalnie dwie Nowe Umowy przy czym umowa Uprawniająca Plus Abonament/Umowa uprawniająca Polsat Box nie może uprawniać do zawarcia innych nowych umów w ramach odrębnych promocji uprawniających do przyznania rabatu specjalnego.**

2. Klienci oraz Abonenci zawierający Umowę w ramach Promocji zwani są dalej łącznie „Abonentami”.
3. Promocja trwa od 04.03.2024 r. do odwołania.
4. Wszystkie podane ceny zawierają podatek od towarów i usług.
5. Użyte w Regulaminie Promocji określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie Promocji, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na abonament („Regulamin”).
6. Skorzystanie z niniejszej oferty przez uczestnika dowolnego programu smartDOM lub smartFIRMA („Program”), który ma wyrażoną zgodę na wymianę danych pomiędzy Polkomtel sp. z o.o. a Cyfrowy Polsat S.A. celem realizacji ww. Programu, powoduje, że Klient przechodzi na warunki Programu obowiązującego na dzień zawarcia Umowy/Umowy cesji, skutkujące dla tej oraz wszystkich przyszłych transakcji, zgodnie z regulaminem Programu załączonym do umowy oraz dostępnym na [www.plus.pl](http://www.plus.pl) / [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).

### § 2 PAKIETY TARYFOWE I INNE UPRAWNIENIA ABONENTA

1. W ramach Promocji Abonent może wybrać jeden z promocyjnych planów cenowych<sup>7)</sup> („Promocyjny Plan Cenowy”) zgodnie z poniższą specyfikacją:

Promocyjny Plan Cenowy	Internet XS	Internet S	Internet M	Internet L	Internet XL	Internet 2XL	Internet 3XL
Promocyjna opłata abonamentowa w czasie oznaczonym Umowy dla Abonenta nieaktywującego e-faktury	49 zł	59 zł	69 zł	79 zł	89 zł	109 zł	139 zł
Promocyjna opłata abonamentowa w czasie oznaczonym Umowy dla Abonenta aktywującego e-fakturę	39 zł	49 zł	59 zł	69 zł	79 zł	99 zł	129 zł
<b>Rabat specjalny przyznawany przez 12 miesięcy</b>	<b>11 zł</b>	<b>21 zł</b>					

<sup>1)</sup> 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 PLN, 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 Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).

<sup>2)</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament.

<sup>3)</sup> w rozumieniu odpowiednio Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów (dla Umów/ Aneksów zawartych przed 25.12.2014 r.) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — Abonament (dla Umów/ Aneksów zawartych od 25.12.2014 r. do 24.05.2018 r.) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — oferty abonamentowe (dla Umów/Aneksów zawartych od 25.05.2018 r. do dnia 20.12.2020 r.) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament (dla Umów/Aneksów zawartych od dnia 21.12.2020 r.)

<sup>4)</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów MIXPLUS.

<sup>5)</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów PlusMix.

<sup>6)</sup> W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — Mix (dla Umów/ Aneksów zawartych od 25.12.2014 r. do 17.12.2018 r.) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — oferty Mix (dla Umów/ Aneksów zawartych od 18.12.2018 r. do dnia 20.12.2020 r.) albo Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od dnia 21.12.2020 r.).

<sup>7)</sup> z dostępem do internetu

Promocyjna opłata abonamentowa w pierwszych 12 miesiącach po odliczeniu Rabatu Specjalnego dla Abonenta nieaktywnego e-faktury	38 zł	38 zł	48 zł	58 zł	68 zł	88 zł	118 zł
Promocyjna opłata abonamentowa w pierwszych 12 miesiącach po odliczeniu Rabatu Specjalnego dla Abonenta aktywnego e-fakturę	28 zł	28 zł	38 zł	48 zł	58 zł	78 zł	108 zł
Promocyjna opłata abonamentowa po czasie oznaczonym Umowy dla Abonenta nieaktywnego e-faktury	59 zł	69 zł	79 zł	89 zł	99 zł	119 zł	149 zł
Promocyjna opłata abonamentowa po czasie oznaczonym Umowy dla Abonenta aktywnego e-fakturę	49 zł	59 zł	69 zł	79 zł	89 zł	109 zł	139 zł
Limit wysłanych i odebranych danych w czasie oznaczonym umowy w jednym okresie rozliczeniowym („całkowity limit transmisji danych”)	50 GB	100 GB	150 GB	200 GB	500 GB	700 GB	1000 GB
Powiększony limit wysłanych i odebranych danych w pierwszych 12 miesiącach w jednym okresie rozliczeniowym („powiększony limit transmisji danych”) - pod warunkiem określonym w ust. 7 i 8	100 GB	200 GB	300 GB	400 GB	1000 GB	1400 GB	2000 GB
Limit wysłanych i odebranych danych po czasie oznaczonym umowy w jednym okresie rozliczeniowym („całkowity limit transmisji danych”)	50 GB	100 GB	150 GB	200 GB	500 GB	700 GB	1000 GB
Promocyjna opłata aktywacyjna	30 zł						
Maksymalna prędkość transmisji danych po przekroczeniu w jednym Okresie rozliczeniowym całkowitego limitu transmisji danych	1 Mb/s						
Opłata za minutę połączenia do abonentów krajowych operatorów telekomunikacyjnych	49 gr						
Opłata za SMS-a do abonentów krajowych sieci komórkowych	29 gr						

2. Usługi dodatkowe dostępne w ramach Promocyjnych Planów Cenowych wymienionych w § 2 pkt 1, które mogą być aktywowane na zlecenie Abonenta przy zawarciu Umowy na poniżej wskazanych warunkach, opisuje tabela:

a. przy zawarciu Umowy:

Promocyjny Plan Cenowy	Internet XS	Internet S	Internet M	Internet L	Internet XL	Internet 2XL	Internet 3XL	Usługa dodatkowa dostępna w umowach na 12 miesięcy	Usługa dodatkowa dostępna w umowach na 24 miesiące
<b>Pakiet All In Streaming Wersja na 24 miesiące</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata wynosi <b>49,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> , a w zależności od wybranego Planu Cenowego <b>pierwsze 3 (Internet XS, S i M) lub 6 (Internet L, XL, 2XL i 3 XL) Okresów rozliczeniowych Abonent otrzymuje bez opłat</b> . Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Nie	Tak
<b>Pakiet All In Streaming Wersja na 12 miesięcy</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 12 Okresów rozliczeniowych liczonych od dnia obowiązywania Umowy, z których pierwszy Abonent otrzymuje <b>bez opłat</b> , następnie opłata wynosi <b>49,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> . Po okresie 12 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Tak	Nie
<b>Dostęp Disney+ w wersji na 24 miesiące</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata wynosi <b>37,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> , a w zależności od wybranego Planu Cenowego <b>pierwsze 3 (Internet XS, S i M) lub 6 (Internet L, XL, 2XL i 3 XL) Okresów rozliczeniowych Abonent otrzymuje bez opłat</b> . Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Nie	Tak
<b>Dostęp Disney+ w wersji na 12 miesięcy</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 12 Okresów rozliczeniowych liczonych od dnia obowiązywania Umowy, z których pierwszy Abonent otrzymuje <b>bez opłat</b> , następnie opłata wynosi <b>37,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> . Po okresie 12 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Tak	Nie
<b>Dostęp HBO MAX w wersji na 24 miesiące</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata wynosi <b>29,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> , a w zależności od wybranego Planu Cenowego <b>pierwsze 3 (Internet XS, S i M) lub 6 (Internet L, XL, 2XL i 3 XL) Okresów rozliczeniowych Abonent otrzymuje bez opłat</b> . Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Nie	Tak
<b>Dostęp HBO MAX w wersji na 12 miesięcy</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 12 miesięcy liczone od dnia obowiązywania Umowy, z których pierwszy Abonent otrzymuje <b>bez opłat</b> , następnie opłata wynosi <b>12,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> . Po okresie 12 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Tak	Nie
<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji na 24 miesiące do pakietu Polsat Box Go Premium</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata wynosi <b>30 zł/Okres rozliczeniowy</b> , a w zależności od wybranego Planu Cenowego <b>pierwsze 3 (Internet XS, S i M) lub 6 (Internet L, XL, 2XL i 3 XL) Okresów rozliczeniowych Abonent otrzymuje bez opłat</b> . Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.							Nie	Tak

<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji na 12 miesięcy do pakietu Polsat Box Go Premium</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 12 Okresów rozliczeniowych liczonych od dnia obowiązywania Umowy, z których <b>pierwszy</b> Abonent otrzymuje <b>bez opłat</b> , następnie opłata wynosi <b>30 zł/Okres rozliczeniowy</b> . Po okresie 12 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji na 24 miesiące do pakietu Polsat Box Go Sport</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowy liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata wynosi <b>40 zł/Okres rozliczeniowy</b> , a w zależności od wybranego Planu Cenowego <b>pierwsze 3</b> (Internet XS, S i M) <b>lub 6</b> (Internet L, XL, 2XL i 3 XL) <b>Okresów rozliczeniowych Abonent otrzymuje bez opłat</b> . Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji na 12 miesięcy do pakietu Polsat Box Go Sport</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 12 Okresów rozliczeniowych liczone od dnia obowiązywania Umowy, z których <b>pierwszy</b> Abonent otrzymuje <b>bez opłat</b> , następnie opłata wynosi <b>40 zł/Okres rozliczeniowy</b> . Po okresie 12 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 5 urządzeń i 5 maili)</b>	<b>Opłata 10,00 zł /Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez co najmniej czas oznaczony Umową (tj. min. 24 Okresy rozliczeniowe albo min. 12 Okresów rozliczeniowych) w zależności od tego na jaki okres została zawarta Umowa)	<b>Tak</b>	<b>Tak</b>
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 1 urządzenie i 1 mail)</b>	<b>Opłata 4,00 zł /Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez co najmniej czas oznaczony Umową (tj. min. 24 Okresy rozliczeniowe albo min. 12 Okresów rozliczeniowych w zależności od tego na jaki okres została zawarta Umowa)	<b>Tak</b>	<b>Tak</b>
<b>Pakiet All In w wersji na 24 miesiące</b> możliwy do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Opłata 20 zł/Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Pakiet All In SIMO w wersji na 24 miesiące</b> możliwy do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Opłata 20 zł/Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia 24”</b> , możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Opłata 15 zł/30 dni</b> Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30-dniowe liczone od dnia aktywacji usługi	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia Premium 24”</b> , możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Opłata 20 zł/30 dni</b> Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30 – dniowe liczone od dnia aktywacji usługi	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia III”</b> , możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Opłata 25 zł/30 dni</b> Usługa na czas nieokreślony	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia SIMO 24”</b> możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Opłata 15 zł/30 dni</b> Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30-dniowe liczone od dnia aktywacji usługi	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia SIM II”</b> możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Opłata 25 zł/30 dni</b> Usługa na czas nieokreślony	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Pakiet All In w wersji podstawowej</b> możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Opłata 34,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> Usługa na czas nieokreślony	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>
<b>Pakiet All In SIMO w wersji podstawowej</b> możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Opłata 34,99 zł/Okres rozliczeniowy</b> Usługa na czas nieokreślony	<b>Nie</b>	<b>Tak</b>

b. przy zawarciu Umowy i w czasie obowiązywania Umowy:

Promocyjny Plan Cenowy	Internet XS	Internet S	Internet M	Internet L	Internet XL	Internet 2XL	Internet 3XL	Usługa dodatkowa dostępna w umowach na 12 miesięcy	Usługa dodatkowa dostępna w umowach na 24 miesiące
Pakiet All in streaming w wersji podstawowej	Opłata 84 zł/miesiąc							Tak	Tak
Dostęp Disney+ w wersji podstawowej	Opłata 37,99 zł/Okres rozliczeniowy							Tak	Tak
Dostęp HBO MAX w wersji podstawowej	Opłata 29,99 zł/Okres rozliczeniowy							Tak	Tak
Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej do pakietu Polsat Box Go Premium	Opłata 30 zł/Okres rozliczeniowy							Tak	Tak
Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej do pakietu Polsat Box Go Sport	Opłata 40 zł/Okres rozliczeniowy							Tak	Tak
Dostęp Polsat Box Go Sport w wersji na 9 miesięcy	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 9 Okresów rozliczeniowych liczonych od dnia aktywacji usługi. Opłata 34,99 zł/Okres rozliczeniowy							Tak	Tak

- Wszystkie pozostałe opłaty w promocyjnych planach cenowych naliczane są zgodnie z Cennikiem Nowy Plus Internet („Cennik”).
- W ramach Promocji promocyjna opłata abonamentowa, o której mowa w tabeli w § 2 pkt 1 przez pierwszy miesiąc czasu oznaczonego Umowy wynosi 0 zł niezależnie od wybranego promocyjnego planu cenowego. Zmiana promocyjnego planu cenowego w ciągu pierwszego miesiąca czasu oznaczonego Umowy spowoduje naliczenie opłaty abonamentowej w wysokości zgodnej z § 2 pkt.1
- Po przekroczeniu w jednym Okresie rozliczeniowym całkowitego limitu transmisji danych wynikającego z wybranego Promocyjnego Planu Cenowego Internet XS, Internet S, Internet M, Internet L, Internet XL, Internet 2XL, Internet 3XL prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej 1 Mb/s.
- Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Plus Internet extra” opisaną na stronie [www.plus.pl/pie](http://www.plus.pl/pie).
- Warunkiem otrzymania Rabatu specjalnego oraz powiększonego limitu wysłanych i odebranych danych w jednym okresie rozliczeniowym jest:
  - w przypadku Umowy Uprawniającej Plus Abonament - posiadanie aktywnego numeru telefonu, z którego korzysta Abonent w ramach Umowy Uprawniającej Plus Abonament;
  - w przypadku Umowy Uprawniającej Plus Abonament - posiadanie aktywnych połączeń wychodzących w ramach Umowy Uprawniającej Plus Abonament;
  - niezależnie od opłatami wobec Polkomtel (w przypadku Umowy Uprawniającej Plus Abonament) lub Cyfrowy Polsat (w przypadku Umowy Uprawniającej Polsat Box);
  - zgodność numeru PESEL Abonenta, który zawarł Nową Umowę z Polkomtel i Umowę Uprawniającą z Cyfrowym Polsatem;
  - w przypadku Umowy Uprawniającej Polsat Box - wyrażenie zgody na przekazywanie danych pomiędzy Cyfrowym Polsatem a Polkomtel w zakresie niezbędnym do weryfikacji spełnienia warunków uprawniających do skorzystania z Promocji.
- Abonent traci przyznany Rabat specjalny oraz powiększony limit wysłanych i odebranych danych w przypadku:
  - rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Uprawniającej Plus Abonament lub Umowy Uprawniającej Polsat Box;
  - posiadaniu zaległości wobec Polkomtel lub Cyfrowego Polsatu;
  - zawarcia aneksu do Umowy Uprawniającej Plus Abonament/Polsat Box z zobowiązaniem miesięcznym poniżej minimalnej wartości wymienionej w § 1 pkt 1 ppkt 1;
  - bycie stroną więcej niż dwóch Umów Plus Internet w niniejszej promocji.
- Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w sieci Polkomtel. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii LTE dostępnej w sieci Polkomtel. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii LTE przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych LTE.
- Abonent może korzystać tylko i wyłącznie z usług transmisji danych przez APN internet lub plus oraz wiadomości tekstowych SMS. Nie może korzystać z usługi MMS.
- Jeżeli Regulamin Promocji nie stanowi inaczej, Abonent może korzystać z Usług świadczonych przez Polkomtel zgodnie z Cennikiem.
- W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Usług na specjalnych warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji przez cały okres świadczenia Usług, chyba że z treści Regulaminu Promocji wynika inny termin.

