

Regulamin Promocji „Plus Internet 10.0 na 24 miesiące” („Regulamin Promocji”) Wersja z dnia 28.12.2022 r.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Promocja „Plus Internet 10.0 na 24 miesiące” („Promocja”) jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.¹⁾ („Polkomtel”) i skierowana jest do:
 - 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 24 miesięcy („czas oznaczony Umową”), stając się Abonentami²⁾,
 - Abonentów³⁾, Abonentów MIXPLUS⁴⁾, Abonentów PlusMix⁵⁾ lub Abonentów Mix⁶⁾, 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 24 miesięcy („czas oznaczony Umową”).
- Klienci oraz Abonenci zawierający Umowę w ramach Promocji zwani są dalej łącznie „Abonentami”.
- Promocja trwa od 28.12.2022 r. do odwołania lub do wyczerpania zapasów.
- Wszystkie podane ceny zawierają podatek od towarów i usług.
- 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”).
- 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 / www.polsatbox.pl.

§ 2 PAKIETY TARYFOWE I INNE UPRAWNIENIA ABONENTA

- W ramach Promocji Abonent może wybrać jeden z promocyjnych planów cenowych⁷⁾ („Promocyjny Plan Cenowy”) zgodnie z poniższą specyfikacją:

| Promocyjny Plan Cenowy | Plus Internet 40 5G | Plus Internet 50 5G | Plus Internet 60 5G | Plus Internet 85 5G | Plus Internet 110 5G | Plus Internet 210 5G |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| Promocyjna opłata abonamentowa dla Abonenta nieaktywnego e-faktury | 40 zł | 50 zł | 60 zł | 85 zł | 110 zł | 210 zł |
| Promocyjna opłata abonamentowa dla Abonenta aktywnego e-fakturę | 30 zł | 40 zł | 50 zł | 75 zł | 100 zł | 200 zł |
| Promocyjna opłata aktywacyjna | 30 zł | | | | | |
| Limit wysłanych i odebranych danych w jednym okresie rozliczeniowym („całkowity limit transmisji danych”) | 30 GB | 90 GB | 120 GB | 250 GB | 500 GB | 1000 GB |
| Maksymalna prędkość transmisji danych po przekroczeniu w jednym Okresie rozliczeniowym całkowitego limitu transmisji danych | 32 kb/s | 1 Mb/s | | | | |
| Opłata za minutę połączenia do abonentów krajowych operatorów telekomunikacyjnych | 29 gr | | | | | |
| Opłata za SMS-a do abonentów krajowych sieci komórkowych | 19 gr | | | | | |

¹⁾ z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana 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.

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

³⁾ 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.)

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

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

⁶⁾ 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.).

⁷⁾ z dostępem do internetu

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:

| Promocyjny Plan Cenowy | Plus Internet 40 5G | Plus Internet 50 5G | Plus Internet 60 5G | Plus Internet 85 5G | Plus Internet 110 5G | Plus Internet 210 5G |
|--|--|---------------------|--|---------------------|----------------------|----------------------|
| Usługa Ochrona Internetu i Tożsamości (5 urzędzeń + 5 maili) w wersji na 24 miesiące | Oplata 10,00 zł /Okres rozliczeniowy Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe | | | | | |
| „Dostęp Disney+” w prezencie do 24 miesięcy (dla Planów Cenowych wskazanych w pkt. 1) | Brak | | Promocyjna usługa na 24 miesiące, z której, Abonent może korzystać bez opłat pod warunkiem jej aktywacji przez Abonenta w okresie 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Następnie opłata za usługę wynosi 28,99 zł/miesięcznie. | | | |
| „Dostęp Disney+” w wersji na 24 miesiące (dla Planów Cenowych Plus Internet 40 5G, Plus Internet 50 5G wskazanych w pkt.1) | Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy miesięczne liczone od dnia aktywacji usługi, z których pierwsze 12 miesięcy Abonent otrzymuje bez opłat, następnie kolejne 12 miesięcy opłata wynosi 28,99 zł/miesięcznie. Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta. | | | | | |
| „Dostęp Disney+” w wersji podstawowej | 28,99/miesiąc | | | | | |
| W ramach promocji Abonent może wybrać jedną z następujących promocyjnych Usług Serwisu Urządzenia: | | | | | | |
| Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia 24”, możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia | Oplata 15 zł/30 dni Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30-dniowe liczone od dnia aktywacji usługi | | | | | |
| Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia Premium 24”, możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia | Oplata 20 zł/30 dni Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30 – dniowe liczone od dnia aktywacji usługi | | | | | |
| Usługa Serwisowa na warunkach ogólnych: | | | | | | |
| Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia III”, możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia | Oplata 25 zł/30 dni Usługa na czas nieokreślony | | | | | |

- Wszystkie pozostałe opłaty w promocyjnych planach cenowych naliczane są zgodnie z Cennikiem 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 Plus Internet 40 5G prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej 32 kb/s.
- Po przekroczeniu w jednym Okresie rozliczeniowym całkowitego limitu transmisji danych wynikającego z wybranego Promocyjnego Planu Cenowego Plus Internet 50 5G, Plus Internet 60 5G, Plus Internet 85 5G, Plus Internet 110 5G lub Plus Internet 210 5G 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.
- 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 oraz transmisji danych w ramach APN video.**
- Jeżeli Regulamin Promocji nie stanowi inaczej, Abonent może korzystać z Usług świadczonych przez Polkomtel zgodnie z Cennikiem.

§ 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-faktur)” („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 TRANSMISJA DANYCH NIEPOMNIEJSZAJĄCA LIMITU

- W ramach Promocji krajowa transmisja danych wykorzystywana do przeglądania treści na stronach plusforum.pl, plusbank.pl i plusbank24.pl nie będzie się wliczała do „całkowitego limitu transmisji danych” wynikającego z wybranego Promocyjnego Planu Cenowego. W przypadku obniżenia prędkości transmisji danych na skutek przekroczenia „całkowitego limitu transmisji danych” wynikającego z wybranego Promocyjnego Planu Cenowego, prędkość transmisji danych do przeglądania treści na wskazanych wyżej stronach jest również obniżona.

§ 5 INTERNET 5G OD PLUSA

1. 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 2600 MHz, lub w innym paśmie 5G obsługiwany przez Polkomtel („technologia 5G od Plusa”).
2. Do korzystania z Promocji konieczne jest posiadanie włączonej transmisji danych LTE, sprzętu obsługującego technologię 5G od Plusa oraz przebywanie w zasięgu sieci na paśmie technologii 5G od Plusa wskazanym na stronie <https://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Możliwość korzystania z wysyłania i odbierania danych w technologii 5G od Plusa nie jest dostępna w ramach roamingu międzynarodowego.
3. W ramach technologii 5G od Plusa Abonent może wysyłać i odbierać dane poprzez połączenia z APN: plus oraz internet. W ramach technologii 5G od Plusa Abonent ma możliwość wysyłania i odbierania wiadomości MMS.
4. Transmisja danych w ramach technologii 5G 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 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 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 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 28.12.2022 r. wynoszą: 600 Mb/s dla pobierania danych i 60 Mb/s dla wysyłania danych.
8. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G od Plusa jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G 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 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 od Plusa przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G.

§ 6 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 uprawnienia 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 następnych 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 § 6 pkt 4-6 poniżej przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w ciągu **czternastu dni** od dnia aktywacji Karty USIM⁸⁾ (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 § 6 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 Umowę⁹⁾** 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 niezmienionym 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 niezmienionym w szczególności gdy nie mają jakichkolwiek dziur, śladów pomazania długopisem, tuszem, farbą, śladów zabrudzeń dowolnym płynem, ani nie są przerwane, połamane, pogięte, oderwane lub nie posiadają uszkodzeń izolacji kabla oraz śladów montażu.
7. Z zastrzeżeniem § 6 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 niezmienionym 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 § 6 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.

§ 7 USŁUGA OCHRONA INTERNETU I TOŻSAMOŚCI (5 urządzeń + 5 maili) na 24 miesiące

1. Abonentowi, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, wskazanych w tabeli zawartej w § 2, wybrał w chwili zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowana jest Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” w wersji na 5 urządzeń + 5 mail – „Usługa Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)” 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 § 15 Regulaminu USŁUG DODATKOWYCH.
2. Wybierając Usługę **Usługa Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 10,00 zł z VAT (8,13 zł netto) przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.

⁸⁾ 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/reklamacji. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest przedstawić sprzedawcy wszystkie dokumenty potwierdzające przekazanie Urządzenia telekomunikacyjnego do naprawy.

⁹⁾ 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

3. Aktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
4. Opłata za **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** 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 (5+5)** przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) wskazaną w § 5 ust. 3 tabela w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu” zawartym w § 15 Regulaminu Usług Dodatkowych oraz wersją na 24 miesiące określoną w niniejszym paragrafie, z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy.
6. Po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)**.
7. **Usługę Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** Abonent może dezaktywować:
 - a. w Punkcie sprzedaży Plus
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
8. Dezaktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)**.
9. Po dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)**, 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 (5+5)**, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowaną usługą, a jeżeli Klient przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przysyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowaną usługą.
11. Pozostałe warunki świadczenia **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** zostały opisane w „§ 15 Regulaminu Usług Dodatkowych”, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem Usługi „Ochrona Internetu” a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

§ 8 DOSTĘP DISNEY+ W WERSJI PODSTAWOWEJ ORAZ W WERSJI 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 (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. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, wybrał w momencie zawierania niniejszej 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+.
7. Abonent w chwili zawarcia Umowy 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. Pierwsze 12 miesięcy, licząc od dnia aktywacji, Abonent otrzyma bez opłat od Polkomtel, natomiast następnie kolejne 12 miesięcy opłata wynosi 28,99 zł/miesięcznie. Po tym okresie usługa Dostępu Disney+ może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, będzie naliczana opłata w wysokości 28,99 zł/miesięcznie. 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 28,99/miesięcznie.
8. Dostęp Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 7b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Disney+ w trakcie obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
9. Aktywacja Dostępu Disney+ w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
 - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
10. Opłata za Dostęp Disney+ naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
11. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 7b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
12. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 7a – 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 28,99 zł.
13. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 7a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych.
14. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Disney+:
 - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
15. Dezaktywacja usługi Dostępu Disney+ oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
16. Dezaktywacja usług Dostępu Disney+ nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
17. Usługa Dostępu Disney+ nie może być przenoszona na innych Abonentów w ramach cesji.
18. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem.
19. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 26-30. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
20. 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.
21. 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. 26-30.
22. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
- jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 21, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
 - 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. 21;
 - brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 21, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem 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 niniejszym paragrafem jest nieistotny.
25. 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.
26. 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
27. 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).
28. 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.
29. 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.
30. 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.
31. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
32. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ 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 w celu 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 Disney+ oraz obsługi Abonentów;
 - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
 - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
 - zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
 - 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.
33. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 32 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.
34. 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.
35. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 34 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.
36. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
37. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Disney+, za wartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
38. 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.

§ 9 DOSTĘP DISNEY+™ W PREZENCIE DO 24 MIESIĘCY

- 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.
- 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 .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 (dalej „Umowa subskrypcji Disney+™”).
- Warunkiem skorzystania z Dostępu Disney+ w prezencie do 24 miesięcy jest jej aktywacja, w terminie 30 dni od daty zawarcia umowy, poprzez
 - wysłanie SMS o treści „Disney” na numer 80995.

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

e-mail: bok@plus.pl

- b) telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta
 - c) za pośrednictwem iPlus.
4. SMS, o którym mowa w pkt 4a, musi być wysłany z MSISDN Abonenta, którego dotyczy zawarta Umowa.
 5. Korzystanie z Disney+ wymaga również rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego przesłanego przez Polkomtel na podany przez Abonenta adres email.in.m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
 6. Link aktywacyjny Polkomtel wyśle do Abonenta poprzez SMS oraz na wskazany adres email, jeżeli Abonent podał go podczas zawierania Umowy,, w terminie maksymalnie do 72 h.
 7. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
 8. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, aktywował Dostęp Disney+, będzie mógł korzystać bezpłatnie z Dostępu Disney+ przez 24 miesiące od dnia aktywacji na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i Umowie subskrypcji Disney+.
 9. Po 24 miesiącach, od aktywacji Dostępu Disney+ ~~zawarcia Umowy~~, opłata za Dostęp Disney+ 28,99 zł/mies. zostanie naliczana z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
 10. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w tym paragrafie może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji. Dezaktywacja usług Dostępu Disney+ nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
 11. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Disney+:
 - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta
 - c. sms na numer 80995 o treści DISNEY DEAKTY
 - d. za pośrednictwem iPlus.
 12. Dezaktywacja usługi Dostępu Disney+ po 24 miesiącu oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
 13. Usługa Dostępu Disney+ nie może być przenoszona na innych Abonentów w ramach cesji.
 14. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem.
 15. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 22-25. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może odstąpić.
 16. 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.
 17. 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. 22-25.
 18. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 17, 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. 17;
 - 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. 17;
 - 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. 17, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
 19. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 18 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
 20. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 18 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
 21. 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.
 22. 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
 23. 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).
 24. 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.
 25. 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.
 26. 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.
 27. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
 28. 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+;

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

e-mail: bok@plus.pl

- 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.
29. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 28 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.
30. 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.
31. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 30, 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.
32. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
33. 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.
34. 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 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA 24”

1. Abonent, który zawierając umowę lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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”). Oplata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **15 zł brutto**, 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 podpisania przez Abonenta aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, 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 brutto.
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 lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Oplata 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 (§ 15 - Regulamin Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

§ 11 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM 24”

1. Abonent, który zawierając umowę lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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”). Oplata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **20,00 zł brutto**, 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. 5,00 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 aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, 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 wartość 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 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 (§ 15 - Regulaminy Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

§ 12 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA III”

1. Abonent, który zawierając umowę lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 **25,00 zł brutto**.
5. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym wartość naprawy nie może przekroczyć 1.000,00 zł brutto.
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 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 (§ 15 - Regulaminy Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

§ 13 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.

§ 14 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.

§ 15 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH

Regulamin Usługi „Ochrona Internetu” („Regulamin”)

§ 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 dalej „Polkomtel”.
2. Usługa jest dostępna dla użytkowników sieci Plus („Klient”) ,tj.:
 - a. Abonenta w rozumieniu:
 - 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 20.12.2020 r.) albo
 - 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
 - b. Abonenta Simplus i Abonentów Sami Swoi - w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów Simplus/Sami Swoi,
 - c. Abonenta Na Kartę w rozumieniu:
 - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — Na Kartę (dla Umów zawartych od 25.12.2014 r. do 17.12.2018 r.) albo
 - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — oferty Na Kartę (dla Umów zawartych od 18.12.2018 r. do 20.12.2020 r.) albo
 - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — dla ofert na Kartę (dla Umów zawartych od 21.12.2020 r.),
 - d. Abonenta Mix 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 20.12.2020 r.) albo
 - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — dla ofert Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.),
 - e. Abonenta MIXPLUS - w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów MixPlus,
 - f. Abonenta Plus Mix - w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów PlusMix,
 - g. Abonenta 36.6 - w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów 36.6.

§ 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 urządzenia (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 urządzenia (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** - Klient, który korzysta z aktywowanej Usługi;
- i. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, routerze lub modemie. Numer Telefonu można znaleźć na karcie SIM (o ile Klient go nie zmienił) oraz na umowie telekomunikacyjnej podpisanej z Polkomtel;
- j. **Aplikacja** - oprogramowanie udostępnione Użytkownikowi Usługi po zalogowaniu się na 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. **Try & Buy** - jednorazowa promocja dla nowych Użytkowników Usługi, którzy po raz pierwszy aktywują Usługę;
- m. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
- n. **Dostawca Usługi** - F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarenkatu 7, 00180 Helsinki.
- o. **Klient Firmowy** – Abonent będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, posiadający status Abonenta, o którym mowa w §1, pkt 2 a).
- p. **Klient Abonamentowy** – Abonent, o którym mowa w §1, pkt 2 a) i nie będący Klientem Firmowym.

§ 3

Rodzaje Usługi oraz zasady korzystania z Usługi

1. Klient ma możliwość aktywowania jednej z Usług
 - a. Ochrona Internetu na 1 urządzenie – dla Abonentów, o których mowa w §1, pkt 2 a)-f)
 - b. Ochrona Internetu na 3 urządzenia – dla Abonentów, o których mowa w §1, pkt 2 a)
 - c. Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości na 3 urządzenia i 2 maile – dla Abonentów, o których mowa w §1, pkt 2 a)
 - d. Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości na 5 urządzeń i 5 maili – dla Abonentów, o których mowa w §1, pkt 2 a)
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 w celu pobrania i instalacji Aplikacji na urządzeniu typu komputer, tablet lub smartfon.
6. Do logowania na www.ochronainternetu.pl należy podać Numer MSISDN o którym mowa w § 3 pkt 1, 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. Dane do logowania zostaną przesłane wiadomością SMS oraz dla Abonentów, którzy przy zawieraniu Umowy podają adres e-mail również wybranie na podanej powyżej stronie opcji „Nie pamiętasz hasła?” i podanie numeru MSISDN Abonenta 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 naliczeniem opłaty za transmisję danych, zgodnie z obowiązującym Użytkownika 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. Klient może zlecić aktywowanie Usługi
 - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 – dla Klientów Abonamentowych oraz dla Klientów Firmowych. Bezpłatny okres wypróbowania Usługi próbny na zasadzie Try & Buy będzie aktywowany przez Polkomtel automatycznie.
W treści SMS należy wpisać Kod Aktywacyjny z poniższej tabeli.

| Usługa dla Klientów Abonamentowych | Kod Aktywacyjny |
|--|---------------------|
| Ochrona Internetu na 1 urządzenie | DODAJ OCHRONA1 |
| Ochrona Internetu na 3 urządzenia | DODAJ OCHRONA9 |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile) | CHRON TOZSAMOSC |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) | CHRON TOZSAMOSC 550 |

| Usługa dla Klientów Firmowych | Kod Aktywacyjny |
|--|---------------------|
| Ochrona Internetu na 1 urządzenie | DODAJ OCHRONA1 |
| Ochrona Internetu na 3 urządzenia | DODAJ OCHRONA10 |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile) | CHRON TOZSAMOSC |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) | CHRON TOZSAMOSC 550 |

- b. krótkim kodem USSD – dla Klientów korzystających z ofert Mix oraz Na Kartę. Aby Klient mógł przez pierwszy miesiąc (30 dni) korzystać z Usługi bez opłat na zasadzie Try & Buy, należy w pierwszej kolejności wpisać Kod Promocyjny *136*01*88#. Po otrzymaniu wiadomości SMS z informacją, że bezpłatny okres próbny na Usługę został włączony, należy wpisać Kod Aktywacyjny z poniższej tabeli. W przypadku złej kolejności wpisania kodów lub w przypadku niewpisania Kodu Promocyjnego, za usługę zostanie pobrana opłata, a Użytkownik Usługi straci możliwość skorzystania z Usługi przez pierwszy miesiąc bez opłat. Kod Promocyjny może być wykorzystany przez Klienta tylko raz;

| Usługa dla Klientów korzystających z ofert Mix oraz Na Kartę | Kod Promocyjny | Kod Aktywacyjny |
|--|----------------|-----------------|
| Ochrona Internetu na 1 urządzenie | *136*01*88# | *101*12*01# |

- c. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601¹⁰ – Usługę aktywuje konsultant;
d. logując się do Plus Online (od 1 września 2021 r. – iPlus) na www.plus.pl;
e. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.

1. Czas pomiędzy złożeniem zlecenia aktywacji Usługi zgodnie z §4 pkt 1 powyżej, a możliwością zalogowania się na stronie www.ochronainternetu.pl zgodnie z w §3 pkt 5, może wynieść do 5 dni.
2. W przypadku Klientów Abonamentowych oraz Klientów Firmowych, Usługa będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Klienta. W przypadku Klientów korzystających z ofert Mix oraz Na Kartę w momencie zlecenia dezaktywacji Usługa zostanie utrzymana do 30tego dnia od momentu pobrania opłaty za Usługę, a następnie dezaktywowana.

§ 5 Opłaty

1. W ramach bezpłatnego wypróbowania Usługi na zasadzie Try & Buy za okres trwający od dnia pierwszej aktywacji Usługi do dnia zakończenia pierwszego pełnego Okresu Rozliczeniowego lub przez pierwszy miesiąc (30 dni) dla Klientów korzystających z ofert Mix oraz Na Kartę, za Usługę nie zostanie pobrana opłata. O zbliżającym się końcu okresu Try & Buy, Użytkownik Usługi zostanie poinformowany poprzez wiadomość SMS.
2. Z bezpłatnego okresu próbnego, o którym mowa w § 5 pkt 1 powyżej, Użytkownik Usługi może skorzystać tylko raz.
3. Jeśli Użytkownik Usługi nie zleci dezaktywacji Usługi przed końcem okresu Try & Buy, za kolejny Okres Rozliczeniowy zostanie pobrana opłata stała, wg poniższej tabeli:

| Usługa dla Klientów Abonamentowych | Opłata miesięczna z VAT |
|--|-------------------------|
| Ochrona Internetu na 1 urządzenie | 4,99 zł |
| Ochrona Internetu na 3 urządzenia | 9,00 zł |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile) | 10,00 zł |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) | 14,99 zł |

| Usługa dla Klientów korzystających z ofert Mix oraz Na Kartę | Opłata miesięczna z VAT |
|--|-------------------------|
| Ochrona Internetu na 1 urządzenie | 4,99 zł |

| Usługa dla Klientów Firmowych | Opłata miesięczna netto |
|--|-------------------------|
| Ochrona Internetu na 1 urządzenie | 4,06 zł |
| Ochrona Internetu na 3 urządzenia | 7,00 zł |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile) | 8,13 zł |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) | 12,19 zł |

4. W przypadku Klientów Abonamentowych oraz Klientów Firmowych opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi sieci Plus przez Polkomtel.
5. W przypadku Klientów ofert Mix oraz Na Kartę opłata za Usługę naliczana jest z góry za 30 dni.
6. Użytkownik Usługi w każdej chwili może zlecić dezaktywację Usługi. W przypadku Klientów Abonamentowych oraz Klientów Firmowych, jeśli zrezygnuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata będzie proporcjonalna do okresu, w którym była aktywna Usługa. Jeśli Klient Mix lub Na Kartę zleci dezaktywację Usługi, Usługa zostanie utrzymana do 30tego dnia od momentu pobrania opłaty za Usługę, a następnie dezaktywowana.

§ 6 Dezaktywacja Usługi

1. Użytkownik może zlecić dezaktywowanie Usługi:
 - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 – dla Klientów Abonamentowych oraz dla Klientów Firmowych. W treści SMS należy wpisać Kod Dezaktywacyjny z poniższej tabeli:

¹⁰ 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

| Usługa dla Klientów Abonamentowych | Kod Aktywacyjny |
|--|--------------------------|
| Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 1 urządzenie | USUN OCHRONA1 |
| Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia | USUN OCHRONA9 |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile) | NIE CHRON TOZSAMOSCI |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) | NIE CHRON TOZSAMOSCI 550 |

| Usługa dla Klientów Firmowych | Kod Aktywacyjny |
|--|--------------------------|
| Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 1 urządzenie | USUN OCHRONA1 |
| Ochrona Internetu z Ochroną Rodzicielską na 3 urządzenia | USUN OCHRONA10 |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile) | NIE CHRON TOZSAMOSCI |
| Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili) | NIE CHRON TOZSAMOSCI 550 |

- b. krótkim kodem USSD – dla Klientów korzystających z ofert Mix oraz Na Kartę, wpisując Kod Dezaktywacyjny usługi: *101*02#.
 - c. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601¹¹ – Usługę dezaktywuje konsultant,
 - d. logując się do Plus Online (od 1 września 2021 r. – iPlus) na www.plus.pl,
 - e. 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 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 • Windows 10 , roczne update'y lub nowsze • Windows 8.1 • Windows 7 z SP1 | <ul style="list-style-type: none"> • macOS version 12 "Monterey" • macOS version 11 "Big Sur" • macOS 10.15 "Catalina" (10.15.5 lub wyższa) |
| <p>Zalecane wymagania systemowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • procesor: 1 GHz lub szybszy* • pamięć: 1 GB RAM (32-bit) lub 2 GB RAM (64-bit) • wolne miejsce na dysku: przynajmniej 600 MB • wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji <p>*) nie obsługiwane są tabletki ARM</p> | <p>Zalecane wymagania systemowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intel/Apple Silicon processor • 250 MB wolnego miejsca na dysku • pamięć: 1 GB lub więcej • wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji |
| <p>Obsługiwane przeglądarki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Edge (oparta na Chromium) • Chrome • Firefox | <p>Obsługiwane przeglądarki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chrome • Firefox • Apple Safari |

| Smartfony i tablety Android z Google Mobile Services (GMS) | Smartfony i tablety iOS |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Android 8.0 lub nowszy • co najmniej 75MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej • nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD • wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji | <ul style="list-style-type: none"> • iOS 14-16 • co najmniej 30 MB wolnego miejsca w pamięci • wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji |

Aplikacja nie działa na smartfonach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services – HMS

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 |

¹¹ 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

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|
| 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 gramami i aplikacjami, które Twoje dziecko instaluje na urządzeniu | NIE | TAK | NIE | NIE |

§ 8 Odpowiedzialność

- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
- 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.
- Użytkownik Usługi może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
 - Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - 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.
- 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.
- Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie pkt. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
 - brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
 - brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - 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.
- 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.
- Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
- Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
 - środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
 - 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.
- 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.
- 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).
- 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.
- 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.
- 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

- Polkomtel może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonane na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
- Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.
- Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika Usługi;
 - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - 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 poinformuje Użytkownika Usługi o zmianach wskazanych w pkt. 3 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.
 5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje 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, www.ochronainternetu.pl oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

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:

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. 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. **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;
3. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
4. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
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 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;
7. **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 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 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;

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 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 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 „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 (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 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 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.
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 odpowiada 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 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 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 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 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 zdecyduje 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 zdecyduje 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 (wyłączenia 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 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RSUT) 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 (RSUT) 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.
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)¹²;
 - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: 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

¹² W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

- 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.
- 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 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
 - Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz w siedzibie Polkomtel.
 - Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.
 - Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
 - 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:
 - zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
 - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
 - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
 - zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
 - zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
 - zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
 - Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 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.
 - W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK 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.
 - 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

- Oplata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
- Oplata 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).
- Oplata 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).

Kody Promocji

| Plus Internet 10.0 na 24 miesiące | | |
|---------------------------------------|---|--------------|
| Rodzaj Klienta | DOKUPOWANY SPRZĘT | KOD PROMOCJI |
| Nowy Klient Plus Internet 10.0 24m | Modem lub router: 13 rat | IWPI10AB3A |
| | Modem lub router: 25 rat | IWPI10AB5C |
| | Modem lub router: 37 rat | IWPI10AB7C |
| | Modem lub router: 49 rat | IWPI10AB9C |
| | Smartfon: 13 rat | IRS110AB3A |
| | Smartfon: 25 rat | IRS110AB5C |
| | Smartfon: 37 rat | IRS110AB7C |
| | Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 13 rat | IRPI10AB3A |
| | Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 25 rat | IRPI10AB5C |
| | Pozostały sprzęt (tablet/laptop/inne): 37 rat | IRPI10AB7C |
| | Sprzęt wyprzedażowy: 13 rat | IRWI10AB3A |
| | Sprzęt wyprzedażowy: 25 rat | IRWI10AB5C |
| | Sprzęt wyprzedażowy: 37 rat | IRWI10AB7C |

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, przewidzianej 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 sposób¹³:

- 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 umowy.**

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>

¹³ W przypadku niewybrania żadnej z opcji, zwrot płatności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji