Regulamin promocji „DUET, RODZINA, RODZINA+ 7 DODATKOWA KARTA" („Regulamin Promocji")

Wersja z dnia 08.03.2023r.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Promocja „**DUET, RODZINA, RODZINA+ 7 DODATKOWA KARTA**" („**Promocja**") obowiązuje od **08.03.2023 r.** do odwołania.
2. Promocja jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.[1] („**Polkomtel**") i jest skierowana do:
   a. Klientów będących konsumentami oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą („**Nowy Klient**"),
   b. Abonentów Simplus[2]/Abonentów Na Kartę[3] będących konsumentami, zachowujących dotychczas używany numer (niedokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („**Konwertujący z ofert na kartę**"),
   c. Klientów będących konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, na którym są świadczone usługi telekomunikacyjne na podstawie umowy zawartej przez dokonanie czynności faktycznych (usługi typu prepaid) do sieci Polkomtel („**MNP**"),
   d. Klientów będących konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, na którym są świadczone usługi telekomunikacyjne na podstawie umowy zawartej w formie pisemnej lub dokumentowej (usługi typu mix i abonament) do sieci Polkomtel („**MNP z ofert abonamentowych**"),
   e. Abonentów MIXPLUS[4], Abonentów Plus Mix[5], Abonentów Mix[6] będących konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, zachowujących dotychczas używany numer (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („**Konwertujący z oferty MIX**"),
   f. Abonentów Plus Mix i Abonentów Mix będących konsumentami lub osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, którzy:
      – mają do wykonania 1 do 7 obowiązkowych zasileń kwotą minimalną wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie Plus Mix/MIX, w ramach której korzystają z jednej z następujących taryf Mix6, Mix 6, Plus Mix7,Ja+MIX, MIX X lub Plush Mix;
      – pozostają w okresie ważności dla usług wychodzących,
      – posiadają dodatnią wartość konta („**Konwertujący z oferty MIX w kontrakcie**"),

   którzy w czasie obowiązywania Promocji zawrą z Polkomtel co najmniej jedną dodatkową **umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych** lub **aneks do takiej umowy** w promocyjnym planie cenowym „PLUS.DODATKOWA 30 PRO", o którym mowa w § 2 ust. 1, stając się Abonentem[8] („**umowa dodatkowa**").
3. **Abonenci, o których mowa w ust. 1, którzy są równocześnie abonentami umowy głównej, o której mowa w regulaminie promocji z grupy ofert typu „DUET, RODZINA, RODZINA+", mogą w ramach umów dodatkowych korzystać ze współdzielenia zasobów, pakietów dodatkowych dostępnych w umowie głównej przez okres równoczesnego pozostawania stroną umowy głównej i umów dodatkowych, na warunkach określonych odpowiednio w regulaminie promocji z grupy ofert typu „DUET, RODZINA, RODZINA+". Abonentem zarówno umowy głównej, jak i umowy dodatkowej musi być ta sama osoba i muszą być one aktywne w ramach tego samego konta abonenckiego.**
4. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, użyte w Regulaminie Promocji określenia „umowa główna", „współdzielenie zasobów", „pakiety dodatkowe", posiadają znaczenie nadane im odpowiednio w regulaminie promocji z grupy ofert typu „**DUET, RODZINA, RODZINA+**", a określenia pisane z wielkiej litery, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – dla ofert na Abonament („**Regulamin**").
5. **Do świadczenia usług w ramach Umów/Aneksów zawartych przed 25.12.2014 r., których warunki Abonent zmienił za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w zakresie nieuregulowanym Regulaminem Promocji stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów.**
6. Skorzystanie z niniejszej oferty przez uczestnika dowolnego programu smartDOM lub smartFIRMA („**Program**"), który ma wyrażoną zgodę na wymianę danych pomiędzy Polkomtel sp. z o.o. a Cyfrowy Polsat S.A. celem realizacji ww. Programu, powoduje, że Klient przechodzi na warunki Programu obowiązującego na dzień zawarcia Umowy, 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

1. Klient zawierający umowę dodatkową w ramach Promocji („**Abonent**") może wybrać następujący promocyjny plan cenowy („**Promocyjny Plan Cenowy PLUS.DODATKOWA 30 PRO**"):

Promocyjny Plan Cenowy	PLUS.DODATKOWA 30 PRO
Abonament	**30 zł**
Abonament po opuście dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	**20 zł**

2. Usługi dodatkowe możliwe do aktywacji na zlecenie Abonenta:
   a. w momencie zawierania Umowy:

Usługa/Pakiet	Wszystkie Promocyjne Plany Cenowe
„Dostęp Disney+" w wersji na 24 miesiące	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 miesiące liczone od dnia aktywacji usługi, z których **pierwsze 12 miesięcy** Abonent otrzymuje **bez opłat,** następnie od **13 miesiąca** opłata wynosi

[1] Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, kapitał zakładowy: 2.360.069.800 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail:*bok@plus.pl*.

[2] W rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Simplus/Sami Swoi.

[3] 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.) oraz w rozumieniu 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.) oraz w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Kartę (dla Umów zawartych od 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 Plus Mix.

[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.) oraz w rozumieniu 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.) oraz w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r.).

Usługa/Pakiet	Wszystkie Promocyjne Plany Cenowe
	28,99 zł/miesięcznie. Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta
Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości" (5 urządzeń + 5 maili) na czas oznaczony Umową	**Opłata 10,00 zł /Okres rozliczeniowy** Zobowiązanie do korzystania przez co najmniej czas oznaczony Umową (tj. min. 24 Okresy rozliczeniowe)
Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości" (1 urządzenie + 1 mail)	**Bezpłatnie** przez 1 Okres rozliczeniowy, następnie **4,00 zł/Okres rozliczeniowy**
Pakiet All In w wersji na 24 miesiące możliwy do włączenia przy zakupie urządzenia	**Opłata 20 zł/Okres rozliczeniowy** Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe
Pakiet All In SIMO w wersji na 24 miesiące możliwy do włączenia bez zakupu urządzenia	**Opłata 20 zł/Okres rozliczeniowy** Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe
Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia 24", możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	**Opłata 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	**Opłata 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 „Serwis Urządzenia III", możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	**Opłata 25 zł/30 dni** Usługa na czas nieokreślony
Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia SIMO 24" możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	**Opłata 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 SIM II" możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	**Opłata 25 zł/30 dni** Usługa na czas nieokreślony
Pakiet All In w wesji podstawowej możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	**Opłata 34,99 zł/Okres rozliczeniowy** Usługa na czas nieokreślony
Pakiet All In SIMO w wesji podstawowej możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	**Opłata 34,99 zł/Okres rozliczeniowy** Usługa na czas nieokreślony

b. w momencie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania:

Usługa/Pakiet	Wszystkie Promocyjne Plany Cenowe
„GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA"	**Bezpłatnie** od momentu rejestracji w Usłudze do końca pierwszego pełnego Okresu rozliczeniowego, następnie **13 zł/Okres rozliczeniowy**
„Dostęp Disney+" w wersji podstawowej	**Opłata 28,99 zł/miesiąc**
HBO MAX z Internetem w wersji na 6 miesięcy	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 6 okresów rozliczeniowych liczonych od dnia aktywacji usługi, w których opłata wynosi **20 zł/miesięcznie**, następnie od 7 miesiąca opłata wynosi **29,99 zł/miesięcznie**. Po okresie 6 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta
HBO MAX z Internetem w wersji podstawowej	**Opłata 29,99 zł/miesiąc**
Usługa „TIDAL HiFi"	**Bezpłatnie** przez 90 dni, następnie **19,99 zł/30 dni**

3. Wszystkie podane w Regulaminie Promocji kwoty uwzględniają podatek od towarów i usług.
4. Promocyjna opłata aktywacyjna dla **Nowych Klientów, MNP i MNP z ofert abonamentowych** wynosi **40 zł**, a dla **Konwertujących z ofert na kartę**, **Konwertujących z oferty MIX i Konwertujących z oferty MIX w kontrakcie** promocyjna opłata aktywacyjna wynosi **0 zł.**
5. Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych są dostępne przez cały okres świadczenia Usług[2].
6. Opłata za Usługi wskazane w Regulaminie Promocji jako „bezpłatnie" są uiszczane w ramach abonamentu.
7. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem Promocji, Abonent może korzystać z Usług na zasadach określonych w Cenniku świadczenia usług telekomunikacyjnych Taryfy „Plus. 2" oraz „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4", zwanych dalej łącznie „**Cennikiem**".
8. **W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Usług w ramach umowy głównej na specjalnych warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji przez cały okres świadczenia Usług[3], chyba że z treści Regulaminu Promocji wynika inny termin.**
9. **W ramach Promocji Abonent otrzyma opust 100% na abonament przez pierwszy pełny Okres rozliczeniowy od rozpoczęcia świadczenia Usług w ramach umowy dodatkowej.**

§ 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 na umowach dodatkowych** („**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

[2] Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie umowy głównej. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu umowy głównej z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

[3] Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie umowy głównej. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu umowy głównej z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

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 DOSTĘP DISNEY+ W WERSJI NA 24 MIESIĄCE I W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Disney + z wykorzystaniem sieci Polkomtel („**Dostęp Disney+"**). Usługa „Dostęp Disney+" jest świadczona przez Polkomtel. Dostęp Disney+ jest przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. Disney+ to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi (dalej „**Disney+"),** świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01. The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenie 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 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 na 24 miesiące może wybrać Dostęp Disney+ w wersji:
   a. Na 24 miesiące, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Dostępu Disney+ przez okres co najmniej 24 miesięcy. 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 obowiązującego 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 28,99zł.
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 złożenie 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:
   a. 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;
   b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
   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. 21;
   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. 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:
    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).
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:
    a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    b. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonentów;
    d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
    e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
    f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
    g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
    h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
    i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
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+, zawartością 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.

§ 5 HBO MAX Z INTERNETEM W WERSJI PODSTAWOWEJ I NA 6 MIESIĘCY

Postanowienia ogólne

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

Definicje

3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
    a. Usługa – usługa pozwalająca Klientowi na:
        i. Złożenie zamówienia i aktywację 10 GB danych w sieci telekomunikacyjnej Plus („Pakiet 10GB”),
        ii. Złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do serwisu HBO Max („Dostęp HBO Max”).
    b. Numer MSISDN – 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Klient go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
    c. Konto Abonenta – element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez Polkomtel do rozliczania należności z tytułu usług telekomunikacyjnych świadczonych Klientom przez Polkomtel; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
    d. Serwis HBO Max –usługa medialna świadczona drogą elektroniczną polegająca na dostępie do serwisu zawierającego treści audiowizualne za pośrednictwem strony www.hbomax.com lub aplikacji (dalej „serwis HBO Max”).
    e. Aplikacja – aplikacja na urządzenie Klienta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiająca korzystanie z serwisu HBO Max. Aplikację na tablet i smartfon można pobrać ze sklepu internetowego dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje. Aplikacja na odbiornik telewizyjny podłączony do Internetu jest dostarczana przez producenta urządzenia lub udostępniana do pobrania w sklepie internetowym dedykowanym danemu odbiornikowi TV.

f. Aktywacja – włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 7 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniające Klienta do pierwszego zalogowania w serwisie HBO Max za pośrednictwem strony www.hbomax.com lub pobranej przez Klienta Aplikacji. W celu pierwszego zalogowania i założenia konta w serwisie HBO Max konieczne jest podanie Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta.

g. Dezaktywacja – wyłączenie Usługi skutkujące wraz z końcem Okresu Rozliczeniowego utratą możliwość dostępu do serwisu HBO Max w ramach limitu transmisji danych 10GB oraz zaprzestaniem naliczania opłat za Usługę.

h. Okres Rozliczeniowy – przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.

i. Taryfa tymczasowa – promocyjny plan cenowy obowiązujący na tymczasowym Numerze MSISDN Abonenta korzystającego z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus, przez okres od dnia podpisania z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych do dnia przeniesienia przydzielonego numeru do sieci Plus, ale nie dłużej niż 120 dni od dnia podpisania umowy.

j. Dostawca Serwisu HBO Max (odpowiedzialny m.in. za skład i aktualizację treści audiowizualnych) - HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic).

Zasady korzystania z Usługi

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

Opłaty

7. Opłata za Usługę zależna jest od wybranej przez Klienta wersji:
   a. Na 6 miesięcy, oznacza to, iż Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi przez okres co najmniej 6 miesięcy. Przez 6 miesięcy, licząc od dnia aktywacji, opłata za Usługę wynosi 20 zł/mies. Po tym okresie Usługa może być dezaktywowana przez Klienta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, będzie naliczana opłata w wysokości 29,99 zł/miesięcznie.
   b. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 29,99/mies.
8. W przypadku aktywowania Usługi w wersji na 6 miesięcy Klient zostanie poinformowany przed upływem 6 miesiąca o możliwości dezaktywacji Usługi i wysokości opłaty jaką będzie ponosił od 7 miesiąca w przypadku braku jej dezaktywacji.
9. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.
10. Po wykorzystaniu limitu transmisji danych - Pakietu 10 GB, transmisja danych w sieci Plus jest rozliczana zgodnie z obowiązującą Klient umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z Polkomtel i zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Plus właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient. W przypadku Klientów korzystających z taryf/promocyjnych planów cenowych, w których prędkość transmisji danych jest obniżana po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym pakietu danych lub po przekroczeniu limitu ilości danych wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel, prędkość transmisji danych w ramach Usługi również ulegnie obniżeniu.

Aktywacja Usługi

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

Dezaktywacja Usługi

15. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 11. a. ii (w wersji podstawowej) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi poprzez:
    a. wysłanie bezpłatnego SMS o treści DEAKT HBOS.. z numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi pod numer 2601
    b. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
    c. w Punkcie sprzedaży Plusa,
    d. poprzez iPlus
16. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 11. a. i (w wersji na 6 miesięcy) może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi poprzez
    a. wysłanie bezpłatnego SMS o treści DEAKT HBO6 z numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi pod numer 2601
    b. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
    c. w Punkcie sprzedaży Plusa,
    d. poprzez iPlus
17. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie, gdy Klient korzystający z Usługi przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas procesu założenia konta w serwisie HBO Max.
18. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).

19. Z chwilą Dezaktywacji Usługi Klient utraci możliwość dostępu do materiałów audiowizualnych i programów w Serwisie HBO Max, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
20. Klient posiadający Usługę w wersji, o której mowa w ust. 11. a. ii (w wersji podstawowej) może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
21. W przypadku Klienta posiadającego Usługę w wersji na 6 miesięcy rezygnacja przed upływem 6 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Klienta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał w obniżonej cenie pomnożona przez różnicę między ceną Usługi w wersji podstawowej, a w wersji na 6 miesięcy.
22. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
23. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenie dyspozycji dezaktywacji.
24. Usługa nie może być przenoszona w ramach cesji.

Odpowiedzialność w zakresie Dostępu HBO Max

25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem.
26. Jeżeli Dostęp HBO Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 33-37. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu HBO Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
27. Klient może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu HBO Max, jeżeli:
    a. Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu HBO Max, lub
    b. Klient i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu HBO Max miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
28. W przypadku, świadczenia Dostępu HBO Max w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia Dostępu HBO Max do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 33-37.
29. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
    a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 28, doprowadzenie do zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu HBO Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 28;
    c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostępu HBO Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 28;
    d. brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
    e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 28, wyraźnie wynika, że Dostęp HBO Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
30. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 29 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
31. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 29 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
32. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Dostępu HBO Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp HBO Max miała być dostarczany.

Reklamacja w zakresie Dostępu HBO Max

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

Zmiana postanowień dot. Dostępu HBO Max

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

42. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 41, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
43. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu HBO Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

Postanowienia końcowe

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

§ 6 PAKIET ALL IN SIMO – USŁUGA PŁATNA

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet usług All In SIMO i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w skład tego pakietu: Usługa Serwisowa, o której mowa w § 7 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, Ochrona Internetu i Tożsamości (1 urządzenie + 1 mail) oraz TIDAL HiFi .
2. Zasady korzystania z Pakietu All In SIMO oraz wchodzących w jego skład usług określa niniejszy paragraf oraz § 7 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, a także Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia II", Regulaminu Usługi „Ochrona Internetu" i Regulamin „Usługi TIDAL", których treści są zawarte w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH.
3. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet usług All In SIMO w wersji „24 m-ce" albo w wersji „podstawowej".
4. Opłata za korzystanie z Pakietu All In SIMO w wersji „podstawowej" wynosi 34,99 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Wybierając Pakiet usług All In SIMO w wersji „24 m-ce" Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 20,00 zł przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.
6. Aktywacja Pakietu All In SIMO w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
7. Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. Abonent posiadający Pakiet usług All In SIMO w wersji „podstawowej" może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu All In SIMO w wersji „podstawowej".
9. W przypadku Pakietu usług All In SIMO w wersji „24 m-ce" rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „podstawową" i wersją „24 m-ce" z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy.
10. W przypadku Pakietu All In SIMO w wersji „24 m-ce" po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
11. Pakiet usług All In SIMO Abonent może dezaktywować:
    a. w Punkcie sprzedaży Plus
    b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
12. Dezaktywacja Pakietu All In SIMO oznacza dezaktywację usług będących składowymi Pakietu, a opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
13. Dezaktywacja Pakietu All In SIMO i składowych usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenie dyspozycji dezaktywacji Pakietu All In SIMO.
14. Po dezaktywacji Pakietu All In SIMO, Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu All In SIMO na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
15. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu All In SIMO, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi, a jeżeli Klient przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
16. Pakiet All In SIMO i usługi wchodzące w jego skład nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
17. Pozostałe warunki świadczenia usług wchodzących w skład Pakietu All In SIMO przedstawione są w § 7 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, a także w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH: w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia II", w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu", w Regulaminie „Usługi TIDAL". W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi regulaminami a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

§ 7 SERWIS URZĄDZENIA W PAKIECIE ALL IN SIMO

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

12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej opisane w Regulaminie (to jest Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II").

§ 8 USŁUGA SERWISOWA„SERWIS URZĄDZENIA SIMO 24"

1. Abonent w ramach Promocji może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub, smartfonu (**„Urządzenie"**) aktywację **promocyjnej** Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIMO 24" (**„Usługa Serwisowa"**).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia oraz diagnozę smartfonu za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II", dalej „**Regulamin**").
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej na podstawie numeru IMEI tego Urządzenia.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30 dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**"). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **15 zł**, z zastrzeżeniem ust. 8 niniejszego paragrafu.
8. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 10 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji podpisania przez Abonenta aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
9. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.200 zł.
10. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
11. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
12. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek), zgłosić ten fakt za pomocą strony www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
13. W zakresie nieuregulowanym powyżej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały opisane w Regulaminie (§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II").

§ 9 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA SIM II"

1. Abonent może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub smartfonu (**„Urządzenie"**) aktywację Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II" (**„Usługa Serwisowa"**).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II", dalej „**Regulamin**").
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30 dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**"). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **25,00 zł**.
8. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000 zł.
9. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
10. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt za pomocą strony www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
12. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II").

§ 10 PAKIET ALL IN – USŁUGA PŁATNA

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, wybrał w momencie zawierania niniejszej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet usług All In i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w skład tego pakietu: Usługa Serwisowa, o której mowa w § 11 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, Ochrona Internetu i Tożsamości (1 licencja + 1 email) oraz TIDAL HiFi.
2. Zasady korzystania z Pakietu All In oraz wchodzących w jego skład usług określa niniejszy paragraf oraz § 11 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, a także Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III", Regulaminu Usługi „Ochrona Internetu" i Regulamin „Usługi TIDAL", których treści są zawarte w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH
3. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet usług All In w wersji „24 m-ce" albo w wersji „podstawowej".
4. Opłata za korzystanie z Pakietu All In w wersji „podstawowej" wynosi 34,99 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Wybierając Pakiet usług All In w wersji „24 m-ce" Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 20 zł przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.
6. Aktywacja Pakietu All In w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
7. Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. Abonent posiadający Pakiet usług All In w wersji „podstawowej" może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu All In w wersji „podstawowej".
9. W przypadku Pakietu usług All In w wersji „24 m-ce" rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „podstawową" i wersją „24 m-ce" z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy.
10. W przypadku Pakietu All In w wersji „24 m-ce" po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
11. Pakiet usług All In Abonent może dezaktywować:
    a. w Punkcie sprzedaży Plus
    b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
12. Dezaktywacja Pakietu All In oznacza dezaktywację usług będących składowymi Pakietu, a opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
13. Dezaktywacja Pakietu All In i składowych usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenie dyspozycji dezaktywacji Pakietu All In.
14. Po dezaktywacji Pakietu All In, Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu All In na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
15. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu All In, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi, a jeżeli Klient przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
16. Pakiet All In i usługi wchodzące w jego skład nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
17. Pozostałe warunki świadczenia usług wchodzących w skład Pakietu All In przedstawione są w § 11 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, a także w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH: w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III", w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu", w Regulaminie „Usługi TIDAL". W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi regulaminami a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

§ 11 SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM W PAKIECIE ALL IN

13. Abonent, który zlecił aktywację pakietu All In („Pakiet") zleca dla jednego urządzenia, tj. telefonu komórkowego, smartfonu, tabletu, telewizora, laptopa albo smartwatcha **(„Urządzenie")** aktywację promocyjnej usługi Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In na zasadach określonych w niniejszym regulaminie („**Usługa Serwisowa**").
14. 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.
15. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 5 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Pakietu All In.
16. Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej jest zawarta w ramach opłaty za Pakiet.
17. Okres Rozliczeniowy to okres miesięczny.
18. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania w ramach Pakietu Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć wartości ceny zakupu Urządzenia.
19. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może nastąpić tylko łącznie z dezaktywacją całego Pakietu, Abonent nie ma możliwości dezaktywacji wyłącznie Usługi Serwisowej.
20. 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.
21. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej opisane w Regulaminie (to jest Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III").

§ 12 USŁUGA SERWISOWA„SERWIS URZĄDZENIA 24''

14. 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").**
15. 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.
16. 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.
17. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**"). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **15 zł**, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
18. 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).

19. 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.
20. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
21. 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.
22. 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.
23. W zakresie nieuregulowanym powyżej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały szczegółowo opisane w Regulaminie (§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III").

§ 13 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM 24''

1. Abonent, który zawierając Nową Umowę 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**"). Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **20 zł,** z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 5 zł za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji 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 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 (§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III").

§ 14 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA III''

1. Abonent, który zawierając Nową Umowę 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 zł**.
5. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000 zł.
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 (§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III").

§ 15 OCHRONA INTERNETU i TOŻSAMOŚCI (1 urządzenie + 1 mail)

1. Abonentowi, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, wskazanych w tabeli zawartej w § 2 ust. 2, wybrał w chwili zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowana jest Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości" w wersji na 1 urządzenie+ 1 mail – „**Usługa Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)**" i zleca jej aktywację, Polkomtel będzie świadczył Usługę **Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu", którego treść jest zawarta w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH.
2. Aktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy.
3. Abonent zostanie zwolniony z opłaty za okres trwający od dnia aktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** do dnia zakończenia pierwszego pełnego Okresu rozliczeniowego. Opłata za korzystanie z **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** w każdym kolejnym Okresie rozliczeniowym po okresie bezpłatnym wynosi 3,25 zł netto (4,00 zł z VAT)**.** Opłata za **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
4. Abonent może dezaktywować **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** poprzez:
   a. wysłanie bezpłatnego SMS pod nr 80088[4]o treści NIE CHRON TOZSAMOSCI 111 z numeru telefonu (MSISDN), do którego została aktywowana **Usługa Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)**,
   b. telefonicznie – dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
5. Po dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)**, Abonent nie ma możliwości jej ponownego włączenia na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
6. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o zbliżającym się zakończeniu bezpłatnego okresu korzystania z **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)**, sposobie wyłączenia **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** oraz automatycznym przedłużeniu **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** na kolejne płatne Okresy rozliczeniowe. Jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowaną **Usługą Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)**.
7. Pozostałe warunki świadczenia **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (1+1)** zostały opisane w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu". W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem Usługi „Ochrona Internetu" a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma niniejszy paragraf.

§ 16 USŁUGA OCHRONA INTERNETU i TOŻSAMOŚCI (5 urządzeń + 5 maili) na czas oznaczony Umowy

1. Abonentowi, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, wskazanych w tabeli zawartej w § 2 ust. 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 § 22 Regulaminy 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/mies. (8,13 zł netto) przez wszystkie pełne Okresy rozliczeniowe w **czasie oznaczonym Umową**.
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 **czasu oznaczonego Umową** może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „Ochrona Internetu z Ochroną Tożsamości (na 5 urządzenia i 5 maili) wskazaną w § 5 ust. 4 tabela w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu" zawartym w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH oraz wersją określoną w niniejszym paragrafie, z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca **czasu zonaczonego Umową.**
6. Po upływie **czasu ozanczoengo Umową** 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 złożenie 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 przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowaną usługą.
11. Pozostałe warunki świadczenia **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości (5+5)** zostały opisane w „§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH", w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu". W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem Usługi „Ochrona Internetu" a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

§ 17 „TIDAL HiFi"

1. Abonent może zlecić aktywację Usługi "TIDAL HiFi" zarówno w momencie zawierania Umowy, jak i w trakcie jej obowiązywania. W przypadku zlecenia aktywacji, Usługa "TIDAL HiFi" będzie świadczona na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i w Regulaminie Usługi TIDAL, którego treść jest zawarta w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH oraz na stronach www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki i www.plus.pl/TIDAL. Pozostałe warunki określa „TIDAL - Warunki i zasady użytkowania" dostępne na https://tidal.com/pl/terms, natomiast „Polityka prywatności firmy TIDAL" jest dostępna pod linkiem https://tidal.com/pl/privacy.
2. Zlecenie aktywacji Usługi "TIDAL HiFi" w trakcie obowiązywania Umowy, następuje poprzez złożenie zamówienia na Usługę „TIDAL HiFi" na zasadach opisanych w Regulaminie Usługi TIDAL.
3. Usługa „TIDAL HiFi" umożliwia słuchanie muzyki w streamingu świadczonej przez TIDAL.
4. Usługa „TIDAL HiFi" zostanie Abonentowi aktywowana w ciągu 7 dni od dnia, w którym została zlecona aktywacja.
5. Usługa jest aktywowana na 90 dniowy bezpłatny okres, a następnie przedłużona na 30 dniowe płatne okresy rozliczeniowe. Bezpłatny okres 90 dni przysługuje Abonentowi pod warunkiem, iż wcześniej nie korzystał z bezpłatnego okresu na podstawie Regulaminu Usługi TIDAL, który przysługuje tylko przy pierwszym zamówieniu subskrypcji TIDAL.
6. Opłata będzie pobierana raz w okresie rozliczeniowym (30 dni) w kwocie 19,99 zł.
7. Do Abonenta zostaną wysłane wiadomości SMS informujące:
   a. o statusie świadczenia Usługi „TIDAL HiFi" - 90 dniowy okres bezpłatny lub 30 dniowy okres rozliczeniowy płatny
   b. o sposobie pobrania aplikacji i zarejestrowania konta w usłudze,
   c. o sposobie dezaktywacji Usługi „TIDAL HiFi".

[4] Wysłanie wiadomości SMS na numer 80088 jest bezpłatne. w Polsce i Roamingu Regulowanym. W roamingu międzynarodowym w pozostałych krajach świata, opłata za wysłanie wiadomości SMS naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.".

8. Abonent ma również możliwość zapoznania się z instrukcją zakładania konta TIDAL na stronie www.plus.pl/TIDAL
9. W celu dezaktywacji Usługi „TIDAL HiFi" Abonent musi wysłać bezpłatną wiadomość SMS o treści **DELTIDAL** na numer **80711.**
10. Posiadanie Usługi „TIDAL HiFi" nie zwalnia Abonenta z ponoszenia kosztów z tytułu innych zakupionych subskrypcji TIDAL, które mogą być aktywne i muszą być dezaktywowane przez Abonenta we własnym zakresie.
11. Abonent ma również możliwość aktywacji Usługi TIDAL w innej wersji w sposób i na zasadach opisanych w Regulaminie Usługi TIDAL.
12. Warunki świadczenia Usługi „TIDAL HiFi" zostały opisane w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi TIDAL, którego treść jest zawarta w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego paragrafu a Regulaminem Usługi TIDAL oraz „TIDAL - Warunki i zasady użytkowania", pierwszeństwo mają postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie.

§ 18 GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA

1. W ramach Promocji Abonent jest uprawniony, w trakcie trwania Umowy, do skorzystania z promocyjnej oferty na Usługę „GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA" w wersji Pakiet Standard („**Usługa Gdzie Jest Bliski**"). W przypadku aktywacji przez Abonenta Usługi Gdzie Jest Bliski w wersji Pakiet Standard Polkomtel będzie ją świadczył na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi „GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA", którego treść jest zawarta w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH.
2. Użyte w niniejszym paragrafie określenia pisane wielką literą, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie lub Regulaminie Promocji, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie Usługi „GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA" („**Regulamin Usługi**"), którego treść znajduje się w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH.
3. Abonent w trakcie trwania Umowy może dokonać aktywacji Usługi Gdzie jest Bliski poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego w Aplikacji Monitorującej lub Serwisie i dokonanie następujących czynności:
   a. podanie numeru telefonu (MSISDN), z którego Abonent korzysta w ramach Umowy,
   b. wybranie wersji Usługi: Pakiet Standard,
   c. akceptację Regulaminu Usługi Gdzie jest Bliski.
4. Aktywacja Usługi nastąpi w ciągu 24 godzin od momentu wypełnienia formularza rejestracyjnego, o którym mowa w ust. 3 powyżej. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Gdzie Jest Bliski.
5. Abonent zostanie zwolniony z opłaty za okres trwający od dnia aktywacji Usługi Gdzie Jest Bliski do dnia zakończenia pierwszego pełnego Okresu rozliczeniowego. Opłata za korzystanie z Pakietu Standard w ramach Usługi Gdzie Jest Bliski w każdym kolejnym Okresie rozliczeniowym po okresie bezpłatnym wynosi 13 zł miesięcznie zł z VAT**.** Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
6. Abonent może dezaktywować Usługę Gdzie Jest Bliski poprzez:
   a. wysłanie bezpłatnego SMS pod nr 8082[1] o treści STOP z numeru telefonu (MSISDN), do którego została aktywowana Usługa Gdzie Jest Bliski,
   b. telefonicznie – dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta pod numer tel. 601102601;
7. Po dezaktywacji Pakietu Standar w ramach Usługi Gdzie Jest Bliski, Abonent nie ma możliwości jego ponownego włączenia na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
8. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o zbliżającym się zakończeniu bezpłatnego okresu korzystania z Usługi Gdzie Jest Bliski, sposobie wyłączenia Usługi Gdzie Jest Bliski oraz automatycznym przedłużeniu Usługi Gdzie Jest Bliski na kolejne płatne Okresy rozliczeniowe.
9. Pozostałe warunki świadczenia Usługi Gdzie Jest Bliski zostały opisane w § 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH, w Regulaminie Usługi „GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA". W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem Usługi „GDZIE JEST BLISKI – BEZPIECZNA RODZINA" a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

§ 19 PRZENIESIENIE NUMERU Z NUMEREM TYMCZASOWYM

1. W ramach Promocji Abonent spełniający warunki opisane w § 1 pkt. 2 lit. c i d, tj. MNP od dnia zawarcia Umowy do dnia przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus („**Numer docelowy**"), nie dłużej jednak niż do 365 dni od dnia zawarcia Umowy, będzie korzystać z numeru tymczasowego.
2. W przypadku, gdy w terminie 365 dni od dnia zawarcia Umowy z przyczyn niezależnych od Polkomtel, nie nastąpi przeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus, numer tymczasowy przysługiwać będzie Abonentowi na warunkach określonych Umową przez czas obowiązywania Umowy. Nieprzeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus nie wpływa na warunki, zobowiązania stron i okres obowiązywania Umowy.

§ 20 LIMIT KREDYTOWY I KAUCJA

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.

§ 21 WARUNKI SPECJALNE

1. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) lub przypisanie Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta w czasie oznaczonym Umowy powoduje utratę niewykorzystanego w danym Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych, powoduje dezaktywację Usług Serwis Urządzenia III, Serwis Urządzenia 24, Serwis Urządzenia Premium 24 i Pakiet All In, Usługi „Ochrona Internetu i Tożsamości".
2. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) lub przypisania Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta po zakończeniu czasu oznaczonego Umowy powoduje utratę prawa do korzystania z dostępu do internetu z limitem transmisji danych oraz dezaktywację Usług Serwis Urządzenia III, Serwis Urządzenia 24, Serwis Urządzenia Premium 24 i Pakiet All In, Usługi „Ochrona Internetu i Tożsamości".

§ 22 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH

[1] Wysłanie wiadomości SMS na numer 8082 jest bezpłatne w Polsce i Roamingu Regulowanym. W roamingu międzynarodowym w pozostałych krajach świata, opłata za wysłanie wiadomości SMS naliczana jest zgodnie z „Cennikiem połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4"

I. **Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”**
II. **Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”**
III. **Regulamin Usługi „Ochrona Internetu”**
IV. **REGULAMIN "GDZIE JEST BLISKI - BEZPIECZNA RODZINA"**
V. **REGULAMIN USŁUGI "TIDAL"**

I. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”

§ 1 Postanowienia ogólne

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

§ 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

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 Wykonacę 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 Usłgi 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 mową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
   5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

§ 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
   1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
   2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
   3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;

4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.

2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
   1) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
   2) Polkomtel lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
   3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
   1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
   2) polegających na powierzchownych 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 Blokady 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 praragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalanie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub 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 (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021
4. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
5. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe" lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament" (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

§ 10 Przetwarzanie danych osobowych

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

[5] W kraju i w roamingu opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.– oferty abonamentowe" lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament" (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz w siedzibie Polkomtel.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
   1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
   2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
   3) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
   4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
   5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
   6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
   7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
   8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
   9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel 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.
8. 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.
9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywacji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III "

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

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

II. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II"

§ 1 Postanowienia ogólne

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

§ 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

28. **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;
29. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
30. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
31. **Dystrybutor** – jest to osoba fizyczna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej lub osoba prawna, która wprowadziła do obrotu Urządzenie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub przez autoryzowanego przedstawiciela producenta Urządzenia;
32. **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;

33. **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego;. Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
34. **Klient** – Abonent Plus Abonament 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) albo 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;
35. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
36. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
37. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
38. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
39. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
40. **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.
41. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
42. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
43. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
44. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
45. **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
46. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy lub smartfon, który został wprowadzony do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez Dystrybutora;
47. **Urządzenie Nowe** – wydane przez Wykonacę 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;
48. **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;
49. **Usługa Serwisowa** – usługa serwisowa Serwis Urządzenia SIM II obejmująca diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę Urządzenia, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
50. **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;
51. **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;
52. **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;
53. **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
54. **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

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

§ 3 Zakres Usługi Serwisowej

9. 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).
10. 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.
11. 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.
12. 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.

13. 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.
14. W przypadku zmiany wykorzystywanego Urządzenia Użytkownik może dokonać aktualizacji Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową za pomocą infolinii technicznej pod numerem (22) 716 19 99. Użytkownikowi przysługuje 1 (jedna) aktualizacja Numeru IMEI/SN w okresie 24 Okresów Rozliczeniowych liczonych od aktywacji Usługi Serwisowej. Warunkiem skutecznej aktualizacji Numeru IMEI/SN jest dołączenie zdjęcia nieuszkodzonego Urządzenia z Numerem IMEI/SN, które ma zostać objęte Usługą Serwisową.
15. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
16. 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 Usłgi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
17. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
    6) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 8, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    7) Polkomtel nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
    8) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
    9) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i mową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
    10) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 8, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

§ 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

6. Usługą Serwisową nie są objęte:
    6) 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;
    7) 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;
    8) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 lub ust. 6 Regulaminu;
    9) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
    10) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
7. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
    4) Polkomtel lub Wykonawca nie odpowiadają za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
    5) 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;
    6) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
8. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
    4) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
    5) polegających na powierzchownych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
    6) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
9. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
10. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

§ 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika

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

§ 6 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

10. 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:
    11) imię i nazwisko;
    12) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
    13) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
    14) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
    15) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
    16) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
    17) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;

18) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
19) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
20) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej **„Blokada”**) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.

11. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:
5) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
6) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
7) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
8) 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

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

21. 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:
12) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
13) 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;
14) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
15) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
16) Użytkownik nie usunął Blokady założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
17) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
18) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
19) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
20) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
21) doszło do działania siły wyższej.

22. 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.
23. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaże Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
24. 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.
25. 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.
26. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego praragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
27. 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.
28. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalanie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z Cennikiem, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
29. 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.
30. 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.

31. 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.
32. 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.
33. 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.
34. 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.
35. 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).
36. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
37. 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.
38. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

§ 8 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

5. 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.
6. 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.
7. Koszt Naprawy nie może przekroczyć kwoty 1.000,00 zł brutto.
8. 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

6. Aktywacja Usługi Serwisowej następuje w ciągu 7 dni od dnia ustalenia Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową, co następuje 7 (siódmego) dnia od zawarcia albo przedłużenia obowiązywania Umowy oraz zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej. Za dzień aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się dzień, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o Numerze IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
7. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
8. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
   5) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,
   6) 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,
   7) 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,
   8) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe" lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament" (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021
9. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.
10. W przypadku zablokowania przez Polkomtel możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. - oferty abonamentowe" lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament" (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021 wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.

§ 10 Przetwarzanie danych osobowych

6. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest Polkomtel Sp. z o.o.
7. 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.
8. 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.
9. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: www.plus.pl/dane-osobowe.
10. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

§ 11 Reklamacje

5. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesiecy 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:
   5) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)[6];
   6) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
   7) pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.pl ;
   8) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
6. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
7. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
8. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.– oferty abonamentowe" lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament" (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiekolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.– oferty abonamentowe" lub „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament" (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz w siedzibie Polkomtel.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem **04.04.2022** roku.
5. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 6 – 8.
6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej z umową o świadczenie Usług Serwisowych może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
   10) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
   11) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
   12) usprawnienie działania Usługi Serwisowej oraz obsługi Klienta;
   13) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Serwisowej;
   14) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem Aplikacji Diagnostycznej;
   15) zmian technologicznych i funkcjonalnych Aplikacji Diagnostycznej;
   16) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Aplikacji Diagnostycznej;
   17) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
   18) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej, PLK 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.
9. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi Serwisowej bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi Serwisowej), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. W takiej sytuacji Klient nie jest zobowiązany do jakichkolwiek opłat po dokonaniu dezaktywcaji, także – jeśli dotyczy- nie jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Polkomtel ulgi przyznanej Klientowi.

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

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

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

III. Regulamin Usługi „Ochrona Internetu" („Regulamin")

§ 1
Postanowienia ogólne

[6] W kraju i w roamingu opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

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
   - Regulaminy 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, smartona, 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 modułem, 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 aktywowania 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.ochronainterentu.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 na podany adres e-mail. Możliwe jest 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 naliczaniem 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: 601102601[7] – 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:

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

[7] Opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent

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: 601102601[8] – 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 zwrotną 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
• Windows 11 • Windows 10 , roczne update'y lub nowsze • Windows 8.1 • Windows 7 z SP1	• macOS version 12 "Monterey" • macOS version 11 "Big Sur" • macOS 10.15 "Catalina" (10.15.5 lub wyższa)
Zalecane wymagania systemowe: • 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 *) nie obsługiwane są tabletki ARM	Zalecane wymagania systemowe: • Intel/Apple Silicon procesor • 250 MB wolnego miejsca na dysku • pamięć: 1 GB lub więcej • wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji
Obsługiwane przeglądarki: • Microsoft Edge (oparta na Chromium) • Chrome • Firefox	Obsługiwane przeglądarki: • Chrome • Firefox • Apple Safari

Smartfony i tablety Android z Google Mobile Services (GMS)	Smartfony i tablety iOS
• 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	• 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
Ochrona przed kradzieżą numeru karty kredytowej	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed przejęciem Twoich kont w sklepach internetowych i portalach społecznościowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona konta w mediach społecznościowych	TAK	TAK	NIE	NIE
Blokowanie dostępu do szkodliwych dla dzieci treści w internecie, takich jak: treści pornograficzne, obrazujące przemoc, związane z hazardem, czy też zachęcające i umożliwiające zdobycie narkotyków	TAK	TAK	TAK	TAK
Określenie limitu czasu, jaki dziecko spędza surfując w Internecie	TAK	TAK	TAK	TAK
Kontrola nad grami i aplikacjami, które Twoje dziecko instaluje na urządzeniu	NIE	TAK	NIE	NIE

[8] Opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent

§ 8 Odpowiedzialność

1. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik Usługi ma prawo wezwania Polkomtel do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem Usługi terminie, Użytkownik Usługi może od niej odstąpić.
3. Użytkownik Usługi może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
    a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
    b. Użytkownik Usługi i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika Usługi, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik Usługi może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14.
5. Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
    a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie pkt. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
    c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
    d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
    e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie pkt. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w pkt. 5 Polkomtel dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Regulaminu oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
8. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
9. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
    a. środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
    b. Użytkownik Usługi nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.
10. Użytkownik Usługi ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do jego weryfikacji tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji, m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
11. Reklamacja może zostać złożona:
    a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
    b. w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
    c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel;
    d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
12. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
13. Polkomtel może wezwać Użytkownika Usługi do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika Usługi reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik Usługi ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
14. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

§ 9
Postanowienia końcowe

1. Polkomtel może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenie Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
    a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika Usługi;
    d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
    e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
    f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
    g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
    h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
    i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Polkomtel 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.

IV. REGULAMIN USŁUGI "GDZIE JEST BLISKI - BEZPIECZNA RODZINA"

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina", 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 wszystkich:
   a. Abonentów 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.),albo
   - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament (dla Umów/Aneksów zawartych od 1.09.2021 r.),

   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.) albo
   - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o - dla ofert na Kartę (dla Umów zawartych od 1.09.2021 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.),
   - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – dla ofert Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od 1.09.2021 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.

   zwanych dalej łącznie „Abonentami".

§ 2 DEFINICJE

1. **Aplikacja mobilna** – oprogramowanie, udostępniane Użytkownikowi (Aplikacja monitorująca), Osobie lokalizowanej (Aplikacja SOS, Aplikacja monitorowana), przeznaczone do instalacji w pamięci Urządzenia Mobilnego.
2. **Aplikacja monitorowana** – oprogramowanie działające na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej z systemem operacyjnym Android, umożliwiające monitorowanie reguł Ochrony w sieci. Informacje przekazywane są w ramach Usługi do Użytkownika w Aplikacji monitorującej. Aplikacja monitorowana nie jest dostępna na Urządzenia Mobilne z systemem operacyjnym Android działającym tylko z usługami HMS (Huawei Mobile Services) oraz nie jest dostępna na Urządzenia Mobilne z systemem operacyjnym iOS.
3. **Aplikacja monitorująca** – oprogramowanie działające na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika z systemem operacyjnym Android, z systemem operacyjnym Android działającym tylko z usługami HMS (Huawei Mobile Services) i systemem operacyjnym iOS, umożliwiające Lokalizowanie Osób lokalizowanych, Lokalizowanie urządzeń GPS oraz korzystanie z Ochrony w sieci.
4. **Aplikacja SOS** – oprogramowanie działające na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej z systemem operacyjnym Android i systemem operacyjnym iOS, umożliwiające wysyłanie zgłoszeń o zagrożeniach (Zgłoszenie SOS) oraz zgłoszeń potwierdzających bezpieczeństwo OK (Zgłoszenie OK). Informacje przekazywane są w ramach Usługi w formie powiadomień SMS lub wiadomości email do Użytkownika lub Osób do powiadomień. Aplikacja SOS nie jest dostępna na Urządzenia Mobilne z systemem operacyjnym Android działającym tylko z usługami HMS (Huawei Mobile Services).
5. **Bliski** – osoba, która ukończyła 18 rok życia (osoba pełnoletnia), która:
   a. wyraziła zgodę na lokalizowanie użytkowanej przez siebie karty SIM i udostępnienie Danych o lokalizacji zgodnie z § 6 Regulaminu, lub
   b. korzysta z Urządzenia GPS lokalizowanego przez Użytkownika.
6. **Dane o lokalizacji** – dane wskazujące położenie geograficzne karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną, która wyraziła zgodę na ich przetwarzanie i udostępnienie zgodnie z Regulaminem.
7. **Dziecko** – osoba, która nie ukończyła 18-tego roku życia (osoba niepełnoletnia), korzystająca:
   a. z telefonu z kartą SIM w sieci Plus powierzoną jej przez Użytkownika, który wyraził zgodę na lokalizowanie i udostępnienie Danych o lokalizacji zgodnie z § 6 Regulaminu, lub
   b. z Urządzenia GPS przekazanego jej przez Użytkownika.
8. **Dostawca** – Locon Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Tama Pomorzańska 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego – XVII Wydział KRS w Szczecinie pod numerem KRS 0000132823, o kapitale zakładowym 1 000 000,00 zł, numer NIP 852-10-13-334, numer REGON 812527552, telefon do Działu Reklamacji i Wsparcia (BOK): 91 887 10 01 (numer stacjonarny w strefie szczecińskiej, dostępny w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 19:00; dostępność telefonu ujęta jest na stronie www.gdziejestbliski.pl i jest ona nadrzędna względem ww. harmonogramu), adres e-mail: pomoc@gdziejestbliski.pl

9. **GPS** (Global Positioning System) – światowy system lokalizacji satelitarnej. Nie jest usługą świadczoną przez Polkomtel (w tym nie jest elementem Usługi) i jest dostarczany przez podmioty trzecie inne niż Polkomtel i Dostawca.
10. **Konto Użytkownika** – konto Użytkownika służące do korzystania z Usługi, na którym przechowywane są dane: Osób lokalizowanych, Urządzeń GPS, Stref, historia Lokalizowania, historia Lokalizowania urządzeń GPS oraz dane Ochrony w sieci.
11. **Krajowe sieci GSM** – Sieć Plus, Sieć T-Mobile, Sieć Orange i Sieć Play.
12. **Lokalizacja GPS** – lokalizacja na terenie Rzeczpospolitej Polskiej kart SIM działających w Sieci Plus na podstawie danych z odbiornika GPS dokonywana w odpowiedzi na zapytanie Użytkownika Usługi („Zapytanie o Lokalizację GPS"). Lokalizacja GPS dostępna jest dla Urządzeń Mobilnych z zainstalowaną Aplikacją SOS lub Aplikacją monitorowaną.
13. **Lokalizacja GSM** – lokalizacja na terenie Rzeczpospolitej Polskiej kart SIM działających w Sieci Plus w oparciu o infrastrukturę techniczną operatora Polkomtel w odpowiedzi na zapytanie Użytkownika usługi („Zapytanie o lokalizację GSM"). Lokalizacja GSM nie wymaga instalacji Aplikacji SOS i Aplikacji monitorowanej.
14. **Lokalizowanie** / **Lokalizowanie kart SIM** – czynność lokalizacji kart SIM polegająca na określeniu położenia geograficznego, oparta o Lokalizację GPS lub Lokalizację GSM; zasady lokalizacji zostały opisane w § 9 Regulaminu.
15. **Lokalizowanie urządzenia GPS** – lokalizacja Urządzenia GPS, polegająca na weryfikacji położenia geograficznego na podstawie danych z odbiornika GPS, dokonywanej na żądanie Użytkownika lub w ramach automatycznej lokalizacji ustawionej przez Użytkownika („Zapytanie o lokalizację urządzenia GPS"); zasady lokalizacji Urządzeń GPS zostały opisane w § 10 Regulaminu. Funkcjonalność Lokalizacji Urządzenia GPS dostępna jest tylko w ramach aktywnego Pakietu Urządzenie GPS.
16. **Moje miejsce** / **POI** – to miejsce, które odwiedza Osoba lokalizowana w ciągu ostatnich 24 godzin. Użytkownik ma możliwość dodania punktu na mapie w Serwisie lub Aplikacji monitorującej. Usługa udostępnia predefiniowane rodzaje miejsc, jak np.: „Dom", „Szkoła" czy „Praca".
17. **MSISDN** – unikalny numer telefonu Abonenta (numer w sieci telefonii komórkowej przypisany do karty SIM), służący do identyfikacji Abonenta przez Polkomtel.
18. **Ochrona w sieci** – funkcje ochrony Urządzenia Mobilnego polegające na zabezpieczeniu przed dostępem do stron internetowych o treściach nieodpowiednich dla osób nieletnich, monitorujące i ograniczające (według limitów ustalonych przez Użytkownika) m.in. czas korzystania z Urządzenia Mobilnego, czas korzystania z aplikacji zainstalowanych na Urządzaniu Mobilnym oraz czas przeglądania stron internetowych. Dodatkowo funkcje ochrony umożliwiają blokowanie wybranych przez Użytkownika aplikacji, blokowanie i odblokowywanie Urządzenia Mobilnego („Blokada telefonu") oraz przeglądanie obejrzanych na Urządzeniu Mobilnym filmów w aplikacji YouTube i stron internetowych („Aktywność YouTube i stron internetowych"). Ochrona w sieci dostępna jest dla Użytkownika w Aplikacji monitorującej dla Urządzeń Mobilnych z zainstalowaną Aplikacją monitorowaną na telefonie Osoby lokalizowanej.
19. **Orange** – spółka Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (operator Sieci Orange).
20. **Osoba lokalizowana** – Dziecko lub Bliski lokalizowany.
21. **Osoby do powiadomień** – lista osób, które otrzymują powiadomienia zgodnie z ustawieniami Aplikacji SOS wykonanymi przez Użytkownika. Lista może zawierać numery telefonów działające w Sieci Plus, Sieci T-Mobile, Sieci Orange i Sieci Play lub adresy email, na które Usługa wysyła powiadomienia po otrzymaniu zgłoszenia z Aplikacji SOS, Aplikacji monitorowanej lub Urządzenia GPS z przyciskiem S.O.S.
22. **P4** – spółka P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (operator Sieci Play).
23. **Poprzednia Usługa Gdzie Jest Bliski** – usługa świadczona przez Polkomtel na rzecz Abonentów Polkomtel na podstawie jednego z regulaminów:
    a. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 25.05.2018)
    b. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 28.03.2018)
    c. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 22.05.2017)
    d. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 19.04.2017)
    e. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 01.05.2016)
    f. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 15.06.2015)
    g. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 25.12.2014)
    h. Regulamin Usługi "Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina" (wersja z dnia 17.05.2021)
24. **Prośba o status OK/SOS** – informacja z prośbą o przesłanie obecnego statusu OK lub SOS, wysyłana do Osoby lokalizowanej przez Użytkownika z Serwisu lub Aplikacji monitorującej; Osoba lokalizowana otrzyma powiadomienie w Aplikacji SOS (jeśli jest uruchomiona) lub w postaci SMS; wysyłanie zapytania o status jest możliwe tylko do Osób lokalizowanych z zainstalowaną Aplikacją SOS.
25. **Regulamin** – niniejszy dokument, określający zasady korzystania z Usługi.
26. **Sieć Orange** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest Orange. Pojęcie "Sieć Orange" nie obejmuje usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną operatora Orange Polska S.A. (operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
27. **Sieć Play** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest P4. Pojęcie „Sieć Play" nie obejmuje usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną operatora P4 (operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
28. **Sieć Plus** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest Polkomtel. Pojęcie "Sieć Plus" nie obejmuje jednak usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną Polkomtel (np. operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
29. **Sieć T-Mobile** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest T-Mobile. Pojęcie "Sieć T-Mobile" nie obejmuje usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną operatora T-Mobile Polska S.A. (operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
30. **Serwis** – serwis internetowy udostępniony pod adresem www.gdziejestbliski.pl.
31. **Sklep z aplikacjami** – internetowy sklep, w którym jest dostępna Aplikacja mobilna, tj.:
    a. dla systemu operacyjnego Android: Google Play, AppGallery,
    b. dla systemu operacyjnego Android działającego tylko z usługami HMS: AppGallery,
    c. dla systemu operacyjnego iOS: App Store.
32. **SMS** – (Short Message Service), system krótkich wiadomości tekstowych.
33. **Strefa** – okolica wskazanego przez Użytkownika POI, dla którego wykrywane są zdarzenia wejścia, obecności lub opuszczenia strefy przez Osobę lokalizowaną.
34. **T-Mobile** – spółka T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (operator Sieci T-Mobile).
35. **Urządzenie GPS** – urządzenie z odbiornikiem GPS, np. zegarek GPS, opaska GPS lub lokalizator GPS. Usługa działa wyłącznie w powiązaniu z urządzeniami kompatybilnymi z Usługą, których producentem jest Dostawca, wskazanymi na:
    a. https://bezpiecznarodzina.pl, których sprzedawcą jest Dostawca oraz
    b. www.plus.pl, których sprzedawcą jest Polkomtel.
36. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozwalające na korzystanie z Usługi oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon lub tablet, posiadające system operacyjny Android od wersji 5.0, HMS (Huawei Mobile Services) lub iOS od wersji 11.

37. **Usługa** - usługa „Gdzie Jest Bliski - Bezpieczna Rodzina", nazywana także „Gdzie Jest Bliski" lub „Bezpieczna Rodzina" świadczona przez Polkomtel dla Abonentów, którzy podejmą działania opisane w Regulaminie, umożliwiająca Lokalizowanie kart SIM, Lokalizowanie urządzeń GPS, wysyłanie Próśb o status OK/SOS, wysyłanie i odbieranie Zgłoszeń SOS/OK, ustawianie Stref oraz ustawianie i korzystanie z reguł Ochrony w sieci za pośrednictwem Aplikacji mobilnych, Serwisu, wiadomości SMS i Usług Dodatkowych dostarczanych przez Dostawcę.
38. **Usługa Dostępowa –** usługa świadczona przez Polkomtel na rzecz Abonentów na podstawie Regulaminu świadczenia usługi dostępowej dostępnego na www.plus.pl.
39. **Użytkownik –** pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, oraz będąca Abonentem.
40. **Zapytanie o lokalizację / lokalizacja –** Zapytanie o Lokalizację GSM lub Zapytanie o Lokalizację GPS lub Zapytanie o Lokalizację urządzenia GPS.
41. **Zgłoszenie OK –** zgłoszenie wysyłane przez Osobę lokalizowaną z Aplikacji SOS w sytuacji nie zagrażającej bezpieczeństwu.
42. **Zgłoszenie SOS –** komunikat wysyłany przez Osobę lokalizowaną z Aplikacji SOS lub z Urządzenia GPS z przyciskiem S.O.S. w sytuacji zagrożenia.

§ 3 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Zawarcie z Polkomtel umowy o świadczenie Usługi następuje w drodze czynności faktycznej poprzez zarejestrowanie się Abonenta w Usłudze i dokonanie aktywacji Usługi.
2. Usługa umożliwia korzystanie z niej za pośrednictwem:
   a. Urządzenia Mobilnego działającego w Sieci Plus, przy wykorzystaniu Aplikacji monitorującej, SMS, Serwisu dla Użytkownika oraz
   b. Urządzenia Mobilnego działającego w Sieci Plus przy wykorzystaniu SMS, Aplikacji SOS, Aplikacji monitorowanej dla Osoby lokalizowanej,
   c. Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną.
3. Usługa umożliwia:
   a. Użytkownikom – dostęp do Lokalizowania kart SIM, Lokalizowania urządzeń GPS, wysyłania Próśb o status OK/SOS, odbieranie Zgłoszeń SOS/OK, ustawianie Stref i reguł Ochrony w sieci oraz
   b. Osobom lokalizowanym – wysyłanie Zgłoszeń SOS, Zgłoszeń OK oraz korzystanie z Urządzenia Mobilnego zgodnie z zasadami ustawionymi w Ochronie w sieci.
4. Funkcjonalność Usługi obejmuje:
   a. mechanizmy zamawiania Usługi z poziomu Aplikacji monitorującej i Serwisu,
   b. mechanizm aktywacji Usługi dla Osoby lokalizowanej,
   c. ustawienia Konta Użytkownika,
   d. Lokalizowanie kart SIM,
   e. Lokalizowanie urządzeń GPS,
   f. korzystanie z Ochrony w sieci,
   g. wysyłanie i odbieranie Zgłoszeń OK,
   h. wysyłanie i odbieranie Zgłoszeń SOS,
   i. dodawanie POI i definiowanie dla nich Stref oraz odbieranie dla nich powiadomień,
   j. przeglądanie historii wykonanych lokalizacji.
5. Podczas rejestracji w Usłudze Abonent potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, a w przypadku korzystania z Usługi na warunkach promocyjnych także z regulaminem promocji oraz akceptuje treść tych regulaminów.
6. Aktywowanie Usługi może nie być możliwe, jeśli Użytkownik Usługi ma zablokowaną jedną z poniższych możliwości:
   a. Usługę Dostępową,
   b. połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,
   c. połączenia przychodzące z numerów o podwyższonej opłacie.
7. Podczas wyrażenia zgody na lokalizację zgodnie z postanowieniami § 6 Osoba lokalizowana potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptację.
8. Lokalizacja Osoby lokalizowanej może odbywać się wyłącznie na obszarze pokrycia zasięgiem sieci Plus.
9. Jeden Użytkownik może być zarejestrowany w Usłudze tylko jeden raz.
10. W celu zainstalowania Aplikacji monitorującej na Urządzeniu Mobilnym, Użytkownik pobiera ją ze Sklepu z aplikacjami. W celu pobrania na Urządzenie Mobilne bezpośredniego linku do Sklepu, Użytkownik Usługi może wysłać bezpłatną wiadomość SMS o treści APLIKACJA pod numer 8082. W odpowiedzi otrzyma smsem link do pobrania Aplikacji monitorującej. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej. Wybierając link z odebranej zwrotnej wiadomości SMS lub wpisując link http://www.gdziejestbliski.pl/app na Urządzeniu Mobilnym, Użytkownik Usługi będzie mógł pobrać Aplikację monitorującą.
11. W celu zainstalowania Aplikacji SOS na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej należy pobrać ją ze Sklepu z aplikacjami. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej. Wpisując link http://www.gdziejestbliski.pl/sos na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej będzie można pobrać Aplikację SOS.
12. W celu zainstalowania Aplikacji monitorowanej na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej należy pobrać ją ze Sklepu z aplikacjami. Pobieranie Aplikacji może wymagać skorzystania z przeglądarki internetowej. Wpisując link http://www.gdziejestbliski.pl/bezpieczny-smartfon na Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej będzie można pobrać Aplikację monitorowaną.
13. Użytkownik oraz Osoba lokalizowana mogą zainstalować Aplikację mobilną na Urządzeniu Mobilnym postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego w trakcie instalacji. Pobranie, a następnie instalacja Aplikacji mobilnej powoduje uruchomienie transmisji danych, płatnej zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik lub Osoba lokalizowana. Aplikację można pobrać przez sieć WiFi nie wykorzystując usługi transmisji danych świadczonej przez Polkomtel.
14. Aplikacja mobilna może być już zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika lub Urządzeniu Mobilnym Osoby lokalizowanej dostępnym w ofercie sprzedażowej Polkomtel. W przypadku dokonanej instalacji zalecana jest jej aktualizacja do najnowszej wersji dostępnej w Sklepie z aplikacjami zgodnie z działaniem opisanym w ust. 10-13 powyżej.
15. Aplikacja mobilna jest dostępna z opisem w języku polskim.
16. Polkomtel dokłada wszelkich starań, aby dane i informacje lokalizacyjne dostępne dla Użytkowników w związku z korzystaniem z Usługi były w najwyższym możliwym stopniu dokładne i precyzyjne. W niektórych przypadkach te dane i informacje mogą mieć charakter prognozowany, orientacyjny lub przybliżony, z uwagi na charakterystykę wykorzystywanych systemów Lokalizacji GSM i Lokalizacji GPS lub sposób ich funkcjonowania, jak również z uwagi na charakterystykę lub sposób funkcjonowania innych usług dostarczanych przez podmioty trzecie inne niż Polkomtel i wykorzystywanych w związku z korzystaniem z Usługi.
17. Użytkownik ma obowiązek korzystania z Usługi z wykorzystaniem numeru MSISDN, za pośrednictwem, którego aktywowano Usługę. Nie jest dopuszczalne jednoczesne korzystanie przez Użytkownika z Usługi przy wykorzystaniu dwóch lub więcej Urządzeń Mobilnych.
18. Polkomtel ma prawo do dezaktywacji Usługi Użytkownikowi w następujących przypadkach:
   a. korzystania przez Użytkownika z Usługi, w tym Serwisu, Aplikacji mobilnej lub SMS, w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem,
   b. wypowiedzenie przez Użytkownika lub przez Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
   c. dokonania cesji przez Użytkownika Usługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

19. Korzystanie z Usługi może wymagać wykorzystania odbiornika sygnału satelitarnego GPS. W takiej sytuacji wymagana jest od Użytkownika lub Osoby lokalizowanej zgoda na wyznaczanie przez Aplikację mobilną bieżącej lokalizacji GPS.
20. Do korzystania przez Użytkownika z Lokalizacji urządzeń GPS niezbędne jest posiadanie Urządzenia GPS, które Użytkownik nabywa we własnym zakresie, np. na stronie https://bezpiecznarodzina.pl lub www.plus.pl, których producentem jest Dostawca.
21. Zabronione są jakiekolwiek działania Użytkowników związane z:
    a. badaniem i testowaniem funkcjonowania Usługi, w tym Serwisu, Aplikacji mobilnych lub SMS w celu poznania ich idei i zasad funkcjonowania,
    b. samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji mobilnych,
    c. wyodrębnieniem ich części składowych, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i deasemblacją oraz ich użytkowaniem w oderwaniu od Usługi,
    d. uzyskiwaniem informacji, w sposób inny niż od Polkomtel lub od Dostawcy, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Usługi,
    e. pobieraniem Aplikacji z innego serwera niż ten wskazany na stronach http://www.gdziejestbliski.pl/ oraz www.plus.pl/bliski,
    f. korzystaniem z Usługi bez uprzedniego uiszczenia właściwej opłaty,
    g. korzystaniem z Usługi niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
22. Korzystanie z Usługi przez Użytkownika możliwe jest na Urządzeniu Mobilnym z kartą SIM działającą w Sieci Plus na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Poza jej granicami jest to możliwe w sieciach innych operatorów telefonii komórkowej oferujących transmisję danych, zgodnie z odpowiednim cennikiem roamingowym Abonenta.
23. Korzystanie z Usługi przez Osobę lokalizowaną oraz Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie z kartą SIM działającej w sieci Plus, a Lokalizowanie urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie z kartą SIM działającą w Krajowej sieci GSM.
24. Wymagania niezbędne do współpracy z Serwisem, Aplikacją mobilną oraz SMS umożliwiające skorzystanie z Usługi obejmują:
    a. poprawnie skonfigurowane i znajdujące się w zasięgu Sieci Plus Urządzenie Mobilne z aktywną kartą SIM, którego dysponentem jest Użytkownik lub poprawnie skonfigurowane i znajdujące się w zasięgu Sieci Plus Urządzenie Mobilne z aktywną kartą SIM, którego dysponentem jest Osoba lokalizowana,
    b. Urządzenie Mobilne kompatybilne z Usługą. Dokładne wymagania Urządzenia Mobilnego ujęte są na stronie https://link.gdziejestbliski.pl/wspierane-urzadzenia-mobilne, lista aktualnych urządzeń https://www.gdziejestdziecko.pl/sprawdz-czy-twoj-model-telefonu-jest-kompatybilny-z-aplikacja-bezpieczny-smartfon,
    c. najnowszą wersję Aplikacji mobilnej zainstalowaną na Urządzeniu Mobilnym,
    d. uruchomiony i skonfigurowany odbiornik GPS w Urządzeniu Mobilnym (lub zewnętrzny odbiornik GPS),
    e. aktywną i poprawnie skonfigurowaną w Urządzeniu Mobilnym usługę transmisji danych, udostępnioną przez operatora telefonii komórkowej GSM oraz uaktywnioną na telefonie komórkowym,
    f. dostęp do Serwisu zalecany jest z najnowszej wersji jednej z następujących przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge. Dokładne wymagania ujęte są na stronie https://link.gdziejestbliski.pl/wspierane-przegladarki

§ 4 AKTYWACJA I DEZAKTYWACJA USŁUGI

1. Aktywacji Usługi dla danego Numeru MSISDN można dokonać w jeden z następujących sposobów:
    a. za pośrednictwem Serwisu możliwa jest aktywacja Pakietu Standard, Pakietu Premium oraz Pakietu VIP:
    Użytkownik powinien zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie:
        i. podać swój numer telefonu,
        ii. wybrać wariant Usługi,
        iii. zapoznać się z informacjami przed zawarciem umowy oraz zaznaczyć właściwe pola w celu akceptacji Regulaminu oraz zgody,
        iv. kliknąć przycisk "Zamawiam i płacę"
        v. wprowadzić w Serwisie kod weryfikacyjny (PIN), który Użytkownik otrzymał wiadomością SMS na wprowadzony numer telefonu;
    b. za pośrednictwem Aplikacji mobilnej możliwa jest aktywacja Pakietu Standard, Pakietu Premium, Pakietu VIP oraz Pakietu Urządzenie GPS:
    Użytkownik powinien zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie:
        i. podać swój numer telefonu,
        ii. wprowadzić w Serwisie kod weryfikacyjny (PIN), który Użytkownik otrzymał wiadomością SMS na wprowadzony numer telefonu;
        iii. wybrać wariant Usługi,
        iv. zapoznać się z informacjami dla konsumenta przed zawarciem umowy oraz zaznaczyć właściwe pola w celu akceptacji Regulaminu oraz zgody,
        v. kliknąć przycisk "Zamawiam i płacę"
    c. w punkcie sprzedaży Polkomtel możliwa jest aktywacja Pakietu Standard, Pakietu Premium oraz Pakietu VIP.

    Aktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na numer MSISDN, dla którego dokonano aktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o aktywacji.
2. Dezaktywacji Usługi można dokonać w jeden z następujących sposobów:
    a. za pośrednictwem Aplikacji mobilnej,
    b. za pośrednictwem Serwisu,
    c. w punkcie sprzedaży Polkomtel,
    d. w drodze kontaktu telefonicznego z Działem Obsługi Klienta sieci Plus dzwoniąc pod numer 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora),
    e. w drodze kontaktu telefonicznego z Działu Reklamacji i Wsparcia (BOK) Dostawcy: 91 887 10 01 (numer stacjonarny w strefie szczecińskie, opłata wg taryfy operatora),
    f. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 8082 o treści:
        i. STOP STD dla Pakietu Standard,
        ii. STOP PRE dla Pakietu Premium,
        iii. STOP VIP dla Pakietu VIP,
        iv. STOP GPS dla Pakietu Urządzenie GPS

    lub STOP dla wszystkich wariantów Usługi (Standard/Premium/VIP/Urządzenie GPS).

    Dezaktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na numer MSISDN, dla którego dokonano dezaktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o dezaktywacji.
3. Aktywacja Usługi dla Użytkownika Usługi, który ma aktywną Poprzednią Usługę Gdzie Jest Bliski, powoduje dezaktywację Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski z końcem okresu rozliczeniowego, a ponowne aktywowanie tej usługi nie będzie możliwe.
4. Użytkownicy opisani w ust. 3. niniejszego paragrafu otrzymają bezpłatny SMS z informacją o wyłączeniu Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski.

5. Użytkownik Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski, który nie aktywuje Usługi jak to opisano w ust. 1 powyżej, korzysta nadal z Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski na warunkach opisanych w odpowiednim dla Użytkownika regulaminie tej usługi, dopóki nie dokona jej dezaktywacji; dotyczy to w szczególności pobierania od Użytkownika opłat z tytułu aktywnej Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski. Po dezaktywacji Poprzedniej Usługi Gdzie Jest Bliski ponowne jej aktywowanie nie będzie możliwe.
6. Aktywacja jednego z wariantów Usługi w sytuacji, kiedy Użytkownik ma aktywny inny wariant Usługi, spowoduje automatyczną dezaktywację poprzednio aktywnego wariantu Usługi z końcem okresu rozliczeniowego i jednoczesną aktywację nowo wybranego wariantu Usługi.
7. Aktywacja Usługi następuje w przeciągu maksymalnie 24 godzin od momentu dokonania jednej z czynności opisanej w ust.1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem, że w przypadku aktywacji Usługi w punkcie sprzedaży Polkomtel aktywacja nastąpi maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
8. Usługa będzie świadczona na rzecz Użytkownika od momentu aktywacji Usługi, do końca okresu rozliczeniowego, w którym doszło do jej dezaktywacji przez Użytkownika zgodnie z ust.2. Powyższe oznacza, że po upływie każdego tygodniowego okresu Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny tygodniowy okres, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w § 5 ust. 3, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoi, Abonentami Na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, rozpoczęcie kolejnego tygodniowego okresu nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, zgodnie z § 5 ust.3. Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługi o charakterze ciągłym aktywowane przed dokonaniem tej blokady, w takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji.
9. Przy aktywacji Usługi po raz pierwszy dla danego numeru MSISDN, Polkomtel zapewnia Użytkownikom Usługi możliwość bezpłatnego wypróbowania Usługi, w wariancie wybranym przez Abonenta, przez 2 tygodnie rozpoczynające się w momencie aktywacji wybranego wariantu. Po upływie darmowego okresu, o ile Użytkownik nie dokona dezaktywacji, Usługa w wybranym wariancie będzie płatna i przedłużana o kolejne tygodniowe okresy zgodnie z ust. 8 powyżej.
10. W przypadku dezaktywacji Usługi, opłata za Usługę naliczana jest za cały tygodniowy okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło wyłączenie Usługi i nie podlega zwrotowi.
11. W przypadku, gdy Użytkownik Usługi dezaktywuje i ponownie aktywuje Usługę opłata abonamentowa za Usługę zostanie pobrana zgodnie z § 5 ust.3.
12. Aktywacja i dezaktywacja Usługi następuje bez dodatkowych opłat.
13. Po dezaktywacji Usługi Użytkownik Usługi posiada dostęp do Usługi jedynie do końca tygodniowego okresu rozliczeniowego w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi.
14. Gdy Użytkownik nie posiada aktywnej Usługi, Konto Użytkownika pozostaje nadal aktywne przez rok od dezaktywacji Usługi, ale bez możliwości korzystania z niego (poza logowaniem i zamawianiem Usługi). Jeśli ma zostać usunięte przed upływem roku, Użytkownik powinien postępować zgodnie z zasadami opisanymi w ust.15 niniejszego paragrafu.
15. Użytkownik może usunąć Konto Użytkownika ze skutkiem natychmiastowym poprzez zalogowanie się w Serwisie lub Aplikacji monitorującej i wybranie, a następnie potwierdzenie opcji "Usuń konto".

§ 5 OPŁATY ZA USŁUGĘ

1. Aktywacja lub dezaktywacja Usługi nie podlega dodatkowej opłacie poza tygodniową opłatą za Usługę.
2. Polkomtel oferuję Usługę w wariantach: Pakiet Standard, Pakiet Premium, Pakiet Bezpieczna Rodzina (VIP) ~~oraz Pakiet Urządzeń GPS~~ o następujących funkcjonalnościach:

	Pakiet Standard	**Pakiet Premium**	**Pakiet Bezpieczna Rodzina (VIP)**	**Pakiet Urządzenie GPS**
Tygodniowa opłata abonamentowa za dostęp do Usługi	3,50 zł brutto tygodniowo	8,50 zł brutto tygodniowo	14 zł brutto tygodniowo	8,99 zł tygodniowo za każde Urządzenie GPS dodane do Konta Użytkownika Usługi
Tygodniowy limit Zapytań o lokalizację GSM/GPS kart SIM	brak	brak	brak	0
Stały limit Osób lokalizowanych	1	3	6	0
Stały limit Stref	2	5	10	2
Stały limit dostępnych dni historii lokalizacji	7	30	90	30
Aplikacja SOS	dostępna	dostępna	dostępna	niedostępna
Zapytania o lokalizację urządzeń GPS	niedostępne	niedostępne	niedostępne	dostępne
Stały limit Urządzeń GPS	0	0	0	do 4
Ochrona w sieci: Limitowanie korzystania z telefonu	niedostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
Ochrona w sieci: Limitowanie korzystania z aplikacji	niedostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
Ochrona w sieci: Limitowanie korzystania ze stron internetowych	niedostępne	dostępne	dostępne	niedostępne
Ochrona w sieci: Dane o aktywności telefonu dziecka	niedostępne	bieżący tydzień	4 tygodnie wstecz	niedostępne
Ochrona w sieci: Aktywność YouTube i stron internetowych	niedostępna	niedostępna	dostępna	niedostępna
Ochrona w sieci: Blokada telefonu	niedostępna	niedostępna	dostępna	niedostępna

3. Opłata za korzystanie z Usługi jest pobierana z góry za cały tygodniowy okres rozliczeniowy (rozumiany jako 168 godzin) i wynosi:
   a. za Usługę Standard: 3,50 zł brutto (słownie: dwa złote i pięćdziesiąt groszy),
   b. za Usługę Premium: 8,50 zł brutto (słownie: sześć złotych i pięćdziesiąt groszy),
   c. za Usługę VIP: 14 zł brutto (słownie: dziewięć złotych i pięćdziesiąt groszy),
4. za każde Urządzenie GPS dodane do Konta Użytkownika Usługi: 8,99 zł brutto (słownie: osiem złotych i dziewięćdziesiąt dziewięć groszyW przypadku Użytkowników będących Abonentami opłata za korzystanie z Usługi zostanie zawarta w fakturze VAT obejmującej opłaty za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w sieci Plus.
5. W przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoi, Abonentami Na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie dodatniej wartości konta, w rozumieniu odpowiednich regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych, w wysokości umożliwiającej pobranie opłaty, opisaną w ust. 3 powyżej. W przypadku, gdy wartość konta Użytkownika Usługi, o którym mowa powyżej jest mniejsza niż opłata określona w ust. 3 powyżej, podjęte zostaną w ciągu 3 dni - w odstępach ok. 24 godzinnych - kolejne próby obciążenia tego konta ww. opłatą, przy czym do czasu pobrania opłaty określonej w ust. 3 Usługa będzie nieaktywna.
6. Korzystanie z Aplikacji mobilnych wymaga połączenia z Internetem i wiąże się z koniecznością uiszczania opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik lub Osoba lokalizowana.
7. Polkomtel może jednorazowo, okresowo lub na stałe obniżyć wybranym Użytkownikom opłatę za korzystanie z Usługi, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, np. w ramach akcji promocyjnych, konkursów. Szczegółowe zasady zmiany opłat będą regulowane w odrębnym regulaminie.

§ 6 UDZIELENIE ZGODY NA LOKALIZACJĘ. INFORMACJA O PRZETWARZANYCH DANYCH O LOKALIZACJI.

1. Użytkownik po aktywacji Usługi może dodać do Konta Użytkownika numer telefonu związany z kartą SIM, która ma być przez niego Lokalizowana w ramach Usługi (Osoba lokalizowana) lub dodać do Konta Użytkownika Urządzenie GPS, przy czym przed dodaniem Urządzenia GPS do Usługi, Użytkownik zobowiązany jest do uzyskania od Osoby lokalizowanej zgody na lokalizację Urządzenia GPS.
2. Na wskazany numer telefonu Osoby lokalizowanej zostanie wysłany SMS z prośbą o wyrażenie zgody na Lokalizowanie dla podanego numeru Użytkownika.
3. Udzielenie zgody na Lokalizowanie karty SIM Osoby lokalizowanej działającej w Sieci Plus możliwe jest poprzez wysłanie dwóch bezpłatnych wiadomości SMS z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej:
    a. pierwszej o treści:
        i. "TAK" na numer 8082 - gdy tylko jeden Użytkownik oczekuje na zgodę, lub
        ii. "TAK xxxxxxxxx" na numer 8082 - gdy na zgodę oczekuje więcej niż jeden Użytkownik, gdzie xxxxxxxxx oznacza 9—cio cyfrowy numer telefonu Użytkownika, dla którego jest udzielana zgoda,
    b. oraz drugiej o treści "ZGODA" na numer 8099.
4. W celu uzyskania dostępu do Lokalizacji GPS:
    a. jeśli Użytkownik chce korzystać wyłącznie z opcji Lokalizowania to po udzieleniu zgody, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, na Urządzenie Mobilne Osoby lokalizowanej należy pobrać, uruchomić i aktywować - postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, Aplikację mobilną dla Osoby lokalizowanej, lub
    b. jeśli Użytkownik chce także korzystać z opcji Ochrony w sieci to na Urządzenie Mobilne Dziecka należy pobrać, uruchomić i aktywować — postępując zgodnie ze wskazówkami widocznymi na ekranie, Aplikację monitorowaną.
5. Zakres zgody na Lokalizowanie obejmuje:
    a. prawo Polkomtel do Lokalizowania GSM karty SIM jak również prawo do udostępnienia wyniku lokalizacji Dostawcy wyłącznie w celu przekazania tego wyniku Użytkownikowi lub Osobom do powiadomień — w sposób określony w Regulaminie. Lokalizacja GSM karty SIM Osoby lokalizowanej będzie dokonywana przez Polkomtel, wyłącznie w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika stosownego zapytania lub przez Osobę lokalizowaną Zgłoszenia SOS / Zgłoszenia OK w sposób określony w Regulaminie. Zgoda jest udzielana na czas nieoznaczony i może być odwołana w każdej chwili w sposób określony w § 7 ust.1 lub § 7 ust.2.
    b. prawo Polkomtel do Lokalizowania GPS karty SIM poprzez Aplikację SOS oraz Aplikację monitorowaną jak również prawo do udostępnienia wyniku lokalizacji Użytkownikowi lub Osobom do powiadomień — w sposób określony w Regulaminie. Lokalizacja GPS karty SIM Osoby lokalizowanej ustalona w Aplikacji SOS oraz Aplikacji monitorowanej będzie dokonywana przez Polkomtel, wyłącznie w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika stosownego zapytania lub przez Osobę lokalizowaną Zgłoszenia SOS / Zgłoszenia OK w sposób określony w Regulaminie. Zgoda jest udzielana na czas nieoznaczony i może być odwołana w każdej chwili w sposób określony § 7 ust.5.
6. Zatwierdzony w komendzie SMS, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu numer telefonu Użytkownika zostanie zarejestrowany jako numer, za pomocą którego Użytkownik będzie mógł lokalizować w ramach Usługi Osobę lokalizowaną.
7. Wysłanie drugiego SMS o treści ZGODA, zgodnie z ust.3 niniejszego paragrafu, stanowi potwierdzenie wyrażenia dobrowolnej zgody na dokonywanie lokalizacji karty SIM, wyrażonej w pierwszym SMS i uprawnia Polkomtel do lokalizacji karty SIM Osoby lokalizowanej w zakresie niezbędnym do wykonywania Usługi.
8. Do 24 godzin od czasu wyrażenia zgody przez osobę lokalizowaną zgodnie z działaniem opisanym w ust. 3 lit.b niniejszego paragrafu, Osoba lokalizowana otrzyma dodatkową wiadomość SMS potwierdzającą wyrażenie zgody na lokalizację dla Usługi.
9. Po uzyskaniu pełnoletniości przez osobę, która dotychczas miała status Dziecka, Użytkownik nie może Lokalizować karty SIM takiej osoby, dopóki osoba ta nie uzyska statusu Bliskiego poprzez wyrażenie zgody na Lokalizowanie zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu.
10. Wyrażenie zgody na lokalizację jest dobrowolne, ale konieczne do korzystania z Usługi.
11. Polkomtel będzie przetwarzać Dane o lokalizacji, w tym przekaże Dostawcy dane o lokalizacji wskazujące położenie geograficzne karty SIM, działającej w sieci Plus, której dotyczy zgoda Osoby lokalizowanej wyłącznie w zakresie i celu niezbędnym do wykonania Usługi w okresie 12 miesięcy, a w przypadku wniesienia reklamacji przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu. Zgoda na lokalizację karty SIM działającej w sieci Plus obowiązuje wyłącznie w Usłudze i nie stanowi zgody na inne usługi lokalizacyjne.
12. Każda zmiana numeru telefonu Użytkownika/Osoby lokalizowanej powoduje konieczność ponownego udzielenia zgody na lokalizację zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu.
13. Każda zmiana sieci karty SIM Osoby lokalizowanej powoduje konieczność ponownego udzielenia zgody na Lokalizowanie zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu.

§ 7 WYCOFANIE ZGODY NA LOKALIZACJĘ

1. Całkowite wycofanie zgody na lokalizację, udzielonej przez Osobę lokalizowaną zgodnie z §6 ust.3 jest możliwe w każdym czasie poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS o treści "USUN" na numer 8099 - z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej z kartą SIM w sieci Plus, z którego została wyrażona zgoda. Po wycofaniu zgody na lokalizację żaden zarejestrowany Użytkownik/Osoba do powiadomień nie będzie mógł otrzymywać Danych o lokalizacji karty SIM, z której wysłano SMS.
2. Wycofanie zgody na lokalizację dla danego Użytkownika możliwe jest poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 8082 o treści "NIE xxxxxxxxx", gdzie xxxxxxxxx to 9—cio cyfrowy numer telefonu Użytkownika, dla którego została udzielona zgoda na lokalizację. Dany Użytkownik/Osoba do powiadomień nie będzie mógł otrzymywać Danych o lokalizacji karty SIM, z której wysłano SMS.
3. W przypadku wycofania zgody zgodnie z zasadami opisanymi wyżej Użytkownik/Osoba do powiadomień otrzyma informację w postaci komunikatu w Serwisie lub za pomocą SMS zwrotnego, dlaczego lokalizacja nie jest możliwa.
4. Do 24 godzin od czasu wycofania zgody przez osobę lokalizowaną zgodnie z działaniem opisanym w ust. 1, Osoba lokalizowana otrzyma dodatkową wiadomość SMS potwierdzającą wycofanie zgody na lokalizację dla Usługi.
5. W celu zablokowania Lokalizacji GPS należy usunąć z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej Aplikację SOS lub usunąć Aplikację monitorowaną.
6. W przypadku wycofania zgodny na lokalizację dla Urządzenia GPS przez Osobę lokalizowaną, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia ze swojego konta tego urządzenia.

§ 8 INFORMOWANIE O UDZIELONYCH ZGODACH

W celu sprawdzenia jakie numery mogą lokalizować kartę SIM używaną przez Osobę lokalizowaną, należy wysłać jedną bezpłatną wiadomość SMS z Urządzenia Mobilnego Osoby lokalizowanej o treści: „KTO" na numer 8082.

§ 9 LOKALIZACJA KART SIM

1. Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest:
    a. na żądanie Użytkownika w Serwisie,
    b. na żądanie Użytkownika przez SMS wysyłany na numer 8082 (koszt 0 zł z VAT) o treści: „GDZIE xxxxxxxxx", gdzie xxxxxxxxx oznacza 9—cio cyfrowy numer telefonu Osoby lokalizowanej,
    c. na żądanie Użytkownika przez Aplikację monitorującą,
    d. na żądanie Osoby lokalizowanej przez Aplikację SOS.

2. Lokalizowanie w ramach Usługi jest realizowane wyłącznie, gdy spełnione są warunki niniejszego Regulaminu, w tym:
    a. Użytkownik posiada uprawnienia do Lokalizowania karty SIM Osoby lokalizowanej,
    b. w przypadku Lokalizacji GPS Osoba lokalizowana posiada aktywowaną Aplikację SOS lub Aplikację monitorowaną.
3. W przypadku gdy warunki, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu nie są spełnione Użytkownik otrzyma informację w postaci komunikatu, dlaczego Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną nie jest możliwe.
4. Dokładność Lokalizacji GSM karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną jest uzależniona od wielu czynników technicznych, które zmieniają się zależnie od obszaru przebywania Osoby lokalizowanej (przykładowo zagęszczenie infrastruktury sieci operatora jest różne w mieście i poza miastem), dlatego Polkomtel gwarantuje wysokie prawdopodobieństwo uzyskania faktycznej lokalizacji, nie zaś jej stuprocentową dokładność.
5. Dokonanie Lokalizacji GSM karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie, jeśli karta ta znajduje się we włączonym Urządzeniu Mobilnym, jest zalogowana w Sieci Plus oraz ustalenie położenia w miejscu znajdowana się karty SIM jest technicznie możliwe przez sieć operatora. Jeśli wskazany warunek nie zostanie spełniony, Użytkownik otrzyma informację o powodzie, dla którego lokalizacja się nie powiodła.
6. Dokonanie Lokalizacji GPS karty SIM przez Aplikację SOS lub Aplikację monitorowaną możliwe jest wyłącznie, jeśli karta ta znajduje się we włączonym Urządzeniu Mobilnym i Aplikacja SOS lub Aplikacja monitorowana na tym Urządzeniu Mobilnym jest aktywowana i uruchomiona.
7. Lokalizowanie karty SIM używanej przez Osobę lokalizowaną jest możliwe pod warunkiem, że została wyrażona zgoda na lokalizację zgodnie z treścią § 6 Regulaminu.
8. Usługa nie pozwala na Lokalizowanie karty SIM przez nikogo innego niż Użytkownik, dla którego została wyrażona zgodą zgodnie z treścią § 6 Regulaminu.

§ 10 LOKALIZACJA URZĄDZEŃ GPS

1. Lokalizowanie Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną możliwe jest:
    a. na żądanie Użytkownika w Serwisie,
    b. na żądanie Użytkownika przez Aplikację monitorującej,
    c. automatycznie poprzez opcję planowania Lokalizowania w interwałach czasowych ustawianych od 5 do 60 minut (domyślnie co 15 minut).
2. Dokładność Lokalizowania Urządzenia GPS jest uzależniona od wielu czynników technicznych, które zmieniają się zależnie od miejsca położenia tego urządzenia. W momencie, kiedy lokalizacja GPS nie jest dostępna, Usługa podaje lokalizację GSM. Polkomtel gwarantuje wysokie prawdopodobieństwo uzyskania faktycznej lokalizacji, nie zaś jej stuprocentową dokładność.
3. Dokonanie Lokalizowanie Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną możliwe jest wyłącznie, jeśli Urządzenie GPS jest włączone i znajdująca się w nim karta SIM jest zalogowana w Krajowej sieci GSM w zależności od tego, w której sieci działa dana karta SIM oraz ustalenie położenia w miejscu znajdowania się karty SIM jest technicznie możliwe przez sieć danego operatora. Jeśli wskazany warunek nie zostanie spełniony, Użytkownik otrzyma informację o powodzie, dla którego lokalizacja się nie powiodła.
4. Usługa nie pozwala na Lokalizowanie Urządzenia GPS używanego przez Osobę lokalizowaną przez żadnego innego użytkownika końcowego, z wyjątkiem zarejestrowanego Użytkownika, do którego Konta zostało dodane lokalizowane Urządzenie.

§ 11 PRAWA I OBOWIĄZKI POLKOMTEL I UŻYTKOWNIKÓW

1. Polkomtel świadczy Usługę w sposób stały i nieprzerwany, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
2. Polkomtel zastrzega sobie prawo dokonywania czynności konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności Usługi. W miarę możliwości Polkomtel wykonywać będzie te prace w godzinach nocnych tj. pomiędzy godz. 24:00 a 6:00 rano. Polkomtel dokłada wszelkich starań w celu powiadamiania Użytkowników o planowanych czynnościach konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności za pośrednictwem Serwisu i Aplikacji monitorującej.
3. Autorskie prawa majątkowe do elementów graficznych Aplikacji mobilnych oraz Serwisu, w tym do logotypu, a także układu i kompozycji tych elementów w Aplikacjach mobilnych oraz Serwisu, przysługują Polkomtel i Dostawcy. Zabronione jest ich wykorzystywanie przez Użytkowników, za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za zgodą Polkomtel i Dostawcy.
4. Użytkownik nie posiada praw do prezentowania lub innego wykorzystywania Usługi w celach komercyjnych lub wykraczający poza dozwolony użytek.

§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

15. Polkomtel nie ponosi żadnej odpowiedzialności za:
    a. ewentualne szkody i krzywdy poniesione przez Użytkownika Usługi mogące wynikać z niepełnego lub nieaktualnego zakresu informacji oraz nieścisłości informacji udostępnianych w ramach Usługi,
    b. sposób korzystania z Usługi przez Użytkowników Usługi,
    c. jakiekolwiek krzywdy powstałe w wyniku korzystania lub niemożności skorzystania przez Użytkownika z Usługi, w tym także wyrządzone osobom trzecim,
    d. kompletność i aktualność informacji udostępnianych przez Dostawcę.
16. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
17. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania Polkomtel do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 13. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
18. Użytkownik może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
    a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
    b. Użytkownik i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
19. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w § 13.
20. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
    f. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    g. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
    h. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
    i. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
    j. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

21. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Regulaminu oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
22. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
23. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
24. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
    c. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
    d. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.

§ 13 REKLAMACJE

1. Użytkownik 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.
2. Reklamacja może zostać złożona:
    a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
    b. w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
    c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel;
    d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
3. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
4. Polkomtel może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. 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.

§ 14 ODSTĄPIENIE

1. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej z Polkomtel w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, należy poinformować Polkomtel w jeden z wybranych sposobów; na adres: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia. W tym celu Użytkownik może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu lub wzoru formularza odstąpienia od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W razie odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi, umowa o świadczenie Usługi jest uważana za niezawartą.
4. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku odstąpienia od umowy Polkomtel zwraca wszystkie otrzymane od Użytkownika płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o decyzji Użytkownika o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
6. Zwrotu płatności Polkomtel dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności jakie zostały przez Użytkownika użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Użytkownik nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. Jeżeli Użytkownik zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Użytkownik zostanie obciążony kwotą proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której Użytkownik poinformowali Polkomtel o odstąpieniu od Umowy.

§ 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik musi przez cały okres korzystania z Usługi posiadać status Abonenta, Abonenta MixPlus, Abonenta PlusMix, Abonenta Mix, Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę lub Abonenta 36.6. Utrata statusu, o którym mowa powyżej, równoznaczna jest z utratą prawa korzystania z Usługi.
2. Podczas rejestracji w Usłudze Użytkownik potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptuje jego treść.
3. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 4-7.
4. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
    a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;
    d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
    e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
    f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
    g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
    h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
    i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
5. Polkomtel poinformuje Użytkownika o zmianach wskazanych w ust. 4 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie https://www.plus.pl/ Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

6. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel poinformuje Użytkownika 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.
7. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, 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.
8. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi. Polkomtel zobowiązany jest do poinformowania o tym Użytkownika na co najmniej 30 dni przed zakończeniem jej świadczenia na trwałym nośniku.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.gdziejestbliski.pl, w Aplikacjach mobilnych oraz w siedzibie Polkomtel. Na żądanie Użytkownika Polkomtel prześle Regulamin na podany adres e-mail.

Załącznik nr 1
Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy

.....
Imię i nazwisko

POLKOMTEL sp. z o.o.
ul. Konstruktorska 4
02-673 Warszawa

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.), odstępuję od umowy o świadczenie usługi "GDZIE JEST BLISKI - BEZPIECZNA RODZINA" zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu ..... r., związanej z numerem telefonu: .....

W związku z powyższym proszę o zwrot płatności dokonanych na rzecz POLKOMTEL sp. z o.o. w następujący sposób:
- poprzez zaliczenie kwoty na poczet należności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, których jestem stroną, związanych z nr telefonu:.....
-lub na rachunek bankowy o numerze: .....
-lub przekazem pieniężnym na adres: .....

....
(miejscowość i data)

V. REGULAMIN USŁUGI TIDAL („Regulamin")

REGULAMIN USŁUGI „TIDAL"

1. Usługa „TIDAL" jest świadczona przez TIDAL Sp. z o.o. dla Abonentów, w rozumieniu Regulaminów wymienionych w pkt. 2, Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968. Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl
2. Usługa jest świadczona dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, posiadających status:
   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.),albo
   - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament (dla Umów/Aneksów zawartych od 1.09.2021 r.),

   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.) albo
   - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o - dla ofert na Kartę (dla Umów zawartych od 1.09.2021 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.),

- Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. – dla ofert Mix (dla Umów/Aneksów zawartych od 1.09.2021 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.
- którzy aktywują Usługę („Użytkownik").

3. Polkomtel umożliwia Użytkownikowi złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu z serwisu w wybranej wersji TIDAL („**Usługa**") na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Opłata za Usługę będzie pobierana raz w okresie rozliczeniowym (30 dni), w zależności od wybranej wersji TIDAL:
   - TIDAL HiFi w kwocie 19,99 zł brutto
   - TIDAL HiFi Family w kwocie 29,99 zł brutto
   - TIDAL HiFi Plus w kwocie 39,99 zł brutto
   - TIDAL HiFi Plus Family w kwocie 59,99 zł brutto

   Użytkownik, który aktywuje TIDAL z wykorzystaniem Usługi po raz pierwszy jest zwolniony z opłaty za Usługę przez pierwsze 90 dni od aktywacji („Bezpłatny okres"). Użytkownik, który aktywował wcześniej TIDAL na danym numerze MSISDN, korzystał z Bezpłatnego okresu i dezaktywował TIDAL, nie jest uprawniony do kolejnego Bezpłatnego okresu po ponownej aktywacji TIDAL z wykorzystaniem Usługi na danym numerze MSISDN. Użytkownik w trakcie Bezpłatnego okresu może zmienić aktywowaną wersję TIDAL na inną, jednakże nie wpływa to na wydłużenie pierwotnego Bezpłatnego okresu.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z usługi „TIDAL" następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.
6. Usługa po upływie Bezpłatnego okresu, zostanie przekształcona w Usługę płatną, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością SMS na dwa dni przed zakończeniem Bezpłatnego okresu. Usługa na okres płatny przedłuży się w wersji, która była aktywna w dniu zakończenia Bezpłatnego okresu. Oznacza to, że po upływie każdego okresu 30 dni Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres 30 dni, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w pkt 4 powyżej w zależności od wybranej wersji, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoim Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, rozpoczęcie kolejnego okresu 30 dni nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, o ile na koncie klienta będą dostępne środki na pobranie opłaty, zgodnie z pkt 4 powyżej. W momencie braku środków na koncie Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoim Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, na przedłużenie Usługi, Użytkownik może dalej korzystać z usługi przez okres 14 dni. W tym okresie Użytkownik otrzyma 3 wiadomości SMS przypominające o zasileniu konta. W przypadku dokonania zasilenia konta Usługa zostaje przedłużona na kolejny okres 30 dni, jednakże na poczet tych 30 dni zaliczany jest okres 14 dniowy, o którym mowa powyżej, a pobrana opłata pokrywa niezapłacony okres, w którym Użytkownik korzystał z Usługi. Brak dokonania zasilenia konta będzie skutkował automatyczną dezaktywacją Usługi. W przypadku dokonania zasilenia konta i jednocześnie posiadania innych zaległych płatności, najpierw zostaną pobrane one, a następnie dopiero opłata z tytułu świadczenia Usługi.
7. Niezbędne do skorzystania z Usługi jest posiadanie aktywnej katy SIM, na której działa Usługa Dostępowa (Usługa Dostępowa świadczona jest na rzecz Abonentów Polkomtel na podstawie „Regulaminu Usługi Dostępowej"). Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługi o charakterze ciągłym aktywowane przed dokonaniem tej blokady. W takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji. Abonenci, którzy mają blokadę świadczenia Usługi Dostępowej mogą skorzystać z Usługi po wyrażeniu zgody na świadczenie Usługi Dostępowej.
8. Przed skorzystanie z Usługi Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Internecie pod adresem: < www.plus.pl/tidal i www.plushbezlimitu.pl/tidal > oraz w siedzibie Polkomtel.
9. Usługę można zamówić w następujący sposób:
   a) **Dla użytkowników telefonów Huawei** lub **Android** lub **iOS poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej www.plus.pl/tidal** lub **www.plushbezlimitu.pl/tidal** Abonent po kliknięciu przycisk „WYBIERAM" przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę" potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto w Usłudze na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
   b) **Dla użytkowników telefonów Android** lub **Huawei**, **którzy pobrali aplikację TIDAL** ze sklepu Google Play lub App Gallery wystarczy po uruchomieniu kliknąć w przycisk „Wypróbuj" i podać numer w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM" przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę" potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
   c) **Dla użytkowników telefonów Huawei** lub **Android** lub **iOS** poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej **https://offer.tidal.com/plusPl** w ramach którego Abonent zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM" przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę" potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter. Następnie należy pobrać aplikację TIDAL ze sklepu App Gallery lub Google Play lub App Store i zalogować się utworzonym kontem.
   W przypadku dokonania akceptacji warunków płatności i świadczenia poprzez kliknięcie „Zamawiam i płacę", a niezałożenia konta w TIDAL, Użytkownik zobowiązany jest do przejścia jeszcze raz procesu opisanego powyżej w zależności od sposobu złożenia zamówienia za pierwszym razem, jednakże nie wiąże się to z ponownym pobraniem Opłaty za Usługę. W przypadku nie założenia konta Abonent otrzyma na swój numer telefonu link do ponownej rejestracji (założenia konta w TIDAL) po ukończeniu której będzie mógł zalogować się do usługi i z niej korzystać.
10. Wariant TIDAL można zmienić w następujący sposób:
   a) **Dla użytkowników telefonów Huawei** lub **Android** lub **iOS poprzez ponowne wypełnienie zamówienia na stronie internetowej www.plus.pl/tidal** lub **www.plushbezlimitu.pl/tidal** Abonent po kliknięciu przycisk „WYBIERAM" przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę" potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia TIDAL.
   b) **Na stronie https://tidal.com/** po zalogowaniu się i przejściu do zakładki „subskrypcja". Następnie Użytkownik w celu zmiany wersji TIDAL po kliknięciu w znajdujący się tam link zostanie poproszony o podanie numeru w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM" przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę" potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia .
11. TIDAL zostanie aktywowany niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę" i od tego momentu liczony jest 30 dniowy okres rozliczeniowy lub 90 dniowy Bezpłatny okres. O zakupie Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS. Do korzystania z TIDAL niezbędne jest założenie konta na adres e-mail bądź za pomocą serwisów Facebook/Twitter.

12. W przypadku zmiany wersji TIDAL, nowa wersja zostanie aktywowana niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę". O zakupie nowej wersji Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS.
13. W przypadku gdy Użytkownik, który korzysta z TIDAL chciałby dołączyć swoje konto do TIDAL HiFi Family lub TIDAL HiFi Plus Family, musi najpierw dezaktywować Usługę, którą posiada na swoim koncie, a następnie dopiero może zostać dołączony do konta TIDAL HiFi Family lub TIDAL HiFi Plus Family.
14. Do skorzystania z Bezpłatnego Okresu uprawniony jest również Użytkownik, który w ramach swojego abonamentu posiada bezpłatnie TIDAL HiFi i chciałby skorzystać z innej wersji Usługi. Po Okresie Bezpłatnym Usługa zostanie przekształcona w Usługę płatną na zasadach i warunkach opisanych w Regulaminie. W przypadku dokonania dezaktywacji TIDAL, Użytkownik jest uprawniony do dalszego korzystania z TIDAL HiFi, który posiadał w ramach swojego abonamentu, pod warunkiem, iż nadal znajduje się w okresie uprawniającym go do bezpłatnego korzystania.
15. Przy zmianie wersji TIDAL w okresie, podczas którego naliczane są opłaty, rozliczenie następuje zgodnie z zasadami:
    a) W przypadku aktywowania droższej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z tańszej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, droższej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w droższej wersji.
    b) W przypadku aktywowania tańszej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z droższej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, tańszej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w tańszej wersji.
16. W celu dezaktywacji Usługi, Użytkownik musi wysłać SMS o treści DELTIDAL na numer 80711. Z chwilą dezaktywacji Użytkownik traci prawo korzystania z TIDAL.
17. Polkomtel jest uprawniony do zaprzestania świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników za pośrednictwem wiadomości SMS z 30 dniowym wyprzedzeniem.
18. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
19. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
20. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
    a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
    b. Użytkownik i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkonika, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
21. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
22. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu, jeśli:
    a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 21, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
    c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
    d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
    e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 21, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
23. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 22 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
24. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 22 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
26. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
    a) środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
    b) Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności usługi cyfrowej z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
27. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu
28. Reklamacja może zostać złożona:
    a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus.
    b. W formie pisemnej – na adres Polkomtel sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa
    c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
    d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
29. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
30. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
31. Polkomtel może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 33-36.
33. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
    a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkowników;
    d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
    e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
    f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
    g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
    h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
    i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.

34. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl
35. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
36. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Polkomtel poinformuje Użytkowników o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
37. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
38. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
39. TIDAL TIDAL jest udostępniona na warunkach określonych w regulaminie „TIDAL - WARUNKI I ZASADY UŻYTKOWANIA", znajdującym się pod linkiem: https://tidal.com/terms, natomiast kwestie danych osobowych reguluje POLITYKA PRYWATNOŚCI FIRMY TIDAL, która udostępniona została pod linkiem: https://tidal.com/privacy. TIDAL Sp. z o.o. jest podmiotem odpowiedzialnym za działanie usługi TIDAL, aplikację, jak i treści znajdujące się w niej. Wszelkie reklamacje w zakresie usługi TIDAL powinny być wnoszone do TIDAL Sp. z o.o.

Rodzaj Klienta	Kod promocji SIM	Dokupowany sprzęt	Kod promocji
Umowa na 24 miesiące			
Nowy Klient, MNP, MNP z ofert abonamentowych dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. a, c i d	1B0003FB00	Sprzęt na 13 rat	
		Sprzęt na 25 rat	1B0003FB50
		Sprzęt na 37 rat	1B0003FB70
Konwertujących z ofert na kartę, Konwertujący z oferty MIX, Konwertujący z oferty MIX w kontrakcie **d**la Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. b, e i f	1B0004FB00	Sprzęt na 13 rat	
		Sprzęt na 25 rat	1B0004FB50
		Sprzęt na 37 rat	1B0004FB70
Nowy Klient, MNP, MNP z ofert abonamentowych (SKLEP INTERNETOWY) dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. a, c i d		Sprzęt na 13 rat	
		Sprzęt na 25 rat	1B00034B50
		Sprzęt na 37 rat	1B00034B70
Konwertujących z ofert na kartę, Konwertujący z oferty MIX (SKLEP INTERNETOWY) **d**la Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. b i e		Sprzęt na 13 rat	
		Sprzęt na 25 rat	1B00044B50
		Sprzęt na 37 rat	1B00044B70