### § 3 E-FAKTURA

- Abonent, który w ramach Promocji aktywuje elektroniczną fakturę na zasadach określonych w „Regulaminie wystawiania i przesyłania, w tym udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-faktury)” („e-Faktura”) otrzyma 10 zł opustu na abonament („Opust”). Opust będzie przydzielany odrębnie na każdy Okres rozliczeniowy przez cały czas posiadania aktywnej e-Faktury. O przyznaniu Opustu na dany Okres rozliczeniowy decyduje posiadanie aktywnej e-Faktury w ostatnim dniu poprzedniego Okresu rozliczeniowego. Opust będzie przydzielany do czasu dezaktywacji e-Faktury. Ponowna aktywacja e-Faktury wznowi przyznawanie Opustu od następnego Okresu rozliczeniowego po ponownej aktywacji e-Faktury.

### § 4 INTERNET 5G/5G Ultra OD PLUSA

- W ramach Promocji wszyscy Abonenci korzystający z planów cenowych wymienionych w § 2 pkt.1 otrzymają bezpłatny dostęp do transmisji danych w technologii:
  - 5G w paśmie o częstotliwości 2,6 GHz TDD, lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez Polkomtel („**technologia 5G od Plusa**”)

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

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

- 5G Ultra dzięki wykorzystaniu technologii 5G na paśmie 2,1 GHz i 2,6 GHz TDD oraz 4G na paśmie 1,8 GHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez POLKOMTEL („**technologia 5G Ultra od Plusa**”).
- 2. Do korzystania z Promocji konieczne jest posiadanie włączonej transmisji danych LTE, sprzętu obsługującego technologię 5G/5G Ultra od Plusa oraz przebywanie w zasięgu sieci na paśmie technologii 5G/5G Ultra od Plusa wskazanym na stronie <https://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Możliwość korzystania z wysyłania i odbierania danych w technologii 5G/5G Ultra od Plusa nie jest dostępna w ramach roamingu międzynarodowego.
- 3. W ramach technologii 5G/5G Ultra od Plusa Abonent może wysyłać i odbierać dane poprzez połączenia z APN: plus oraz internet. W ramach technologii 5G/5G Ultra od Plusa Abonent ma możliwość wysyłania i odbierania wiadomości MMS.
- 4. Transmisja danych w ramach technologii 5G/5G Ultra od Plusa będzie rozliczana wg. posiadanych pakietów internetowych lub opłat zawartych w cennikach taryf telekomunikacyjnych.
- 5. Limit transmisji danych przypisany do taryfy/promocyjnego planu cenowego lub innych pakietów internetowych może być wykorzystany na transmisję danych w technologii 5G/5G Ultra od Plusa, LTE, HSPA+, HSPA, 3G(UMTS), EDGE, GPRS. W przypadku gdy taryfa/promocyjny plan cenowy nie posiada limitu transmisji danych bądź nie aktywowano żadnego pakietu internetowego opłaty za transmisję danych w technologii 5G/5G Ultra od Plusa pobierane są zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Plus właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent.
- 6. Możliwość korzystania z technologii 5G/5G Ultra od Plusa i prędkość przesyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej telefonu lub modemu, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
- 7. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G od Plusa na dzień 04.03.2024 r. wynoszą: 600 Mb/s dla pobierania danych i 60 Mb/s dla wysyłania danych.
- 8. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G Ultra od Plusa na dzień 04.03.2024 r. wynoszą: 1 Gb/s dla pobierania danych i 60 Mb/s dla wysyłania danych.
- 9. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra od Plusa jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra od Plusa. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii 5G/5G Ultra od Plusa dostępnej w sieci Polkomtel. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii 5G/5G Ultra od Plusa przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G/5G Ultra.

### § 5 SPECJALNE WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY - opcja „testuj”

1. Z opcji „testuj” mogą skorzystać Klienci którzy w ciągu 3 miesięcy poprzedzających planowany dzień zawarcia Umowy nie skorzystali z uprawnień do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus w ramach którejkolwiek oferty Weź na Próbie/testuj. Ograniczenie to nie dotyczy oferty CDMA oraz odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w wyniku realizacji uprawnienia przewidzianego w art. 27 i następnym ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.).
2. Abonentowi, który zawarł Umowę wybierając opcję „testuj” i który spełni łącznie wszystkie warunki określone w § 5 pkt 4-6 poniżej przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w ciągu **czternastu dni** od dnia aktywacji Karty USIM<sup>8)</sup> (piętnastu dni wliczając dzień aktywacji) bez obowiązku zapłaty kary umownej.
3. W przypadku skorzystania z Promocyjnej sprzedaży urządzeń Plus Internet i zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego (modemu lub routera) wskazanego w Cenniku sprzętu modem/router – Załącznik nr 3 do Regulaminu Promocji aby rozwiązać Umowę na warunkach określonych w § 5 pkt 2, Abonent musi jednocześnie odstąpić od umowy sprzedaży Urządzenia telekomunikacyjnego.
4. W przypadku nabycia od Polkomtel/Partnera Plus innych towarów, w tym anteny wzmacniającej sygnał, towary te nie są objęte opcją „testuj” a Abonent nie ma możliwości odstąpienia od umowy sprzedaży tych innych towarów zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
5. W celu rozwiązania Umowy oraz odstąpienia od umowy sprzedaży Urządzeń telekomunikacyjnych **Abonent musi udać się do punktu sprzedaży, w którym zawarł Umowę**<sup>9)</sup> i złożyć oświadczenie o rozwiązaniu Umowy i odstąpieniu od umowy sprzedaży Urządzeń telekomunikacyjnych. W przypadku zakupu sprzętu w sprzedaży wysyłkowej Abonent powinien odesłać sprzęt wraz z oświadczeniem o rozwiązaniu Umowy i odstąpieniu od umowy sprzedaży Urządzeń telekomunikacyjnych na wskazany w oświadczeniu adres. Wzór oświadczenia o rozwiązaniu Umowy i odstąpieniu od umowy sprzedaży Urządzeń telekomunikacyjnych stanowi Załącznik A do Regulaminu Promocji.
6. Odstąpienie od umowy sprzedaży Urządzeń telekomunikacyjnych przez Abonenta będzie skutecznie złożone Polkomtel pod warunkiem, że Urządzenie telekomunikacyjne oraz wszystkie jego elementy przekazane w chwili zakupu i Karta USIM zostaną zwrócone w stanie kompletnym (zgodnym z opisem wskazanym w Cenniku sprzętu modem/router – Załącznik nr 3 do Regulaminu Promocji) oraz w stanie niezmiennym w zakresie innym niż wynika ze zwykłego zarządu. Przyjmuje się, że Urządzenia telekomunikacyjne oraz wszystkie ich elementy przekazane w chwili zakupu znajdują się w stanie niezmiennym w szczególności gdy nie mają jakichkolwiek dziur, śladów pomazania długopisem, tuszem, farbą, śladów zabrudzeń dowolnym płynem, ani nie są zerwane, połamane, pogięte, oderwane lub nie posiadają uszkodzeń izolacji kabla oraz śladów montażu.
7. Z zastrzeżeniem § 5 pkt 6, z chwilą odstąpienia od umowy sprzedaży Urządzeń telekomunikacyjnych Abonent zwraca sprzedawcy Urządzenie telekomunikacyjne wraz ze wszystkimi ich elementami przekazanymi w chwili zakupu w stanie kompletnym i niezmiennym oraz przedstawia dokument zakupu (paragon lub fakturę) lub jego kopię, a sprzedawca na tej podstawie zwraca Abonentowi uiszczoną cenę zakupu Urządzeń telekomunikacyjnych. W przypadku zakupu sprzętu w sprzedaży wysyłkowej forma zwrotu uiszczonej ceny jest ustalana telefonicznie z Abonentem.
8. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą dezaktywacji Karty USIM. Dezaktywacja Karty USIM nastąpi w ciągu 7 dni (wliczając dzień złożenia oświadczenia) od dnia złożenia przez Abonenta w punkcie sprzedaży oświadczenia o rozwiązaniu Umowy na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, a w przypadku sprzedaży wysyłkowej od dnia otrzymania przez Polkomtel oświadczenia Abonenta o rozwiązaniu Umowy na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
9. Abonent, który skorzystał z uprawnienia do rozwiązania Umowy na warunkach określonych w § 5 pkt 2-8 zobowiązany będzie do zapłaty promocyjnej opłaty aktywacyjnej określonej w § 2 pkt 1, opłat za Usługi, z których korzystał do dnia rozwiązania Umowy naliczonych zgodnie z § 2 pkt 1. Wysokość promocyjnej opłaty abonamentowej będzie proporcjonalna do liczby dni, w których była aktywna Karta USIM.
10. Usługi dodatkowe o których mowa w § 2 pkt. 1 zostaną zdezaktywowane w dniu rozwiązania Umowy.

### § 6 PAKIET ALL IN STREAMING + W WERSJI NA 24 MIESIĄCE I W WERSJI PODSTAWOWEJ

#### Postanowienia ogólne

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet All In Streaming („Pakiet”) lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w jego skład:
  - a. Pakiet 10 GB,

<sup>8)</sup> Termin ten ulega wydłużeniu o czas naprawy w przypadku gdy Abonent w ciągu 14 dni od dnia aktywacji Karty USIM (15 dni wliczając dzień aktywacji) przekazał Urządzenie telekomunikacyjne do producenta lub sprzedawcy celem usunięcia wady w ramach gwarancji/rękojmi. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest przedstawić sprzedawcy wszystkie dokumenty potwierdzające przekazanie Urządzenia telekomunikacyjnego do naprawy.

<sup>9)</sup> Odpowiednio do Polkomtel sp. z o.o. lub Partnera Plus, w zależności od tego, gdzie Abonent zawarł Umowę.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

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

- b. Dostęp Disney+ ,
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus,
  - d. Dostęp do HBO MAX.
2. Definicje
- a. Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Dostęp do HBO MAX - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu HBO MAX z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel.
  - d. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
  - e. Pakiet 10 GB - pakiet 10 GB do wykorzystania na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet na zasadach opisanych w ust. 23-28.
  - f. Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01. The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com).
  - g. Serwis Polsat Box Go - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A. , z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialna min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).
  - h. Serwis HBO MAX - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.hbomax.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu HBO MAX określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem [www.hbomax.com](http://www.hbomax.com) (dalej Warunki korzystania).

### Zasady korzystania z Pakietu

- 3. Zasady korzystania z Pakietu oraz wchodzących w jego skład usług wymienionych w ust. 1 określa niniejszy paragraf.
- 4. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet:
  - a. w wersji na 24 miesiące („Wersja 24 m-ce”) –
    - I. Dla Abonentów wybierających Plan cenowy XS, S albo M - pierwsze 3 Okresy rozliczeniowe, licząc od daty zawarcia Umowy Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 4 Okresu rozliczeniowego, opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 49,99 zł/Okres rozliczeniowy, przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Pakietu przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, albo
    - II. Dla Abonentów wybierających Plan cenowy Plan cenowy L, XL, 2XL albo 3 XL - pierwsze 6 Okresów rozliczeniowych, licząc od dnia zawarcia Umowy Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 7 Okresu rozliczeniowego opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 49,99 zł/Okres rozliczeniowy, przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Pakietu przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, albo
  - b. w wersji podstawowej na czas nieoznaczony („Wersja podstawowa”) - opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 84,00 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
- 5. Po okresie zobowiązania wskazanym w ust. 4 lit. a pkt I i pkt II, Pakiet może być dezaktywowany w sposób wskazany w ust. 17, a w przypadku braku dezaktywacji od 25 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 49,99 zł/Okres rozliczeniowy.
- 6. Opłata za wybrany przez Abonenta Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
- 7. Pakiet oraz usługi, wskazane w ust. 1, będące jego składowymi nie mogą być przenoszone na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
- 8. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### Aktywacja Pakietu

- 9. Aktywacja Pakietu w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy albo zlecenia aktywacji Wersji podstawowej Pakietu w czasie trwania Umowy.
- 10. Pakiet w Wersji podstawowej, o której mowa w ust. 4 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie. Aktywacja Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
- 11. Polkomtel poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu oraz przekaze niezbędne informacje o sposobie aktywacji Serwisu Disney+, pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go i Serwisu HBO MAX, a jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
- 12. Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
  - a. Pakiet 10 GB - jest możliwe od aktywacji Pakietu zgodnie z ust. 9,
  - b. Serwisu Disney+ - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS i ewentualnie e-mail),
  - c. pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta w Serwisie Polsat Box Go zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS),
  - d. Serwisu HBO MAX - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta HBO MAX zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS).

## **Dezaktywacja Pakietu**

13. Abonent posiadający Pakiet w Wersji podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jego dezaktywacji.
14. Abonent posiadający Pakiet w Wersji 24 m-ce, po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
15. W przypadku Pakietu w Wersji 24 m-ce, rezygnacja (dezaktywacja) przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może spowodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy Wersją podstawową i Wersją 24 m-ce z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 Okresów rozliczeniowych, za wyjątkiem dezaktywacji Pakietu w Wersji 24 m-ce na życzenie Abonenta w sytuacji zawarcia przez Abonenta Umowy, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
16. Zawarcie przez Abonenta Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu w Wersji 24 m-ce wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
17. Abonent może dezaktywować Pakiet:
  - a. w Punkcie sprzedaży,
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
18. Dezaktywacja Pakietu oznacza dezaktywację usług, wskazanych w ust. 1, będących jego składowymi. Opłata za korzystanie z Pakietu przestanie być pobierana, natomiast opłata za ostatni rozpoczęty Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
19. Z chwilą dezaktywacji Pakietu Abonent utraci możliwość korzystania z Pakietu 10 GB oraz możliwość dostępu do treści audiowizualnych w Serwisie Disney+, Serwisie HBO MAX, do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go.
20. Dezaktywacja Pakietu nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
21. Po dezaktywacji Pakietu Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
22. Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent z niego korzystający przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel.

## **Postanowienia szczegółowe dotyczące usług wchodzących w skład Pakietu**

### **PAKIET 10 GB W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

23. Pakiet 10 GB można wykorzystać na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanej przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Polkomtel, do wysokości limitu transmisji danych określonego rozmiarami Pakietu 10 GB.
24. Pakiet 10 GB wykorzystywany jest po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu. Niewykorzystane jednostki z Pakietu 10 GB nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
25. Pakiet 10 GB nie obejmuje transmisji danych:
  - a. w ramach usług MMS, które rozliczane są zgodnie z Cennikiem,
  - b. w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
26. Warunki korzystania z danej technologii opisane w § 2 ust. 6 i 9 oraz § 4 mają zastosowanie także do Pakietu 10 GB.
27. Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu 10 GB naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
28. Po wykorzystaniu Pakietu 10 GB prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Plus Internet extra ABO III” opisaną na stronie [www.plus.pl/pie](http://www.plus.pl/pie).

### **DOSTĘP DISNEY+ W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

29. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu Disney+ zostały opisane w „Regulaminie Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”).
30. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 29 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### **DOSTĘP POLSAT BOX GO PLUS W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

31. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. zostały opisane w „Regulaminie Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, „Regulaminie Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. w ramach Pakietu All In Streaming”).
32. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 31 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### **DOSTĘP HBO MAX W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

33. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu HBO MAX zostały opisane w „Regulaminie Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All In Streaming”).
34. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 32, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

## **§ 7 PAKIET ALL IN STREAMING + W WERSJI NA 12 MIESIĘCY I W WERSJI PODSTAWOWEJ**

### **Postanowienia ogólne**

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet All In Streaming („Pakiet”) lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w jego skład:
  - a. Pakiet 10 GB,
  - b. Dostęp Disney+,
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus,
  - d. Dostęp do HBO MAX.
2. Definicje
  - a. Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Dostęp do HBO MAX — usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu HBO MAX z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel.

- d. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- e. Pakiet 10 GB - pakiet 10 GB do wykorzystania na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet na zasadach opisanych w ust. 23-28.
- f. Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01. The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com).
- g. Serwis Polsat Box Go - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialna min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).
- h. Serwis HBO MAX - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.hbomax.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu HBO MAX określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem [www.hbomax.com](http://www.hbomax.com) (dalej Warunki korzystania).

### Zasady korzystania z Pakietu

3. Zasady korzystania z Pakietu oraz wchodzących w jego skład usług wymienionych w ust. 1 określa niniejszy paragraf.
4. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet:
  - a. w wersji na 12 miesięcy („Wersja 12 m-cy”) - pierwszy Okres rozliczeniowy, licząc od daty zawarcia Umowy Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 2 Okresu rozliczeniowego, opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 49,99 zł/Okres rozliczeniowy, przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Pakietu przez 12 pełnych Okresów rozliczeniowych, albo
  - b. w wersji podstawowej na czas nieoznaczony („Wersja podstawowa”) - opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 84,00 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Po okresie zobowiązania wskazanym w ust. 4 lit. a, Pakiet może być dezaktywowany w sposób wskazany w ust. 17, a w przypadku braku dezaktywacji od 13 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 49,99 zł/Okres rozliczeniowy.
6. Opłata za wybrany przez Abonenta Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
7. Pakiet oraz usługi, wskazane w ust. 1, będące jego składowymi nie mogą być przenoszone na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
8. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### Aktywacja Pakietu

9. Aktywacja Pakietu w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy albo zlecenia aktywacji Wersji podstawowej w czasie trwania Umowy.
10. Pakiet w Wersji podstawowej, o której mowa w ust. 4 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie. Aktywacja Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
11. Polkomtel poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu oraz przekaże niezbędne informacje o sposobie aktywacji Serwisu Disney+, pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go i Serwisu HBO MAX, a jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
12. Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
  - a. Pakietu 10 GB - jest możliwe od aktywacji Pakietu zgodnie z ust. 9,
  - b. Serwisu Disney+ - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS i ewentualnie e-mail),
  - c. pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta w Serwisie Polsat Box Go zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS),
  - d. Serwisu HBO MAX - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta HBO MAX zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS).

### Dezaktywacja Pakietu

13. Abonent posiadający Pakiet w Wersji podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jego dezaktywacji.
14. Abonent posiadający Pakiet w Wersji 12 m-cy, po upływie 12 pełnych Okresów rozliczeniowych może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
15. W przypadku Pakietu w Wersji 12 m-cy, rezygnacja (dezaktywacja) przed upływem 12 pełnych Okresów rozliczeniowych może spowodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy Wersją podstawową i Wersją 12 m-cy z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 12 Okresów rozliczeniowych, za wyjątkiem dezaktywacji Pakietu w Wersji 12 m-cy na życzenie Abonenta w sytuacji zawarcia przez Abonenta Umowy, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
16. Zawarcie przez Abonenta Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu w Wersji 12 m-cy wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
17. Abonent może dezaktywować Pakiet:
  - a. w Punkcie sprzedaży,
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
18. Dezaktywacja Pakietu oznacza dezaktywację usług, wskazanych w ust. 1, będących jego składowymi. Opłata za korzystanie z Pakietu przestanie być pobierana, natomiast opłata za ostatni rozpoczęty Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.



19. Z chwilą dezaktywacji Pakietu Abonent utraci możliwość korzystania z Pakietu 10 GB oraz możliwość dostępu do treści audiowizualnych w Serwisie Disney+, Serwisie HBO MAX, do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go.
20. Dezaktywacja Pakietu nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
21. Po dezaktywacji Pakietu Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
22. Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent z niego korzystający przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel.

#### **Postanowienia szczegółowe dotyczące usług wchodzących w skład Pakietu**

##### **PAKIET 10 GB W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

23. Pakiet 10 GB można wykorzystać na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanych przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Polkomtel, do wysokości limitu transmisji danych określonego rozmiarami Pakietu 10 GB.
24. Pakiet 10 GB wykorzystywany jest po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu. Niewykorzystane jednostki z Pakietu 10 GB nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
25. Pakiet 10 GB nie obejmuje transmisji danych:
  - a. w ramach usług MMS, które rozliczane są zgodnie z Cennikiem,
  - b. w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
26. Warunki korzystania z danej technologii opisane w § 2 ust. 6 i 9 oraz § 4 mają zastosowanie także do Pakietu 10 GB.
27. Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu 10 GB naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
28. Po wykorzystaniu Pakietu 10 GB prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Plus Internet extra ABO III” opisaną na stronie [www.plus.pl/pie](http://www.plus.pl/pie).

##### **DOSTĘP DISNEY+ W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

29. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu Disney+ zostały opisane w „Regulaminie Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”).
30. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 29 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

##### **DOSTĘP POLSAT BOX GO PLUS W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

31. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. zostały opisane w „Regulaminie Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. w ramach Pakietu All In Streaming”).
32. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 31 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

##### **DOSTĘP HBO MAX W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

33. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu HBO MAX zostały opisane w „Regulaminie Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All In Streaming”).
34. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 33, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

#### **§ 8 DOSTĘP DO DISNEY+ W WERSJI PODSTAWOWEJ I NA 24 MIESIĄCE**

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Disney+”). Usługa „Dostęp Disney+” jest świadczona przez Polkomtel. Dostęp Disney+ jest przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. Disney+ to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi (dalej „Disney+”), świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01. The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).
3. Korzystanie z Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego przesłanego przez Polkomtel na podany przez Abonenta adres email i m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
4. Link aktywacyjny Polkomtel wyśle do Abonenta na wskazany adres email, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostęp Disney+.
5. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
6. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Disney+ następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta albo w ramach innego zapewnionego przez Abonenta dostępu do Internetu.
7. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Disney+ i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Disney+ na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i Umowie subskrypcji Disney+.
8. Abonent w chwili zawarcia Umowy na 24 miesiące może wybrać Dostęp Disney+ w wersji:
  - a. Na 24 miesiące, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu Disney+ przez okres co najmniej 24 miesięcy.
    - i. Abonent, który wybrał Plan cenowy XS, S albo M - pierwsze 3 Okresy rozliczeniowe, licząc od dnia zawarcia Umowy, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 4 Okresu rozliczeniowego opłata za korzystanie z Dostępu Disney+ wynosi 37,99 zł/Okres rozliczeniowy, przy zobowiązaniu Abonenta do jej opłacania przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe albo
    - ii. Abonent, który wybrał plan cenowy Plan cenowy L, XL, 2XL albo 3XL - pierwsze 6 Okresów rozliczeniowych, licząc od dnia zawarcia Umowy, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 7 Okresu rozliczeniowego, opłata za korzystanie z Dostępu Disney+ wynosi 37,99 zł/Okres rozliczeniowy, przy zobowiązaniu Abonenta do jej opłacania przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.

Po tym okresie usługa Dostępu Disney+ może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 25 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 37,99 zł/Okres rozliczeniowy. Usługa w tej wersji może być aktywowana tylko przy zawarciu Umowy.

- b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Disney+ będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Disney+ w wysokości 37,99/Okres rozliczeniowy.
9. Dostęp Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Disney+ w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
10. Aktywacja Dostępu Disney+ w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
11. Opłata za Dostęp Disney+ naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
12. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
13. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a – w wersji na 24 miesiące – rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu Disney+ pomnożona przez kwotę 37,99 zł.
14. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych.
15. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Disney+:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
16. Dezaktywacja usługi Dostępu Disney+ oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
17. Dezaktywacja usług Dostępu Disney+ nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenie dyspozycji dezaktywacji.
18. Usługa Dostępu Disney+ nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
19. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem.
20. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
21. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Disney+ miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
22. W przypadku, świadczenia Dostępu Disney+ w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
23. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 22, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 22;
  - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 22;
  - d. brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 22, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
24. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 23 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
25. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 23 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
26. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Disney+, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Disney+ miała być dostarczany.
27. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Disney+ podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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
28. 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).
29. 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.
30. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
31. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
33. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonentów;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

- h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
34. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
  35. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Disney+, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
  36. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35 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.
  37. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
  38. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
  39. Pozostałe warunki świadczenia Disney+ zostały opisane w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com). W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf Plus.

## § 9 DOSTĘP DISNEY+ W WERSJI NA 12 MIESIĘCY I W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Disney+”). Usługa „Dostęp Disney+” jest świadczona przez Polkomtel. Dostęp Disney+ jest przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. Disney+ to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi (dalej „Disney+”), świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01. The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).
3. Korzystanie z Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego przesłanego przez Polkomtel na podany przez Abonenta adres email i m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
4. Link aktywacyjny Polkomtel wyśle do Abonenta na wskazany adres email, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostęp Disney+.
5. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
6. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Disney+ następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta albo w ramach innego zapewnionego przez Abonenta dostępu do Internetu.
7. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 wybrał w momencie zawierania Umowy Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Disney+ i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Disney+ na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i Umowie subskrypcji Disney+.
8. Abonent w chwili zawarcia Umowy na 12 miesięcy może wybrać Dostęp Disney+ w wersji:
  - a. Na 12 miesięcy, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu Disney+ przez okres co najmniej 12 Okresów rozliczeniowych. Pierwszy Okres rozliczeniowy, licząc od dnia zawarcia Umowy, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 2 Okresu rozliczeniowego opłata za korzystanie z Dostępu Disney+ wynosi 37,99 zł/Okres rozliczeniowy, przy zobowiązaniu Abonenta do jej opłacania przez 12 pełne Okresy rozliczeniowe albo Po tym okresie usługa Dostępu Disney+ może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 13 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 37,99 zł/Okres rozliczeniowy. Usługa w tej wersji może być aktywowana tylko przy zawarciu Umowy.
  - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Disney+ będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Disney+ w wysokości 37,99/Okres rozliczeniowy.
9. Dostęp Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Disney+ w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
10. Aktywacja Dostępu Disney+ w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
11. Opłata za Dostęp Disney+ naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
12. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
13. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a – w wersji na 12 miesięcy – rezygnacja przed upływem 12 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu Disney+ pomnożona przez kwotę 37,99 zł.
14. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 12 pełnych Okresów rozliczeniowych.
15. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Disney+:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
16. Dezaktywacja usługi Dostępu Disney+ oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
17. Dezaktywacja usług Dostępu Disney+ nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
18. Usługa Dostępu Disney+ nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
19. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem.
20. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
21. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Disney+ miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
22. W przypadku, świadczenia Dostępu Disney+ w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
23. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:

- a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 22, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 22;
  - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 22;
  - d. brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 22, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
24. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 23 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
  25. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 23 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
  26. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Disney+, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Disney+ miała być dostarczany.
  27. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Disney+ podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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
  28. 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).
  29. 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.
  30. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
  31. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
  32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
  33. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
    - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    - c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonentów;
    - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
    - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
    - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
    - 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.
  34. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
  35. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Disney+, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
  36. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35 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.
  37. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
  38. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
  39. Pozostałe warunki świadczenia Disney+ zostały opisane w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem www.disneyplus.com W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf Plus.

## **§ 10 HBO MAX W WERSJI NA 24 MIESIĄCE I W WERSJI PODSTAWOWEJ**

### **Postanowienia ogólne**

1. Usługa „Dostęp HBO Max” („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 zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy 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 abonamentowej w sieci Plus (Klient)”.

### **Definicje**

2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. Usługa — usługa pozwalająca Klientowi na 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.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

- d. Serwis HBO Max – usługa medialna świadczona drogą elektroniczną polegająca na dostępie do serwisu zawierającego treści audiowizualne za pośrednictwem strony [www.hbomax.com](http://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 upoważniająca Klienta do pierwszego zalogowania w serwisie HBO Max za pośrednictwem strony [www.hbomax.com](http://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 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

- 3. Usługa polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do serwisu HBO Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP („Dostęp HBO Max”).
- 4. 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+.
- 5. 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](http://www.hbomax.com)
- 6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie HBO MAX są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
- 7. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu HBO MAX następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

#### Opłaty

- 8. Opłata za Usługę zależna jest od wybranej przez Klienta wersji:
  - a. Na 24 miesiące, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu HBO MAX przez okres co najmniej 24 miesięcy. Usługa w tej wersji może być aktywowana tylko przy zawarciu Umowy.
    - iii. Abonent, który wybrał Plan cenowy XS, S albo M - pierwsze 3 Okresy rozliczeniowe, licząc od dnia zawarcia Umowy, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 4 Okresu rozliczeniowego opłata wynosi 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.
    - iv. Abonent, który wybrał plan cenowy Plan cenowy L, XL, 2XL albo 3 XL - pierwsze 6 Okresów rozliczeniowych, licząc od dnia zawarcia Umowy, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 7 Okresu rozliczeniowego opłata wynosi 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.
 Po okresie zobowiązania wskazanym w ust 8 lit. a pkt i oraz pkt ii usługa Dostępu HBO MAX może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 25 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.
  - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.
- 9. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.
- 10. Dostęp do HBO MAX w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu HBO MAX w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie

#### Aktywacja Usługi

- 11. Aktywacja Usługi dla wersji o której mowa w ust. 8 lit. a może nastąpić w momencie zawierania Umowy.
- 12. Aktywacja Usługi dla wersji o której mowa w ust. 8 lit. b może nastąpić
  - a. 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);
  - b. poprzez iPlus.
- 13. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi („SMS powitalny”). Aktywacja nastąpi w ciągu 48 h.
- 14. Aktywacja Usługi nie jest możliwa na tymczasowych Numerach MSISDN korzystających z Taryfy tymczasowej.
- 15. 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

- 16. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b (w wersji podstawowej) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
  - a. 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),
  - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,
  - c. w aplikacji iPlus
- 17. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a (w wersji na 24 miesiące) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi poprzez
  - a. 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),
  - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,

18. 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.
19. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
20. 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.
21. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 8 lit b (w wersji podstawowej) może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
22. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu HBO MAX w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a – w wersji na 24 miesiące – rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu HBO MAX pomnożona przez kwotę 29,99 zł.
23. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych.
24. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
25. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
26. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

#### **Odpowiedzialność w zakresie Dostępu HBO Max**

27. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem.
28. Jeżeli Dostęp HBO Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 35-39. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu HBO Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
29. 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.
30. 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. 35-39.
31. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 30, 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. 30;
  - 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. 30;
  - 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. 30, wyraźnie wynika, że Dostęp HBO Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
32. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 31 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
33. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 31 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
34. 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**

35. 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
36. 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).
37. 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.
38. 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.
39. 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**

40. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 41-44.
41. 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 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 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.
- 42. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 41 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.
- 43. 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.
- 44. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 43, 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.
- 45. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu HBO Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

#### Postanowienia końcowe

- 46. Dostawca serwisu HBO Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.hbomax.com](http://www.hbomax.com) oraz Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie HBO Max treści audiowizualne.
- 47. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem [www.plus.pl/hbomax](http://www.plus.pl/hbomax) oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## § 11 HBO MAX W WERSJI NA 12 MIESIĘCY I W WERSJI PODSTAWOWEJ

#### Postanowienia ogólne

- 1. Usługa „Dostęp HBO Max” („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 zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) Usługa jest dostępna dla konsumentów, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach oferty abonamentowej w sieci Plus (Klient”).

#### Definicje

- 2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. Usługa — usługa pozwalająca Klientowi na 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](http://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) umożliwiającą 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 upoważniająca Klienta do pierwszego zalogowania w serwisie HBO Max za pośrednictwem strony [www.hbomax.com](http://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 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

- 3. Usługa polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do Serwisu HBO Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP („Dostęp HBO Max”).
- 4. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadane aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na podany adres e-mail lub numer telefonu link do aktywacji usługi Dostępu HBO Max+.
- 5. 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](http://www.hbomax.com)
- 6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie HBO MAX są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
- 7. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu HBO MAX następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

#### Opłaty

- 8. Opłata za Usługę zależna jest od wybranej przez Klienta wersji:
  - a. Na 12 miesięcy, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu HBO MAX przez okres co najmniej 12 Okresów rozliczeniowych. Usługa w tej wersji może być aktywowana tylko przy zawarciu Umowy. Pierwszy Okres rozliczeniowy, licząc od dnia zawarcia Umowy, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 2 Okresu rozliczeniowego opłata wynosi 29,99 zł/Okres rozliczeniowy. Po okresie zobowiązania wskazanym w ust 8 lit. a usługa Dostępu HBO MAX może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 13 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.
  - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 29,99 zł/Okres rozliczeniowy.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

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

9. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.
10. Dostęp do HBO MAX w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu HBO MAX w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie

#### **Aktywacja Usługi**

11. Aktywacja Usługi dla wersji o której mowa w ust. 8 lit. a może nastąpić w momencie zawierania Umowy.
12. Aktywacja Usługi dla wersji o której mowa w ust. 8 lit. b może nastąpić
  - a. 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);
  - b. poprzez iPlus.
13. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi („SMS powitalny”). Aktywacja nastąpi w ciągu 48 h.
14. Aktywacja Usługi nie jest możliwa na tymczasowych Numerach MSISDN korzystających z Taryfy tymczasowej.
15. 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**

16. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b (w wersji podstawowej) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
  - a. 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),
  - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,
  - c. w aplikacji iPlus
17. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a (w wersji na 12 miesięcy) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi poprzez
  - a. 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),
  - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,
18. 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.
19. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
20. 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.
21. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. b (w wersji podstawowej) może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
22. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu HBO MAX w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a – w wersji na 12 miesięcy – rezygnacja przed upływem 12 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu HBO MAX pomnożona przez kwotę 29,99zł.
23. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 8 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 12 pełnych Okresów rozliczeniowych.
24. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
25. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
26. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

#### **Odpowiedzialność w zakresie Dostępu HBO Max**

27. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem.
28. Jeżeli Dostęp HBO Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 35-39. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu HBO Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
29. 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.
30. 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. 35-39.
31. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 30, 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. 30;
  - 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. 30;
  - 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. 30, wyraźnie wynika, że Dostęp HBO Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
32. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 31 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
33. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 31 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
34. 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

35. 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
36. 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).
37. 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.
38. 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.
39. 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

40. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 41-44.
41. 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.
42. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 41 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.
43. 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.
44. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 43, 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.
45. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu HBO Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

#### Postanowienia końcowe

46. Dostawca serwisu HBO Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.hbomax.com](http://www.hbomax.com) oraz Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie HBO Max treści audiowizualne.
47. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem [www.plus.pl/hbomax](http://www.plus.pl/hbomax) oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## § 12 DOSTĘP POLSAT BOX GO W WERSJI NA 24 MIESIĄCE I W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Polsat Box Go w ramach pakietu, o którym mowa w ust. 12, z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Polsat Box Go”).
2. Definicje:
  - a. Dostęp Polsat Box Go - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium lub Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest 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 dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl.
  - 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 Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację, powiązane treści i usługi oraz umożliwia korzystanie z pakietu Polsat Box Go Premium lub Polsat Box Go Sport; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: pomoc@polsatboxgo.pl
3. Dostęp Polsat Box Go jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach Umowy.
4. Korzystanie z Serwisu Polsat Box Go, wymaga:
  - a. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN),
  - b. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
5. Polkomtel prześle na Numer MSISDN Abonenta niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go.

6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
7. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, powinien dokonać rejestracji konta na stronie <https://polsatboxgo.pl> lub w aplikacji Polsat Box Go oraz powiązać konto, w polu edycji konta, z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
8. Od dnia 15 marca 2024 roku Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją. Abonent może również zarejestrować konto w Serwisie Polsat Box Go w sposób wskazany w ust.7.
9. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3, otrzyma automatycznie dostęp do wybranego pakietu Polsat Box Go. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 3.
10. Abonent, może korzystać z wybranego pakietu Polsat Box Go w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
11. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Polsat Box Go na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go.
12. Abonent w chwili zawarcia Umowy na 24 miesiące może wybrać Dostęp Polsat Box Go w ramach wskazanych pakietów:
  - a. Na 24 miesiące, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu Polsat Box Go przez okres co najmniej 24 miesięcy.
    - i. Abonent, który wybrał Plan cenowy XS, S albo M i wybrał dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium, pierwsze 3 Okresy rozliczeniowe, licząc od dnia zawarcia Umowy, otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 4 Okresu rozliczeniowego, opłata wynosi 30 zł/Okres rozliczeniowy.
    - ii. Abonent, który wybrał Plan cenowy XS, S albo M i wybrał dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport, pierwsze 3 Okresy rozliczeniowe, licząc od dnia zawarcia Umowy, otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 4 Okresu rozliczeniowego, opłata wynosi 40 zł/ Okres rozliczeniowy.
    - iii. Abonent, który wybrał plan cenowy Plan cenowy L, XL, 2XL albo 3XL i wybrał dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium, pierwsze 6 Okresów rozliczeniowych, licząc od dnia zawarcia Umowy, otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 7 Okresu rozliczeniowego, opłata wynosi 30 zł/Okres rozliczeniowy.
    - iv. Abonent, który wybrał plan cenowy Plan cenowy L, XL, 2XL albo 3XL i wybrał dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport, pierwsze 6 Okresów rozliczeniowe, licząc od dnia zawarcia Umowy, otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 7 Okresu rozliczeniowego, opłata wynosi 40 zł/ Okres rozliczeniowy.

Po okresie 24 miesiące usługa Dostępu Polsat Box Go do wybranego pakietu może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 25 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 30 zł/Okres rozliczeniowy za Dostęp Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium lub 40 zł/Okres rozliczeniowy za Dostęp Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Sport. Usługa w tej wersji może być aktywowana tylko przy zawarciu Umowy.
  - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium w wysokości 30 zł/Okres rozliczeniowy lub pakietu Polsat Box Go Sport w wysokości 40 zł/ Okres rozliczeniowy.
13. Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 12 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium lub pakietu Polsat Box Go Sport w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
14. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. b może zostać dokonana w trakcie obowiązywania Umowy:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium
  - d. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „SportSTD” dla pakietu Polsat Box Go Sport
15. Opłata za Dostęp Polsat Box Go naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
16. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. a – w wersji na 24 miesiące – rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu Polsat Box Go pomnożona przez kwotę 30 zł dla pakietu Polsat Box Go Premium lub 40 zł dla pakietu Polsat Box Go Sport.
17. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych.
18. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. a:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
19. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 12 lit. b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
20. Abonent może dezaktywować Dostęp Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. b:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium
  - d. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt SportSTD2” dla pakietu Polsat Box Go Sport
21. Dezaktywacja usługi Dostępu Polsat Box Go oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
22. Dezaktywacja usług Dostępu Polsat Box Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
23. Usługa Dostępu Polsat Box Go nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
24. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Polsat Box Go w terminie oraz brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem.
25. Jeżeli Dostęp Polsat Box Go, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 32-36. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
26. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Polsat Box Go, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go, lub

- b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Polsat Box Go miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
27. W przypadku, świadczenia Dostępu Polsat Box Go w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 32-36.
28. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
- jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 27, doprowadzenie do zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - Polkomtel nie doprowadził Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 27;
  - brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 27;
  - brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 27, wyraźnie wynika, że Dostęp Polsat Box Go nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
29. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 28 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
30. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 28 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
31. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Polsat Box Go, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Polsat Box Go miała być dostarczany.
32. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Polsat Box Go podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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
33. Reklamacja może zostać złożona:
- drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus.
  - w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa
  - pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
  - telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
34. 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.
35. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
36. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
37. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
38. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
- zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zachowania jego zgodności z prawem;
  - zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - usprawnienie działania Dostępu Polsat Box Go oraz obsługi Abonentów;
  - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Polsat Box Go;
  - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Polsat Box Go;
  - zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Polsat Box Go;
  - zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
39. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 38 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
40. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Polsat Box Go, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
41. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 40 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.
42. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Polsat Box Go po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
43. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Polsat Box Go tj. Cyfrowy Polsat S.A.
44. Pozostałe warunki świadczenia Dostępu Polsat Box Go w ramach wybranego pakietu, zostały opisane na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnym pod linkiem [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl), a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### § 13 DOSTĘP POLSAT BOX GO W WERSJI NA 12 MIESIĘCY I W WERSJI PODSTAWOWEJ

- Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Polsat Box Go w ramach pakietu, o którym mowa w ust. 12, z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Polsat Box Go”).
- Definicje:
  - Dostęp Polsat Box Go - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium lub Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest 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 zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
- 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 Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację, powiązane treści i usługi oraz umożliwia korzystanie z pakietu Polsat Box Go Premium lub Polsat Box Go Sport; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)
3. Dostęp Polsat Box Go jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach Umowy.
  4. Korzystanie z Serwisu Polsat Box Go, wymaga:
    - c. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN),
    - d. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
  5. Polkomtel prześle na Numer MSISDN Abonenta niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go.
  6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
  7. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, powinien dokonać rejestracji konta na stronie <https://polsatboxgo.pl> lub w aplikacji Polsat Box Go oraz powiązać konto, w polu edycji konta, z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
  8. Od dnia 15 marca 2024 roku Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją. Abonent może również zarejestrować konto w Serwisie Polsat Box Go w sposób wskazany w ust. 7.
  9. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3, otrzyma automatycznie dostęp do wybranego pakietu Polsat Box Go. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 3.
  10. Abonent, może korzystać z wybranego pakietu Polsat Box Go w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
  11. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Polsat Box Go na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go .
  12. Abonent w chwili zawarcia Umowy na 12 miesięcy może wybrać Dostęp Polsat Box Go w ramach wskazanych pakietów:
    - a. Na 12 miesięcy, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu Polsat Box Go przez okres co najmniej 12 miesięcy.
      - i. Abonent, który wybierze dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium, pierwszy Okres rozliczeniowy, licząc od dnia zawarcia Umowy, otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 2 Okresu rozliczeniowego, opłata wynosi 30 zł/Okres rozliczeniowy.
      - ii. Abonent, który wybierze dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport, pierwszy Okres rozliczeniowy, licząc od dnia zawarcia Umowy, otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast od 2 Okresu rozliczeniowego, opłata wynosi 40 zł/ Okres rozliczeniowy.

Po okresie 12 miesięcy usługa Dostępu Polsat Box Go do wybranego pakietu może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 13 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata w wysokości 30 zł/Okres rozliczeniowy za Dostęp Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium lub 40 zł/Okres rozliczeniowy za Dostęp Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Sport. Usługa w tej wersji może być aktywowana tylko przy zawarciu Umowy.
    - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium w wysokości 30 zł/Okres rozliczeniowy lub pakietu Polsat Box Go Sport w wysokości 40 zł/ Okres rozliczeniowy.
  13. Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 12 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium lub pakietu Polsat Box Go Sport w trakcie obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
  14. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. b może zostać dokonana w trakcie obowiązywania Umowy:
    - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
    - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
    - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium
    - d. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „SportSTD” dla pakietu Polsat Box Go Sport
  15. Opłata za Dostęp Polsat Box Go naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
  16. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. a – w wersji na 12 miesięcy – rezygnacja przed upływem 12 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu Polsat Box Go pomnożona przez kwotę 30 zł dla pakietu Polsat Box Go Premium lub 40 zł dla pakietu Polsat Box Go Sport.
  17. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 12 pełnych Okresów rozliczeniowych.
  18. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. a:
    - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
    - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  19. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 12 lit. b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
  20. Abonent może dezaktywować Dostęp Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 12 lit. b:

- a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium
  - d. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt SportSTD2” dla pakietu Polsat Box Go Sport
21. Dezaktywacja usługi Dostępu Polsat Box Go oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
  22. Dezaktywacja usług Dostępu Polsat Box Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
  23. Usługa Dostępu Polsat Box Go nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
  24. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Polsat Box Go w terminie oraz brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem.
  25. Jeżeli Dostęp Polsat Box Go, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 32-36. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
  26. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Polsat Box Go, jeżeli:
    - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go, lub
    - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Polsat Box Go miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
  27. W przypadku, świadczenia Dostępu Polsat Box Go w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 32-36.
  28. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
    - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 27, doprowadzenie do zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 27;
    - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 27;
    - d. brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
    - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 27, wyraźnie wynika, że Dostęp Polsat Box Go nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
  29. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 28 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
  30. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 28 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
  31. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Polsat Box Go, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Polsat Box Go miała być dostarczany.
  32. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Polsat Box Go podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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
  33. 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).
  34. 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.
  35. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
  36. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
  37. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
  38. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
    - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    - c. usprawnienie działania Dostępu Polsat Box Go oraz obsługi Abonentów;
    - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Polsat Box Go;
    - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Polsat Box Go;
    - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Polsat Box Go;
    - 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.
  39. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 38 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
  40. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Polsat Box Go, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
  41. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 40 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.
  42. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Polsat Box Go po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
  43. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Polsat Box Go tj. Cyfrowy Polsat S.A.

44. Pozostałe warunki świadczenia Dostępu Polsat Box Go w ramach wybranego pakietu, zostały opisane na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnym pod linkiem [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl), a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

## § 14 DOSTĘP POLSAT BOX GO SPORT NA 9 MIESIĘCY I W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Polsat Box Go Sport”).
2. Definicje:
  - a. Dostęp Polsat Box Go Sport - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest 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 zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - 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 Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację, powiązane treści i usługi oraz umożliwia korzystanie z pakietu Polsat Box Go Sport; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e -mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)
3. Dostęp Polsat Box Go Sport jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach Umowy.
4. Korzystanie z pakietu Polsat Box Go Sport w ramach Serwisu Polsat Box Go, wymaga:
  - a. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN),
  - b. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
5. Złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Dostępu Polsat Box Go Sport może nastąpić w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania zgodnie z ust. 18-19.
6. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go Sport nastąpi w ciągu 24 godzin od daty złożenia zamówienia. W tym czasie, Polkomtel prześle na Numer MSISDN Abonenta niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go.
7. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
8. Abonent, który w momencie złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Dostępu Polsat Box Go Sport nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, powinien dokonać rejestracji konta na stronie <https://polsatboxgo.pl> lub w aplikacji Polsat Box Go oraz powiązać konto, w polu edycji konta, z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
9. Od dnia 15 marca 2024 roku Abonentowi, który w momencie złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Dostępu Polsat Box Go Sport nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją. Abonent może również zarejestrować konto w serwisie Polsat Box Go w sposób wskazany w ust. 8.
10. Abonent, który w momencie złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Dostępu Polsat Box Go Sport posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3, otrzyma automatycznie dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 3.
11. Abonent, może korzystać z pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
12. Abonent będzie mógł korzystać z Dostępu Polsat Box Go Sport na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i Regulaminie serwisu Polsat Box Go .
13. Abonent może wybrać Dostęp Polsat Box Go Sport w wersji:
  - a. Na 9 miesięcy, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu Polsat Box Go Sport na okres 9 Okresów rozliczeniowych, przy czym Abonent od momentu aktywacji Dostępu Polsat Box Go Sport będzie ponosił opłatę za korzystanie z usługi w wysokości 34,99 zł/Okres rozliczeniowy
  - b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go Sport będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Polsat Box Go Sport w wysokości 40 zł/Okres rozliczeniowy.
14. Dostęp Polsat Box Go Sport, o którym mowa w ust.13 lit. a oraz lit. b może być aktywowany w dowolnym momencie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Polsat Box Go Sport w trakcie obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
15. Dostęp Polsat Box Go Sport, o którym mowa w ust.13 lit. a zostanie automatycznie dezaktywowany po 9 okresach rozliczeniowych.
16. Dostęp Polsat Box Go Sport, o którym mowa w ust.13. lit. a może być aktywowany tylko raz. Po jego dezaktywacji Abonent nie ma możliwości jego ponownego włączenia.
17. W przypadku Abonenta posiadającego Dostęp Polsat Box Go Sport w wersji o której mowa w ust. 13 lit. a, rezygnacja przed upływem 9 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta 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 o której mowa w ust. 13 lit. b, a w wersji o której mowa w ust. 13 lit. a.
18. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go Sport w wersji, o której mowa w ust. 13 lit. a może zostać dokonana w trakcie obowiązywania Umowy :
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
19. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go Sport w wersji, o której mowa w ust. 13 lit. b może zostać dokonana w trakcie obowiązywania Umowy:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. Poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „SportSTD2”
20. Opłata za Dostęp Polsat Box Go Sport naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
21. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 13 lit. b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
22. Abonent może dezaktywować Dostęp Polsat Box Go Sport w wersji, o której mowa w ust. 13 lit. a:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.

23. Abonent może dezaktywować Dostęp Polsat Box Go Sport w wersji, o której mowa w ust. 13 lit. b:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. Poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt SportSTD2”
24. Dezaktywacja usługi Dostępu Polsat Box Go, o której mowa w ust. 13 lit. a i 13 lit b, oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
25. Dezaktywacja usług Dostępu Polsat Box Go Sport nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
26. Usługa Dostępu Polsat Box Go Sport nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
27. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Polsat Box Go Sport w terminie oraz brak zgodności Dostępu Polsat Box Go Sport z niniejszym paragrafem.
28. Jeżeli Dostęp Polsat Box Go Sport, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 35-39. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go Sport niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
29. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Polsat Box Go Sport, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go Sport, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Polsat Box Go Sport miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
30. W przypadku, świadczenia Dostępu Polsat Box Go Sport w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Polsat Box Go Sport do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 35-39.
31. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 30, doprowadzenie do zgodności Dostępu Polsat Box Go Sport z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Polsat Box Go Sport do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 30;
  - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Polsat Box Go Sport do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 30;
  - d. brak zgodności Dostępu Polsat Box Go Sport z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 30, wyraźnie wynika, że Dostęp Polsat Box Go Sport nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
32. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 31 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
33. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 31 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
34. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Polsat Box Go Sport, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Polsat Box Go Sport miała być dostarczany.
35. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Polsat Box Go Sport podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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
36. 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).
37. 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.
38. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
39. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Polsat Box Go Sport z niniejszym paragrafem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
40. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
41. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Polsat Box Go Sport z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Polsat Box Go Sport oraz obsługi Abonentów;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Polsat Box Go Sport;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Polsat Box Go Sport;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Polsat Box Go Sport;
  - 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.
42. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 41 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
43. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Polsat Box Go Sport, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
44. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 43 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.
45. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Polsat Box Go Sport po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
46. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Polsat Box Go Sport, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Polsat Box Go tj. Cyfrowy Polsat S.A.

47. Pozostałe warunki świadczenia Dostępu Polsat Box Go Sport zostały opisane na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnej pod linkiem [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl), a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### § 15 PAKIET ALL IN SIMO – USŁUGA PŁATNA

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Nowej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet usług All In SIMO i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w skład tego pakietu: Usługa Serwisowa, o której mowa w § 16 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, Ochrona Internetu i Tożsamości (1 urządzenie + 1 mail) oraz TIDAL HiFi.
2. Zasady korzystania z Pakietu All In SIMO oraz wchodzących w jego skład usług określa niniejszy paragraf oraz § 16 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, a także Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia II”, Regulaminu Usługi „Ochrona Internetu” i Regulamin „Usługi TIDAL”, których treści są zawarte w § 27 REGULAMINY Usług Dodatkowych
3. Abonent w chwili zawarcia Nowej Umowy może wybrać Pakiet usług All In SIMO w wersji „24 m-ce” albo w wersji „podstawowej”.
4. Opłata za korzystanie z Pakietu All In SIMO w wersji „podstawowej” wynosi 34,99 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Wybierając Pakiet usług All In SIMO w wersji „24 m-ce” Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 20,00 zł przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.
6. Aktywacja Pakietu All In SIMO w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Nowej Umowy.
7. Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. Abonent posiadający Pakiet usług All In SIMO w wersji „podstawowej” może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu All In SIMO w wersji „podstawowej”.
9. W przypadku Pakietu usług All In SIMO w wersji „24 m-ce” rezygnacja przez upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „podstawową” i wersją „24 m-ce” z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy, za wyjątkiem dezaktywacji Pakietu All In SIMO na życzenie Abonenta w sytuacji podpisania przez Abonenta Nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
10. W przypadku Pakietu All In SIMO w wersji „24 m-ce” po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
11. Zawarcie przez Abonenta Nowej Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu usług All In SIMO w wersji na 24 miesiące wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
12. Pakiet usług All In SIMO Abonent może dezaktywować:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
13. Dezaktywacja Pakietu All In SIMO oznacza dezaktywację usług będących składowymi Pakietu, a opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
14. Dezaktywacja Pakietu All In SIMO i składowych usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji Pakietu All In SIMO.
15. Po dezaktywacji Pakietu All In SIMO, Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu All In SIMO na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
16. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu All In SIMO, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi, a jeżeli Klient przy zawieraniu Nowej Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
17. Pakiet All In SIMO i usługi wchodzące w jego skład nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
18. Pozostałe warunki świadczenia usług wchodzących w skład Pakietu All In SIMO przedstawione są w § 16 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, a także w § 27 REGULAMINY Usług Dodatkowych: w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia II”, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”, w Regulaminie „Usługi TIDAL”. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi regulaminami a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### § 16 SERWIS URZĄDZENIA W PAKIECIE ALL IN SIMO

1. Abonent, który zlecił aktywację pakietu All In SIMO („Pakiet”) zleca dla wykorzystywanego telefonu lub smartfonu („Urządzenie”) aktywację promocyjnej usługi serwisowej Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO na zasadach określonych w niniejszym regulaminie („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej na podstawie numeru IMEI tego Urządzenia.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej jest zawarta w ramach opłaty za Pakiet.
8. Okres rozliczeniowy to okres miesięczny („Okres Rozliczeniowy”).
9. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.200 zł.
10. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może nastąpić tylko łącznie z dezaktywacją całego Pakietu, Abonent nie ma możliwości dezaktywacji wyłącznie Usługi Serwisowej.
11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej opisane w Regulaminie (to jest Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

### § 17 USŁUGA SERWISOWA, „SERWIS URZĄDZENIA SIMO 24”

1. Abonent w ramach Promocji może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub, smartfonu („Urządzenie”) aktywację promocyjnej Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIMO 24” („Usługa Serwisowa”).



2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia oraz diagnozę smartfonu za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej na podstawie numeru IMEI tego Urządzenia.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30 dniowych okresach rozliczeniowych („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie 15 zł, z zastrzeżeniem ust. 8 niniejszego paragrafu.
8. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 10 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji podpisania przez Abonenta Nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
9. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.200 zł.
10. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
11. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
12. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
13. W zakresie nieuregulowanym powyżej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały opisane w Regulaminie (§ 27 REGULAMINY Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

#### **§ 18 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA SIM II”**

1. Abonent może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub smartfonu („Urządzenie”) aktywację Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II” („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30 dniowych okresach rozliczeniowych („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie 25,00 zł.
8. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000 zł.
9. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
10. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
12. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 27 REGULAMINY Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

#### **§ 19 PAKIET ALL IN – USŁUGA PŁATNA**

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, wybrał w momencie zawierania niniejszej Nowej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet usług All In i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w skład tego pakietu: Usługa Serwisowa, o której mowa w § 20 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, Ochrona Internetu i Tożsamości (1 licencja + 1 email) oraz TIDAL HiFi.
2. Zasady korzystania z Pakietu All In oraz wchodzących w jego skład usług określa niniejszy paragraf oraz § 20 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, a także Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, Regulaminu Usługi „Ochrona Internetu” i Regulamin „Usługi TIDAL”, których treści są zawarte w § 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH
3. Abonent w chwili zawarcia Nowej Umowy może wybrać Pakiet usług All In w wersji „24 m-ce” albo w wersji „podstawowej”.

4. Opłata za korzystanie z Pakietu All In w wersji „podstawowej” wynosi 34,99 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Wybierając Pakiet usług All In w wersji „24 m-ce” Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 20 zł przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.
6. Aktywacja Pakietu All In w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Nowej Umowy.
7. Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. Abonent posiadający Pakiet usług All In w wersji „podstawowej” może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu All In w wersji „podstawowej”.
9. W przypadku Pakietu usług All In w wersji „24 m-ce” rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „podstawową” i wersją „24 m-ce” z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy za wyjątkiem dezaktywacji Pakietu usług All In w wersji „24 m-ce” na życzenie Abonenta w sytuacji podpisania przez Abonenta Nowej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
10. W przypadku Pakietu All In w wersji „24 m-ce” po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
11. Zawarcie przez Abonenta Nowej Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu usług All In w wersji na 24 miesiące wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
12. Pakiet usług All In Abonent może dezaktywować:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
13. Dezaktywacja Pakietu All In oznacza dezaktywację usług będących składowymi Pakietu, a opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
14. Dezaktywacja Pakietu All In i składowych usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji Pakietu All In.
15. Po dezaktywacji Pakietu All In, Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu All In na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
16. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu All In, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi, a jeżeli Klient przy zawieraniu Nowej Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
17. Pakiet All In i usługi wchodzące w jego skład nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
18. Pozostałe warunki świadczenia usług wchodzących w skład Pakietu All In przedstawione są w § 20 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, a także w § 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH: w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”, w Regulaminie „Usługi TIDAL”. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi regulaminami a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### § 20 SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM W PAKIECIE ALL IN

1. Abonent, który zlecił aktywację pakietu All In („Pakiet”) zleca dla jednego urządzenia, tj. telefonu komórkowego, smartfonu, tabletu, telewizora, laptopa albo smartwatcha („Urządzenie”) aktywację promocyjnej usługi Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In na zasadach określonych w niniejszym regulaminie („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „Regulamin”). Dodatkowo, w ramach promocji, rozszerza się zakres Usługi Serwisowej o możliwość usunięcia uszkodzenia mechanicznego Urządzenia polegającego na stłuczeniu lub pęknięciu Urządzenia wymagającego naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia. Do rozszerzonego zakresu Usługi Serwisowej mają odpowiednie zastosowanie postanowienia Regulaminu. W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 5 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Pakietu All In.
4. Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej jest zawarta w ramach opłaty za Pakiet.
5. Okres Rozliczeniowy to okres miesięczny.
6. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania w ramach Pakietu Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć wartości ceny zakupu Urządzenia.
7. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może nastąpić tylko łącznie z dezaktywacją całego Pakietu, Abonent nie ma możliwości dezaktywacji wyłącznie Usługi Serwisowej.
8. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej opisane w Regulaminie (to jest Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

### § 21 USŁUGA SERWISOWA, „SERWIS URZĄDZENIA 24”

1. Abonent, który zawierając Umowę jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („Urządzenie”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację promocyjnej usługi serwisowej „Serwis Urządzenia 24” („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności: naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „Regulamin”. W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („Okresy Rozliczeniowe Serwisu”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie 15 zł, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu, Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 10 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji zawarcia przez Abonenta Nowej Umowy, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
6. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.200 zł.
7. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.

8. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
9. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia, Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
10. W zakresie nieuregulowanym powyżej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały szczegółowo opisane w Regulaminie (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

## § 22 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM 24”

1. Abonent, który zawierając Umowę jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („**Urządzenie**”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację **promocyjnej** usługi serwisowej „Serwis Urządzenia Premium 24” („**Usługa Serwisowa**”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „**Regulamin**”). Dodatkowo, w ramach promocji, rozszerza się zakres Usługi Serwisowej o możliwość usunięcia uszkodzenia mechanicznego Urządzenia polegającego na stłuczeniu lub pęknięciu Urządzenia wymagającego naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia. Do rozszerzonego zakresu Usługi Serwisowej mają odpowiednie zastosowanie postanowienia Regulaminu. W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **20 zł**, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 5 zł za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji zawarcia przez Abonenta Nowej Umowy, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
6. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obojętowania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć wartości ceny zakupu Urządzenia.
7. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
8. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
9. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
10. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały szczegółowo opisane w Regulaminie (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

## § 23 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA III”

1. Abonent, który zawierając Umowę jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („**Urządzenie**”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację usługi serwisowej „Serwis Urządzenia III” („**Usługa Serwisowa**”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „**Regulamin**”). W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**”). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **25 zł**.
5. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obojętowania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000 zł.
6. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
7. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
8. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
9. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

## § 24 USŁUGA OCHRONA INTERNETU I TOŻSAMOŚCI

1. Abonentowi, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, wskazanych w tabeli zawartej w § 2 ust. 2, wybrał w chwili zawierania Nowej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowana jest Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” i zleca jej aktywację, Polkomtel będzie świadczył Usługę Ochrona Internetu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”, którego treść jest zawarta w § 27 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH.

2. Abonent może wybrać **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości** w wersji:
  - a. **na 5 urządzeń i 5 maili**, co oznacza, iż Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty: **10,00 zł z VAT/mies. (8,13 zł netto)** przez co najmniej wszystkie pełne Okresy rozliczeniowe **w czasie oznaczonym Umową**;
  - b. **na 1 urządzenie i 1 mail**, co oznacza, iż Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty: **4,00 zł z VAT/mies. (3,25 zł netto)** przez co najmniej wszystkie pełne Okresy rozliczeniowe **w czasie oznaczonym Umową**.
3. Aktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Nowej Umowy.
4. Opłata za **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości** naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
5. Rezygnacja przez Abonenta z **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** przed upływem **czasu oznaczonego Umową** może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** wybranej przez Abonenta w chwili zawierania Nowej Umowy oraz wersją wskazaną w § 5 ust. 1 tabeli w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu” zawartym w § 27 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca **czasu oznaczonego Umową**.
6. Po upływie **czasu oznaczonego Umową** Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**.
7. **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości** Abonent może dezaktywować:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
8. Dezaktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**.
9. Po dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**, Abonent nie ma możliwości jej ponownego włączenia na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
10. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowaną usługą, a jeżeli Klient przy zawieraniu Nowej Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowaną usługą.
11. Pozostałe warunki świadczenia **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** zostały opisane w § 27 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem Usługi „Ochrona Internetu” a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### § 25 WARUNKI SPECJALNE

1. Zmiana wybranego pierwotnie Promocyjnego Planu Cenowego na inny Promocyjny Plan Cenowy określony w § 2 pkt. 1 Regulaminu Promocji:
  - a. nie powoduje wyłączenia usługi „Ochrona Internetu”,
  - b. powoduje dezaktywację wszystkich usług, które nie są dedykowane dla Promocyjnego Planu Cenowego zgodnie z tabelą w § 2 pkt. 1, na który nastąpiła zmiana,
  - c. nie powoduje włączenia usług, które są dedykowane dla Promocyjnego Planu Cenowego zgodnie z tabelą w § 2 pkt. 4, na który nastąpiła zmiana.
2. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) lub przypisania Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta w czasie oznaczonym Umową powoduje przeniesienie na nowy podmiot także Usługi Ochrona Internetu, Serwis Urządzenia 24, Serwis Urządzenia Premium 24, Serwis Urządzenia III zgodnie z wariantem przypisanym do Promocyjnego Planu Cenowego. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) w czasie oznaczonym Umową powoduje utratę prawa do korzystania z Usługi Serwis Urządzenia 24, Serwis Urządzenia Premium 24, Serwis Urządzenia III. Przypisania Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta w czasie oznaczonym Umową powoduje przeniesienie na nowy podmiot także Serwis Urządzenia 24, Serwis Urządzenia Premium 24, Serwis Urządzenia III zgodnie z wariantem przypisanym do Promocyjnego Planu Cenowego.
3. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) lub przypisania Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta po zakończeniu czasu oznaczonego Umową powoduje utratę prawa do korzystania z Usługi Ochrona Internetu, Serwis Urządzenia 24, Serwis Urządzenia Premium 24, Serwis Urządzenia III.
4. W przypadku rozwiązania Umowy dostęp do Usługi Ochrona Internetu zostanie wyłączony.

### § 26 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Limit kredytowy wynosi 244 zł.
2. Polkomtel jest uprawniony do żądania od Abonenta Kaucji według następujących zasad:
  - a. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. c, lub w § 6 ust. 12 Regulaminu - 1500 zł,
  - b. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. d, lit. f Regulaminu - 5000 zł,
  - c. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. a, lit. b Regulaminu - 7600 zł,
  - d. w przypadkach określonych w § 11 ust. 1 lit. e Regulaminu w stopniu: niski - 1500 zł, średni - 5000 zł, wysoki - 7600 zł.
3. Kaucja podlega zwrotowi po terminowym opłaceniu przez Abonenta należności wynikających z:
  - a. 6 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadkach Kaucji w kwocie 1500 lub 5000 zł,
  - b. 12 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadku Kaucji w kwocie 7600 zł.

### § 27 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH

## I. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin i Cennik określają zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.
2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 04.04.2022 roku do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta oraz zakupionych w Polkomtel w ramach zawartej Umowy.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, gdy jednocześnie Klient w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń zakupił Urządzenie.

## § 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- Aplikacja diagnostyczna lub Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy smartfona pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające smartfon w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu smartfona oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona; Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **SmartSkaner+**; do uruchomienia Aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: [www.naprawaplus.pl/App/aplikacja](http://www.naprawaplus.pl/App/aplikacja). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 10.0., iOS w wersji od 12 do 13.5. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
- Cena zakupu Urządzenia** – cena określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w Polkomtel w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez Polkomtel;
- Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
- Dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
- Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
- Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna przekazuje również Użytkownikom informacje w zakresie uprawnień gwarancyjnych do Urządzeń, w tym informacji o serwisach autoryzowanych dokonujących napraw gwarancyjnych. Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
- Klient** – Abonent Plus Abonament w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośrednioj opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej Klientów;
- Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
- Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
- Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
- Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
- Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
- Polkomtel** – Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
- Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
- Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
- Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
- Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
- Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
- Urządzenie** – oznacza fabrycznie nowy smartwatch, telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop lub telewizor, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu od Polkomtel albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży Polkomtel;
- Urządzenie Nowe** – wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
- Urządzenie Zastępcze** – smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;
- Usługa Serwisowa** – usługa serwisowa Serwis Urządzenia III obejmująca diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę Urządzenia, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
- Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
- Użytkownik** – Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
- Wykonawca** – Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00 – 008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
- Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
- Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – oferty abonamentowe” lub „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) albo Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych (RSUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl).
4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
7. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
8. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
  - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - 2) Polkomtel nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
  - 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
  - 5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

### § 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
  - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
  - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;
  - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
  - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
  - 1) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
  - 2) Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
  - 3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
  - 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 2) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
4. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

### § 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

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

## § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 4) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
  - 5) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
  - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
  - 8) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 9) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „**Blokada**”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:
  - 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
  - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
  - 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

## § 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
  - 1) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania smartwatcha, telefonu komórkowego, smartfona, tabletu:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego — wykonanie Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy — przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
    - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;
  - 2) przypadku Uszkodzenia lub Zalania laptopa:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
    - b) w ciągu 14 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego — wykonanie Naprawy Urządzenia;
    - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy — przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
  - 3) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora:
    - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu lub w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika - odebranie Urządzenia lub zorganizowanie wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika;
    - b) w ciągu 21 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego/wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika — wykonanie Naprawy Urządzenia.
2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
  - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
  - 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) w przypadku telewizorów, Użytkownik nie udostępnił technikowi Urządzenia w ustalonym terminie w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub ustalił inny termin wizyty technika, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 4) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 5) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 6) Użytkownik nie usunął Blokadę założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 7) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
  - 8) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 9) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
  - 10) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 11) doszło do działania siły wyższej.
3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.

4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaże Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalanie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającą poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w Cenniku i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawczy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a pozostałym Limitem, pomniejszonym o wskazane w Cenniku koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony. Użytkownikowi, który nie zdecydował się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecydował się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
13. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę wymiany na Urządzenie Nowe będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
14. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.
15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6 Regulaminu.
19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

## **§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej**

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Koszt Naprawy nie może przekroczyć kwoty 1.000 zł brutto.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

## **§ 9 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej**

1. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej.
2. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,



- 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus lub cesji numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wylączenia Karty SIM przez Polkomtel) z chwilą dezaktywacji, o której mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu,
  - 3) z dniem poinformowania Polkomtel przez Klienta o zbyciu lub utracie (np. kradzieży) Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować Polkomtel o zbyciu lub utracie Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez Polkomtel za Usługę Serwisową,
  - 4) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

## § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, sprzeciwu, sprostowania oraz cofnięcia zgód w każdym czasie.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
5. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

## § 11 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>10</sup>;
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) ;
  - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
2. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
3. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
4. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## § 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 .
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie Polkomtel.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - 2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - 3) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
  - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
  - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
  - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
  - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
  - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel informuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK informuje 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.

<sup>10</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywacji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III ”

Cennik za Usługę Serwisową i za świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej

1. Opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
2. Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tableatów i smartwatchy: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 56,10 zł. netto, tj. 69 zł brutto (z VAT).
3. Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tableatów i smartwatchy: 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT); dla laptopów i telewizorów: 80,49 zł. netto, tj. 99,00 zł brutto (z VAT).

## II. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin i Cennik określają zasady i warunki świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej dla Klientów.
2. Usługa Serwisowa oferowana jest od dnia 04.04.2022 roku do odwołania.
3. Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### § 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy smartfona pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające smartfon w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu smartfona oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona; Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **SmartSkaner+**; do uruchomienia Aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: [www.naprawaplus.pl/App/aplikacja](http://www.naprawaplus.pl/App/aplikacja). Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0 do 10.0., iOS w wersji od 12 do 13.5. Polkomtel ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
2. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
3. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
4. **Dystrybutor** – jest to osoba fizyczna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej lub osoba prawna, która wprowadziła do obrotu Urządzenie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub przez autoryzowanego przedstawiciela producenta Urządzenia;
5. **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego.; Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
7. Klient – Abonent Plus Abonament w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
11. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **Polkomtel** – Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
19. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy lub smartfon, który został wprowadzony do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez Dystrybutora;

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

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

20. **Urządzenie Nowe** — wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
21. **Urządzenie Zastępcze** — smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;
22. **Usługa Serwisowa** — usługa serwisowa Serwis Urządzenia SIM II obejmująca diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę Urządzenia, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
23. **Uszkodzenie** — uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
24. **Użytkownik** — Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
25. **Wykonawca** — Digital Care sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00 — 008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz Polkomtel w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
26. **Wyświetlacz** — część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
27. **Zalanie** — bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodnie z „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.

### § 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: [infolinia@ucare.pl](mailto:infolinia@ucare.pl).
4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. W przypadku zmiany wykorzystywanego Urządzenia Użytkownik może dokonać aktualizacji Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową za pomocą infolinii technicznej pod numerem (22) 716 19 99. Użytkownikowi przysługuje 1 (jedna) aktualizacja Numeru IMEI/SN w okresie 24 Okresów Rozliczeniowych liczonych od aktywacji Usługi Serwisowej. Warunkiem skutecznej aktualizacji Numeru IMEI/SN jest dołączenie zdjęcia nieuszkodzonego Urządzenia z Numerem IMEI/SN, które ma zostać objęte Usługą Serwisową.
7. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
8. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
9. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
  - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 8, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - 2) Polkomtel nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
  - 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
  - 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
  - 5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 8, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

## § 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
  - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
  - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
  - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 lub ust. 6 Regulaminu;
  - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
  - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
  - 1) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
  - 2) Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
  - 3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
  - 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
  - 2) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
  - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
4. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

## § 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 6 ust. 1 Regulaminu.

## § 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://www.naprawaplus.pl) lub skontaktować się z Infolinią Techniczną i podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
  - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
  - 4) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
  - 5) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
  - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
  - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
  - 8) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
  - 9) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
  - 10) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „**Blokada**”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.
2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:
  - 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
  - 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
  - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
  - 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

## § 7 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy Polkomtel zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
  - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
  - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego — wykonanie Naprawy Urządzenia;
  - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy — przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
  - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;

2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
  - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
  - 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
  - 3) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 4) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 5) Użytkownik nie usunął Blokadę założonej na urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 6) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
  - 7) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 8) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
  - 9) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 10) doszło do działania siły wyższej.
3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaze Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalenie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecydował się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w Cenniku wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w Cenniku i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawczy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a pozostałym Limitem, pomniejszonym o wskazane w Cenniku koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony. Użytkownikowi, który nie zdecydował się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w Cenniku oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w Cenniku. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecydował się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w Cenniku zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w Cenniku koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
13. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez Polkomtel w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez Polkomtel, Polkomtel wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę wymiany na Urządzenie Nowe będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz Polkomtel do czasu uregulowania w całości należności wobec Polkomtel z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez Polkomtel.
14. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w Cenniku oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.
15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 6 Regulaminu.
19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

## § 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 3 ust. 3 Regulaminu.
3. Koszt Naprawy nie może przekroczyć kwoty 1.000,00 zł brutto.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

## § 9 Aktywacja, dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje w ciągu 7 dni od dnia ustalenia Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową, co następuje 7 (siódmego) dnia od zawarcia albo przedłużenia obowiązywania Umowy oraz zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej. Za dzień aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się dzień, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o Numerze IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
2. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
3. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  - 1) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,
  - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus lub cesji numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wylączenia Karty SIM przez Polkomtel) z chwilą dezaktywacji, o której mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu,
  - 3) z dniem poinformowania Polkomtel przez Klienta o zbyciu lub utracie (np. kradzieży) Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować Polkomtel o zbyciu lub utracie Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez Polkomtel za Usługę Serwisową,
  - 4) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

## § 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, sprzeciwu, sprostowania oraz cofnięcia zgód w każdym czasie.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
5. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

## § 11 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
  - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)<sup>11</sup>;
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl);
  - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
2. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
3. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
4. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

## § 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w siedzibie Polkomtel.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.

<sup>11</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 6 – 8.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu do zachowania jego zgodności z prawem;
  - 2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - 3) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
  - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
  - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
  - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
  - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
  - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK informuje 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.
9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywacji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II ”

### Cennik za Usługę Serwisową i za świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej

1. Opłata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
2. Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi dla telefonów i smartfonów: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT).
3. Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi dla telefonów i smartfonów : 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT).

## III. Regulamin Usługi „Ochrona Internetu” („Regulamin”) wersja z dnia 8.11.2023 r.

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi „Ochrona Internetu” („Usługa”) którą świadczy Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego 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. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) dalej „Polkomtel”.
2. Usługa jest świadczona dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel (z wyłączeniem Plus na Kartę i MIX Plus) i którzy aktywują Usługę („Abonent”).
3. Regulamin obowiązuje od 08.11.2023 r. do odwołania.

### § 2

#### Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. **Usługa** - usługa składająca się w zależności od rodzaju z:
    - i. programu „Ochrona Internetu” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, chroniącego system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), umożliwiającego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie („Ochrona Rodzicielska”), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon;
    - ii. programu „Ochrona Tożsamości” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, umożliwiającego przechowywanie przez użytkownika w urządzeniu jego indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon
    - iii. monitorowania zarejestrowanych adresów e-mail w ilości zależnej od rodzaju usługi, które będą podlegały sprawdzaniu czy w znanych atakach nie zostały ujawnione prywatne dane powiązane z zarejestrowanymi adresami e-mail, wymaga rejestracji w aktywnym programie „Ochrona Tożsamości” na urządzeniu typu smartfon .
  - b. **Ochrona Internetu** - program chroniący system komputerowy Użytkownika przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet, udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę

Usług; Program jest dostępny na urządzeniach (smartfon, tablet, komputer) pracujące pod jednym z systemów operacyjnych (Android z Google Mobile Services – GMS, Windows, MAC, iOS). Aplikacja nie działa na smartfonach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services - HMS.

- c. **Ochrona Rodzicielska** - oprogramowanie umożliwiające rodzicom kontrolę w jaki sposób dziecko korzysta z komputera, smartfona, tabletu oraz internetu. Aplikacja pozwala blokować dostęp do stron www zawierających nieodpowiednie treści dla nieletnich oraz określić ilość czasu jaką dziecko może spędzić dziennie w Internecie. Jest modulem, który można włączyć podczas instalacji programu Ochrona Internetu.
- d. **Ochrona Tożsamości** - program do bezpiecznego przechowywania w urządzeniu Użytkownika, indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), jak również do generowania haseł, a w przypadku programu, który został zainstalowany i aktywowany na smartfonie Użytkownika także umożliwia rejestrację adresów e-mail podlegających monitorowaniu ujawnienia danych w znanych wyciekach danych; program jest udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług, np. w Aplikacji. Program jest dostępny na urządzeniach (smartfon, tablet, komputer) pracujące pod jednym z systemów operacyjnych (Android z Google Mobile Services – GMS, Windows, MAC, iOS). Aplikacja nie działa na smartfonach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services - HMS.
- e. **Licencja** - zaakceptowane przez Użytkownika Usługi zasady i warunki korzystania z Aplikacji. Warunki Licencji dostępne są na <https://www.f-secure.com/pl/legal/terms>;
- f. **Instalacja** - zainstalowanie oprogramowania przez Użytkownika Usługi na urządzeniu Użytkownika Usługi (typu komputer, tablet, smartfon), po zaakceptowaniu warunków licencji;
- g. **System** - system informatyczny, składający się z elementów stanowiących własność Polkomtel lub Dostawcy Usługi, umożliwiający korzystanie z Usługi oraz komunikację pomiędzy Polkomtel i Użytkownikami. System zapewnia Użytkownikowi Usługi i osobom przez niego wskazanym (Użytkownikom) stały dostęp do danych Użytkownika Usługi w Systemie oraz umożliwia Użytkownikowi Usługi zarządzanie tymi danymi;
- h. **Użytkownik Usługi** – Abonent, który korzysta z aktywowanej Usługi;
- i. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer telefonu Abonenta w sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, routerze lub modemie.;
- j. **Aplikacja** - oprogramowanie udostępnione Użytkownikowi Usługi po zalogowaniu się na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) objęte licencją. Aplikację na urządzenie mobilne typu tablet lub smartfon można pobrać ze sklepu internetowego, dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje;
- k. **Aktywacja** - włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz udostępnienie Aplikacji;
- l. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
- m. **Dostawca Usługi** - F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarekatu 7, 00180 Helsinki.

### § 3

#### Rodzaje Usługi oraz zasady korzystania z Usługi

1. Abonent ma możliwość aktywowania jednej z Usług:
  - a. Ochrona Internetu i Tożsamości na 1 urządzenie i 1 mail,
  - b. Ochrona Internetu i Tożsamości na 3 urządzenia i 2 maile,
  - c. Ochrona Internetu i Tożsamości na 5 urządzeń i 5 maili.
2. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus.
3. Do jednego Numeru MSISDN w tym samym czasie może być przypisana tylko i wyłącznie jedna usługa Ochrony Internetu.
4. W celu prawidłowego działania Usługi należy spełnić wymagania techniczne określone w § 7.
5. Po aktywacji Usługi, należy się zalogować na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) w celu pobrania i instalacji Aplikacji na urządzeniu typu komputer, tablet lub smartfon.
6. Do logowania na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) należy podać Numer MSISDN, na który zawarta jest umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel, poprzedzonego oznaczeniem +48.
7. Funkcjonalności Aplikacji różnią się w zależności od systemu operacyjnego urządzenia, co zostało opisane w § 7.
8. Dostęp do zarządzania Licencjami można uzyskać poprzez zalogowanie się ze strony [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl). Dane do logowania zostaną przesłane wiadomością SMS oraz dla Abonentów, którzy przy zawieraniu Umowy podają adres e-mail również na podany adres e-mail. Możliwe jest również wybranie na podanej powyżej stronie opcji „Nie pamiętasz hasła?” i podanie numeru MSISDN przypisanego do Usługi poprzedzonego oznaczeniem +48 w celu ustawienia nowego hasła.
9. Przed instalacją Aplikacji należy odinstalować inne programy antywirusowe, znajdujące się na urządzeniu.
10. Użytkownik Usługi ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Usługi, gdy system komputerowy Użytkownika Usługi nie spełnia wymagań technicznych, określonych w § 7, a także, gdy Użytkownik Usługi w systemie komputerowym używa innych programów służących ochronie systemu komputerowego.
11. Pobranie aplikacji, o której mowa w pkt. 5 powyżej, wiąże się z naliczaniem opłaty za transmisję danych, zgodnie z obowiązującym Użytkownika Usługi cennikiem lub regulaminami promocji na połączenia transmisji danych.
12. Użytkownik Usługi może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem
13. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Usługi odpowiada Użytkownik Usługi.

### § 4

#### Aktywacja Usługi

1. Użytkownik Usługi może zlecić jej aktywowanie:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 - w treści SMS należy wpisać Kod Aktywacyjny z poniższej tabeli:

Usługa	Kod Aktywacyjny
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	DODAJ 011
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	DODAJ 013
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	DODAJ 015

- b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>12</sup> – Usługę aktywuje konsultant;
- c. logując się do iPlus na [www.plus.pl](http://www.plus.pl);
- d. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.

<sup>12</sup> Opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent  
POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)  
e-mail: bok@plus.pl



2. Czas pomiędzy złożeniem zlecenia aktywacji Usługi zgodnie z §4 pkt 1 powyżej, a możliwością zalogowania się na stronie [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) zgodnie z w §3 pkt 5, może wynieść do 5 dni.
3. Usługa będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Użytkownika Usługi.

## § 5 Opłaty

1. Za każdy Okres Rozliczeniowy zostanie pobrana opłata stała, wg poniższej tabeli:

Usługa	Opłata miesięczna netto	Opłata miesięczna z VAT
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	4,06 zł	4,99 zł
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	8,13 zł	10,00 zł
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	12,19 zł	14,99 zł

2. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Użytkownikowi Usługi sieci Plus przez Polkomtel.
3. Użytkownik Usługi w każdej chwili może zlecić dezaktywację Usługi. Jeśli zrezygnuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata będzie proporcjonalna do okresu, w którym była aktywna Usługa.

## § 6 Dezaktywacja Usługi

1. Użytkownik Usługi może zlecić jej dezaktywowanie:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088. W treści SMS należy wpisać Kod Dezaktywacyjny z poniższej tabeli:

Usługa	Kod Dezaktywacyjny
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	USUN 011
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	USUN 013
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	USUN 015

- b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>13</sup> – Usługę dezaktywuje konsultant,
  - c. logując się do iPlus [www.plus.pl](http://www.plus.pl),
  - d. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
2. Usługa zostanie dezaktywowana w chwili otrzymania przez Polkomtel zlecenia dezaktywacji Usługi, o którym mowa w § 6 pkt 1. W przypadku zlecenia dezaktywacji Usługi za pomocą wiadomości SMS, Użytkownik Usługi otrzyma potwierdzenie przyjęcia przez Polkomtel zlecenia dezaktywacji Usługi zwrótną wiadomością SMS.
  3. Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.

## § 7 Funkcjonalności i wymagania techniczne

1. Korzystanie z Usługi jest możliwe na urządzeniach spełniających poniżej wskazane wymagania techniczne:

Komputery PC z systemem Windows	Komputery Mac z systemem macOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 11</li> <li>• Windows 10 , roczne update'y lub nowsze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• macOS 11 (Big Sur) lub nowszy</li> </ul>
Zalecane wymagania systemowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• procesor: 1 GHz lub szybszy*</li> <li>• pamięć: 1 GB RAM (32-bit) lub 2 GB RAM (64-bit)</li> <li>• wolne miejsce na dysku: przynajmniej 600 MB</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>	Zalecane wymagania systemowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intel/Apple Silicon processor</li> <li>• 500 MB wolnego miejsca na dysku</li> <li>• pamięć: 1 GB lub więcej</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>
*) nie są obsługiwane tablety w architekturze ARM Obsługiwane przeglądarki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Edge</li> <li>• Google Chrome</li> <li>• Mozilla Firefox</li> </ul>	Obsługiwane przeglądarki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome</li> <li>• Mozilla Firefox</li> <li>• Apple Safari</li> </ul>

Smartfony i tablety z systemem Android z Google Mobile Services	Smartfony i tablety z systemem iOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Android 10.0 lub nowszy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS 15 lub nowszy</li> </ul>

<sup>13</sup> Opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent  
 POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)  
 e-mail: bok@plus.pl

<ul style="list-style-type: none"> <li>• co najmniej 100MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej</li> <li>• nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• co najmniej 30 MB wolnego miejsca w pamięci</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>
---	--

Aplikacja nie działa na urządzeniach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services.

## 2. Dostępność funkcjonalności Ochrony Internetu na poszczególne systemy operacyjne:

Opis	Windows	Android	MAC	iOS
Ochrona zdjęć, filmów oraz prywatnych plików przed kradzieżą lub zniszczeniem	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona przed programami wymuszającymi okup	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona bankowości online zgodna z zaleceniami banków	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed kradzieżą numeru karty kredytowej	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed przejęciem Twoich kont w sklepach internetowych i portalach społecznościowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona konta w mediach społecznościowych	TAK	TAK	NIE	NIE
Blokowanie dostępu do szkodliwych dla dzieci treści w internecie, takich jak: treści pornograficzne, obrazujące przemoc, związane z hazardem, czy też zachęcające i umożliwiające zdobycie narkotyków	TAK	TAK	TAK	TAK
Określenie limitu czasu, jaki dziecko spędza surfując w Internecie	TAK	TAK	TAK	TAK
Kontrola nad grami i aplikacjami, które Twoje dziecko instaluje na urządzeniu	NIE	TAK	NIE	NIE

## § 8 Odpowiedzialność

1. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik Usługi ma prawo wezwania Polkomtel do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem Usługi terminie, Użytkownik Usługi może od niej odstąpić.
3. Użytkownik Usługi może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. Użytkownik Usługi i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika Usługi, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik Usługi może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14.
5. Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie pkt. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie pkt. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w pkt. 5 Polkomtel dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Regulaminu oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
8. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
9. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a. środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - b. Użytkownik Usługi nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.
10. Użytkownik Usługi ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do jego weryfikacji 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.
11. 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).
12. 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.
13. Polkomtel może wezwać Użytkownika Usługi do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika Usługi reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik Usługi ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
14. 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.

## § 9

### Postanowienia końcowe

1. Polkomtel może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi 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 oraz obsługi Użytkownika Usługi;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - 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.
4. Polkomtel informuje Użytkownika Usługi o zmianach wskazanych w pkt. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel informuje Użytkownika Usługi 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.
6. Jeśli Użytkownik Usługi nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 5, 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.
7. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem [www.plus.pl](http://www.plus.pl), [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## IV. Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All in Streaming

Wersja z dnia 4.03.2024

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin D+ określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 5 i 6 Regulaminu Promocji.
2. Definicje:
  - a. Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; 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 zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - 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 Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi, świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01. Dostawca The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialny m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).

### § 2 Zasady korzystania

1. Dostęp Disney+ jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
2. Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Disney+, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, o którym mowa w ust. 2 oraz m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta Disney+ w Serwisie Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębne go administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Disney+ następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

### § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu Disney+ ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) oraz aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Disney+ treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+.
3. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub

- b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Disney+ miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
- 5. W przypadku, świadczenia Dostępu Disney+ w sposób niezgodny z Regulaminem D+, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ w trybie reklamacji określonym w § 4.
- 6. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem D+ nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem D+ w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- 7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
- 8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem D+ jest nieistotny.
- 9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem D+, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Disney+ miał być dostarczany.

#### **§ 4 Reklamacje**

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Disney+ podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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.
2. 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).
3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Konsument jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

#### **§ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu D+, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu D+, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu D+ i konieczności dostosowania Regulaminu D+ do zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu D+ do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu D+, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
6. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Disney+ zostały opisane przez The Walt Disney Company (Benelux) BV w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem www.disneyplus.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym Regulaminem D+, pierwszeństwo ma Regulamin D+.

## **V. REGULAMIN USŁUGI TIDAL („Regulamin”)**

#### **REGULAMIN USŁUGI „TIDAL”**

1. Usługa „TIDAL” jest świadczona przez TIDAL Sp. z o.o. dla Abonentów, w rozumieniu Regulaminów 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.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

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. 601 102601 (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 osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, będących Abonentami Polkomtel, który zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel i którzy aktywują Usługę („Użytkownik”).
3. Polkomtel umożliwia Użytkownikowi złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu z serwisu w wybranej wersji TIDAL („Usługa”) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Opłata za Usługę będzie pobierana raz w okresie rozliczeniowym (30 dni), w zależności od wybranej wersji TIDAL:

- TIDAL HiFi w kwocie 21,99 zł brutto
- TIDAL HiFi Family w kwocie 34,99 zł brutto
- TIDAL HiFi Plus w kwocie 39,99 zł brutto
- TIDAL HiFi Plus Family w kwocie 59,99 zł brutto

Użytkownik, który aktywuje TIDAL z wykorzystaniem Usługi po raz pierwszy jest zwolniony z opłaty za Usługę przez pierwsze 90 dni od aktywacji („Bezpłatny okres”). Użytkownik, który aktywował wcześniej TIDAL na danym numerze MSISDN, korzystał z Bezpłatnego okresu i dezaktywował TIDAL, nie jest uprawniony do kolejnego Bezpłatnego okresu po ponownej aktywacji TIDAL z wykorzystaniem Usługi na danym numerze MSISDN. Użytkownik w trakcie Bezpłatnego okresu może zmieniać aktywowaną wersję TIDAL na inną, jednakże nie wpływa to na wydłużenie pierwotnego Bezpłatnego okresu.

5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z usługi „TIDAL” następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.
6. Usługa po upływie Bezpłatnego okresu, zostanie przekształcona w Usługę płatną, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością SMS na dwa dni przed zakończeniem Bezpłatnego okresu. Usługa na okres płatny przedłuży się w wersji, która była aktywna w dniu zakończenia Bezpłatnego okresu. Oznacza to, że po upływie każdego okresu 30 dni Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres 30 dni, a Użytkownik zostanie obciążony opłatą określoną w pkt 4 powyżej w zależności od wybranej wersji, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoim Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, rozpoczęcie kolejnego okresu 30 dni nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, o ile na koncie klienta będą dostępne środki na pobranie opłaty, zgodnie z pkt 4 powyżej. W momencie braku środków na koncie Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoim Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, na przedłużenie Usługi, Użytkownik może dalej korzystać z usługi przez okres 14 dni. W tym okresie Użytkownik otrzyma 3 wiadomości SMS przypominające o zasileniu konta. W przypadku dokonania zasilenia konta Usługa zostaje przedłużona na kolejny okres 30 dni, jednakże na poczet tych 30 dni zaliczany jest okres 14 dniowy, o którym mowa powyżej, a pobrana opłata pokrywa niezapłacony okres, w którym Użytkownik korzystał z Usługi. Brak dokonania zasilenia konta będzie skutkowało automatyczną dezaktywacją Usługi. W przypadku dokonania zasilenia konta i jednocześnie posiadania innych zaległych płatności, najpierw zostaną pobrane one, a następnie dopiero opłata z tytułu świadczenia Usługi.
7. Niezbędne do skorzystania z Usługi jest posiadanie aktywnej karty SIM, na której działa Usługa Dostępowa (Usługa Dostępowa świadczona jest na rzecz Abonentów Polkomtel na podstawie „Regulaminu Usługi Dostępowej”). Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługę o charakterze ciągłym aktywowane przed dokonaniem tej blokady. W takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji. Abonenci, którzy mają blokadę świadczenia Usługi Dostępowej mogą skorzystać z Usługi po wyrażeniu zgody na świadczenie Usługi Dostępowej.
8. Przed skorzystaniem z Usługi 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.plushbezzlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezzlimitu.pl/tidal) > oraz w siedzibie Polkomtel.
9. Usługę można zamówić w następujący sposób:

- a. **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) lub [www.plushbezzlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezzlimitu.pl/tidal)** usługę Tidal Hi-Fi Plus Abonent wybiera poprzez kliknięcie „Wypróbuj”, następnie zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto w Usłudze na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
  - b. **W zakresie usługi opisanych w pkt 4 powyżej dla użytkowników telefonów Android lub Huawei, którzy pobrali aplikację TIDAL ze sklepu Google Play lub App Gallery** wystarczy po uruchomieniu kliknąć w przycisk „Wypróbuj” i podać numer w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
  - c. **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS** poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej <https://offer.tidal.com/plusPl> w ramach którego Abonent zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter. Następnie należy pobrać aplikację TIDAL ze sklepu App Gallery lub Google Play lub App Store i zalogować się utworzonym kontem. W przypadku dokonania akceptacji warunków płatności i świadczenia poprzez kliknięcie „Zamawiam i płacę”, a niezakończenia konta w TIDAL, Użytkownik zobowiązany jest do przejścia jeszcze raz procesu opisanego powyżej w zależności od sposobu złożenia zamówienia za pierwszym razem, jednakże nie wiąże się to z ponownym pobraniem Opłaty za Usługę. W przypadku nie założenia konta Abonent otrzyma na swój numer telefonu link do ponownej rejestracji (założenia konta w TIDAL) po ukończeniu której będzie mógł zalogować się do usługi i z niej korzystać.
10. Wariant TIDAL można zmienić w następujący sposób:
    - a. **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS** poprzez ponowne wypełnienie zamówienia na stronie internetowej [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) lub [www.plushbezzlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezzlimitu.pl/tidal) Abonent po kliknięciu przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia TIDAL. Dotyczy tylko przejścia na wariant Tidal Hi-Fi Plus
    - b. **Na stronie <https://tidal.com/>** po zalogowaniu się i przejściu do zakładki „subskrypcja”. Następnie Użytkownik w celu zmiany wersji TIDAL po kliknięciu w znajdujący się tam link zostanie poproszony o podanie numeru w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia.
  11. TIDAL zostanie aktywowany niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę” i od tego momentu liczony jest 30 dniowy okres rozliczeniowy lub 90 dniowy Bezpłatny okres. O zakupie Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS. Do korzystania z TIDAL niezbędne jest założenie konta na adres e-mail bądź za pomocą serwisów Facebook/Twitter.
  12. W przypadku zmiany wersji TIDAL, nowa wersja zostanie aktywowana niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę”. O zakupie nowej wersji Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

13. W przypadku gdy Użytkownik, który korzysta z TIDAL chciałby dołączyć swoje konto do TIDAL HiFi Family lub TIDAL HiFi Plus Family, musi najpierw dezaktywować Usługę, którą posiada na swoim koncie, a następnie dopiero może zostać dołączony do konta TIDAL HiFi Family lub TIDAL HiFi Plus Family.
14. Do skorzystania z Bezpłatnego Okresu uprawniony jest również Użytkownik, który w ramach swojego abonamentu posiada bezpłatnie TIDAL HiFi i chciałby skorzystać z innej wersji Usługi. Po Okresie Bezpłatnym Usługa zostanie przekształcona w Usługę płatną na zasadach i warunkach opisanych w Regulaminie. W przypadku dokonania dezaktywacji TIDAL, Użytkownik jest uprawniony do dalszego korzystania z TIDAL HiFi, który posiadał w ramach swojego abonamentu, pod warunkiem, iż nadal znajduje się w okresie uprawniającym go do bezpłatnego korzystania.
15. Przy zmianie wersji TIDAL w okresie, podczas którego naliczane są opłaty, rozliczenie następuje zgodnie z zasadami:
  - a. W przypadku aktywowania droższej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z tańszej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, droższej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w droższej wersji.
  - b. W przypadku aktywowania tańszej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z droższej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, tańszej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w tańszej wersji.
16. W celu dezaktywacji Usługi, Użytkownik musi wysłać SMS o treści DELTIDAL na numer 80711. Z chwilą dezaktywacji Użytkownik traci prawo korzystania z TIDAL.
17. Polkomtel jest uprawniony do zaprzestania świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników za pośrednictwem wiadomości SMS z 30 dniowym wyprzedzeniem.
18. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
19. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
20. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. Użytkownik i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
21. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
22. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu, jeśli:
  - a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 21, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 21, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
23. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 22 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
24. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 22 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
26. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - 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.
27. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi 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
28. 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).
29. 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.
30. 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.
31. Polkomtel może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi 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.
32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 33-36.
33. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi 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 oraz obsługi Użytkowników;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - 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.

34. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
35. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
36. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, 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.
37. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35, 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.
38. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
39. Usługa TIDAL jest udostępniona 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 powinny być wnoszone do TIDAL Sp. z o.o.

## VI. Regulamin Dostępu HBO MAX w ramach Pakietu All in Streaming

Wersja z dnia 4.03.2024

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin HBO MAX określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu HBO MAX z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 5 i 6 Regulaminu Promocji.
2. Definicje:
  - a. Dostęp HBO MAX - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu HBO MAX z wykorzystaniem sieci Polkomtel; 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 dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - 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 Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis HBO MAX - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.hbomax.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi, świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu HBO MAX określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne pod adresem [www.hbomax.com](http://www.hbomax.com) (dalej Warunki korzystania).

### § 2 Zasady korzystania

1. Dostęp HBO MAX jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
2. Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu HBO MAX w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu HBO MAX wymaga rejestracji konta HBO MAX, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, o którym mowa w ust. 2 oraz m.in. akceptacji Warunków korzystania HBO MAX. Abonent może posiadać tylko jedno konto w HBO MAX.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta HBO MAX w Serwisie HBO MAX są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu HBO MAX następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

### § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu HBO MAX ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.hbomax.com](http://www.hbomax.com) oraz dedykowanej aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie HBO MAX treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO MAX w terminie oraz brak zgodności Dostępu HBO MAX z Regulaminem HBO MAX.
3. Jeżeli Dostęp HBO MAX, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu HBO MAX niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu HBO MAX, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu HBO MAX, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu HBO MAX miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
5. W przypadku, świadczenia Dostępu HBO MAX w sposób niezgodny z Regulaminem HBO MAX, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu HBO MAX do zgodności z Regulaminem HBO MAX w trybie reklamacji określonym w § 4.
6. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu HBO MAX z Regulaminem HBO MAX jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu HBO MAX do zgodności z Regulaminem HBO MAX zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem HBO MAX nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp HBO MAX do zgodności z Regulaminem HBO MAX zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu HBO MAX z Regulaminem HBO MAX jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp HBO MAX nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem HBO MAX w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem HBO MAX jest nieistotny.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem HBO MAX, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp HBO MAX miał być dostarczany.

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

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

#### § 4 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu HBO MAX podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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.
2. 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).
3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu HBO MAX z Regulaminem HBO MAX wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji

#### § 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu HBO MAX, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu HBO MAX, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu HBO MAX z Regulaminem HBO MAX może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu HBO MAX i konieczności dostosowania Regulaminu HBO MAX w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu HBO MAX do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu HBO MAX oraz obsługi Abonenta;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu HBO MAX, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
6. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu HBO MAX po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu HBO MAX, rodzaju dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu HBO MAX, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu HBO MAX tj. HBO Europe s.r.o.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu HBO MAX zostały opisane przez w Warunkach korzystania dostępnych pod linkiem www.hbomax.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem HBO MAX+, pierwszeństwo ma Regulamin HBO MAX.

## VII. Regulamin Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming

Wersja z dnia 24.03.2024

#### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin PBG Plus określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 5 i 6 Regulamin Promocji.
2. Definicje:
  - a. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest 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 zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl.
  - 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 Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
  - c. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi

POLKOMTEL sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl



rejestrowanej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e -mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).

## § 2 Zasady korzystania

1. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
2. Polkomtel prześle na numer telefonu (Numer MSISDN) niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, wymaga:
  - a. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust.1,
  - b. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
4. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Pakietu w trakcie trwania Umowy, nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, powinien dokonać rejestracji konta na stronie <https://polsatboxgo.pl> lub w aplikacji Polsat Box Go oraz powiązać konto, w polu edycji konta, z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1.
5. Od dnia 15 marca 2024 roku Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Pakietu w trakcie trwania Umowy nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją. Abonent może również zarejestrować konto w Serwisie Polsat Box Go w sposób wskazany w ust. 4.
6. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji Pakietu w trakcie trwania Umowy, posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1, otrzyma automatycznie dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 1.
7. Abonent, może korzystać z pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązonym numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1.
8. Informacje o Dostępie do pakietu Polsat Box Go Plus Abonent może znaleźć na stronie [www.plus.pl/pakiet-All-In-Streaming](http://www.plus.pl/pakiet-All-In-Streaming).
9. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
10. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

## § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu Polsat Box Go ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Polsat Box Go treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w terminie oraz brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus
3. Jeżeli Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
5. W przypadku, świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w sposób niezgodny z Regulaminem PBG Plus., Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. do zgodności z Regulaminem PBG Plus w trybie reklamacji określonym w § 4.
6. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus. jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus do zgodności z Regulaminem PBG Plus zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem PBG Plus nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus do zgodności z Regulaminem PBG Plus zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem PBG Plus w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem PBG Plus jest nieistotny.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem PBG Plus Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus miał być dostarczany.

## § 4 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta 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.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).

3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

#### § 5 Postanowienia końcowe

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu PBG Plus, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu PBG Plus, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu PBG Plus i konieczności dostosowania Regulaminu PBG Plus w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu PBG Plus do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi w 30 dniowym wyprzedzeniu, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu PBG Plus, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Abonenta 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.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
6. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Polsat Box Go, tj. Cyfrowy Polsat.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Polsat Box Go, zostały opisane przez Cyfrowy Polsat w ramach warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go dostępnych na [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy wskazanymi warunkami świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go, a niniejszym Regulaminem PBG Plus, pierwszeństwo ma Regulamin PBG Plus.

#### Kody Promocji

Plus Internet 15.0 - oferta łączona		
Rodzaj Klienta	DOKUPOWANY SPRZĘT	KOD PROMOCJI
Nowy Klient Plus Internet 15.0 — oferta łączona (Umowa na 12 miesięcy)	Modem lub router: 13 rat Modem lub router: 25 rat Modem lub router: 37 rat Modem lub router: 49 rat Smartfon: 13 rat Smartfon: 25 rat Smartfon: 37 rat Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 13 rat Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 25 rat Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 37 rat	ILB010FA32 ILB010FA52 ILB010FA72 ILB010FA92 IL4010FA32 IL4010FA52 IL4010FA72 IL3010FA32 IL3010FA52 IL3010FA72 ACSE: ILAT10FA01
Nowy Klient Plus Internet 15.0 — oferta łączona (Umowa na 24 miesiące)	Modem lub router: 13 rat Modem lub router: 25 rat Modem lub router: 37 rat Modem lub router: 49 rat Smartfon: 13 rat Smartfon: 25 rat Smartfon: 37 rat Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 13 rat Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 25 rat Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 37 rat	ILB010FB32 ILB010FB52 ILB010FB72 ILB010FB92 IL4010FB32 IL4010FB52 IL4010FB72 IL3010FB32 IL3010FB52 IL3010FB72 ACSE: ILAT10FB01

## Załącznik A do Regulaminu Promocji

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci rozwiązania umowy zawartej w ramach promocji z opcją „weź na próbę/testuj”)

imię i nazwisko Abonenta: .....

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

### OŚWIADCZENIE o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz o odstąpieniu od umowy sprzedaży Urządzenia telekomunikacyjnego/ innego towaru zawartych w ramach promocji z opcją „weź na próbę/testuj”

Korzystając z umownego prawa do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie czternastu dni od dnia aktywacji Karty USIM (piętnastu dni wliczając dzień aktywacji) bez obowiązku zapłaty kary umownej, przewidzianego w Regulaminie Promocji z opcją „weź na próbę/testuj”, **oświadczam, że rozwiązuję umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu ..... r. związaną z numerem telefonu ..... oraz odstępuję od umowy sprzedaży Urządzenia telekomunikacyjnego/ innego towaru marki ....., model ....., nr seryjny .....**

#### Jednocześnie **zwracam:**

Kartę USIM, Urządzenie telekomunikacyjne/ inny towar, załączone do niego akcesoria i dokumenty wraz z kopią dokumentu zakupu (faktura bądź rachunek) na adres magazynu sprzedawcy wskazany powyżej.

W związku z powyższym proszę o zwrot płatności dokonanych na rzecz POLKOMTEL sp. z o.o. w następujący sposób<sup>14</sup>:

- poprzez zaliczenie kwoty 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: .....

.....  
(miejscowość i data)

.....  
(podpis Abonenta)

#### **POUCZENIE:**

Warunkiem skuteczności złożonego oświadczenia jest zwrot zakupionego Urządzenia telekomunikacyjnego/ innego towaru wraz ze wszystkimi jego elementami przekazanymi w chwili zakupu oraz Karty USIM **do punktu sprzedaży, w którym zawarto umowę.**

W przypadku zawierania Umowy na odległość w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) warunkiem skuteczności złożonego oświadczenia jest zwrot zakupionego Urządzenia telekomunikacyjnego/ innego towaru wraz ze wszystkimi jego elementami przekazanymi w chwili zakupu oraz Karty USIM na adres magazynu: InterPhone Service, Centrum Logistyczne, ul. Inwestorów 13, 39-300 Mielec wraz z oświadczeniem z dopiskiem „TESTUJ”.

Zwracane Urządzenie telekomunikacyjne/ inny towar powinien pozostać w stanie niezmiennym, być kompletny i niezniszczony, a dla jego bezpieczeństwa powinien zostać zapakowany w oryginalne opakowanie wraz z kompletem załączonych do niego akcesoriów i dokumentów. Do przesyłki należy dołączyć również kopię dokumentu zakupu (faktura bądź rachunek).

W przypadku zawierania Umowy na odległość w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) istnieje możliwość odesłania Karty USIM i zakupionego Urządzenia telekomunikacyjnego/ innego towaru na wskazany wyżej adres magazynu InterPhone Service Centrum Logistyczne, na koszt POLKOMTEL sp. z o.o., przesyłką ubezpieczoną, za pośrednictwem formularza przewoźnika dostępnego pod adresem: <https://www.plus.pl/tb>

<sup>14</sup> W przypadku niewybrania żadnej z opcji, zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji