

# REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PLUS

## §1 Definicje

1. **Sklep Internetowy Plus (Sklep)** - serwis internetowy dostępny w postaci cyfrowej w sieci Internet pod adresami: [www.plus.pl](http://www.plus.pl), [www.plushbezlimitu.pl](http://www.plushbezlimitu.pl), stanowiący usługę świadczoną Klientowi przez Polkomtel drogą elektroniczną.
2. **Polkomtel** - 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 nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, infolinia dotycząca działania Sklepu: 601 102 601. (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie ofertą dostawcy usług, z której korzysta Klient), adres e-mail dotyczący Sklepu: [esklep@plus.pl](mailto:esklep@plus.pl).
3. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta ze Sklepu.
4. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, zawierający z Polkomtel umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Zamówienie** – podejmowane przez Klienta w Sklepie czynności dotyczące wyboru dostępnej w Sklepie propozycji Towarów lub usług, zakończone zawarciem z Polkomtel umowy lub żądaniem przesłania Klientowi dokumentów, jeżeli zawarcie umowy z Polkomtel ma się odbyć poza Sklepem.
6. **Towar** - rzeczy ruchome oferowane w Sklepie do sprzedaży, w szczególności telefony komórkowe lub inny sprzęt, a także akcesoria telekomunikacyjne.
7. **Dostawca usług płatniczych** - podmiot świadczący usługi płatnicze.
8. **Płatność online** – płatność Klienta uiszczana na rzecz Polkomtel z wykorzystaniem usługi płatniczej Dostawcy usług płatniczych.
9. **Dzień roboczy** - każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
10. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Klienta w celu uzyskania dostępu lub korzystania ze Sklepu.
11. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Plus.

## § 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki korzystania przez Klientów ze Sklepu. Polkomtel świadczy usługę Sklepu zgodnie z Regulaminem.
2. Sklep umożliwia Klientom przeglądanie wyświetlanych w nim propozycji Towarów oraz usług, a także realizację Zamówień, zgodnie z „Warunkami zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem Sklepu Internetowego Plus” stanowiącymi załącznik do Regulaminu.
3. Umowa na korzystanie ze Sklepu jest zawarta z Klientem w chwili połączenia się Klienta ze Sklepem oraz rozwiązywana z chwilą zaprzestania przez Klienta korzystania ze Sklepu.
4. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie ze Sklepu. W takiej sytuacji niedokończone Zamówienie będzie anulowane, chyba, że z instrukcji przekazywanych Klientowi w Sklepie lub z Regulaminu wynika co innego.
5. Korzystanie ze Sklepu jest nieodpłatne. Klient ponosi koszty transmisji danych w sieci Internet zgodnie z cennikiem swojego dostawcy.

### § 3 Wymagania związane z korzystaniem ze Sklepu

1. Dostępność Sklepu wymaga zapewnienia przez Klienta następujących narzędzi i warunków technicznych Środowiska cyfrowego:
  - a) korzystanie przez Klienta z urządzenia zapewniającego dostęp do sieci Internet, o rozdzielczości ekranu wynoszącej co najmniej 320px x 480px;
  - b) zapewnienie stabilnego połączenia z siecią Internet;
  - c) korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek stron internetowych:
    - Internet Explorer 11 lub nowszy z włączoną obsługą Java Script, akceptującą Cookies;
    - Mozilla Firefox 55 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
    - Google Chrome w wersji 65.x lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
    - Google Chrome Mobile w wersji 65.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
    - przeglądarki z WebKit Mobile w wersji 5.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
    - Safari w wersji 10 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
    - innej przeglądarki o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej;
  - d) korzystanie z oprogramowania do odczytywania plików zapisanych w formacie „pdf” (np. Adobe Reader).
2. Podczas realizacji Zamówienia od Klienta może być wymagane połączenie się z serwisem internetowym Dostawcy usług płatniczych lub skorzystanie z poczty elektronicznej Klienta. Wymagania techniczne i prawne niezbędne do poprawnego skorzystania z tych odrębnych od Sklepu usług określają ich dostawcy.
3. Polkomtel zastrzega, że korzystanie ze Sklepu może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych) oraz informuje Klientów o konieczności przedsięwzięcia odpowiednich kroków zabezpieczających, w tym o zainstalowaniu odpowiedniego oprogramowania antywirusowego.
4. Polkomtel jest obowiązany zapewnić Klientowi dostęp do aktualnej informacji o: szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną; funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Polkomtel do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
5. Polkomtel udostępnia Klientowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Sklepu, wprowadzanych przez Polkomtel do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Polkomtel. Aktualne informacje będą udostępniane na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
6. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Polkomtel zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Klienta, Polkomtel jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Polkomtel informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny.

8. Polkomtel stosuje środki techniczne służące wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych w ramach Zamówienia. Środki te obejmują m.in. weryfikację:
  - a) poprawności formatu adresu email;
  - b) poprawności formatu numeru telefonu;
  - c) poprawności formatu i wartości numeru PESEL;
  - d) poprawności formatu numeru dowodu osobistego.

#### **§ 4 Reklamacje dotyczące działania Sklepu**

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Sklepu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a) drogą elektroniczną na adres [esklep@plus.pl](mailto:esklep@plus.pl)
  - b) telefonicznie pod numerem 601101200
  - c) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
  - d) w formie pisemnej na adres Polkomtel sp. z o. o - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę firmy Klienta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, w szczególności wskazanie momentu wystąpienia problemu dotyczącego Sklepu,
  - d) wskazanie adresu e-mail Klienta w celu kontaktu z nim Polkomtel w sprawach rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia na nią odpowiedzi,
  - e) adres do korespondencji, jeśli Klient złożył reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży albo telefonicznie do Działu Obsługi Klienta i żąda, aby odpowiedź na reklamację została mu udzielona w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Klient zostanie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
5. Polkomtel, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności działania Sklepu z Regulaminem wynika z cech Środowiska cyfrowego Klienta, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Polkomtel udziela odpowiedzi na reklamację w rozsądnym terminie, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Polkomtel nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Klienta. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną albo do protokołu w punkcie sprzedaży lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta, Klient powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu do korespondencji dla udzielenia mu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
8. Klient może skierować spór poddany reklamacji do sądu powszechnego, a gdy jest on Konsumentem, ma on także prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, zgodnie z regulaminem tego sądu. Klient będący Konsumentem jest także uprawniony do korzystania z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR

Unii Europejskiej umożliwiającą składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z zawartą umową, dostępnej na stronie:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

9. Wyczerpanie trybu reklamacyjnego opisanego w ust. 1-7 nie stanowi warunku wystąpienia przez Klienta z roszczeniem na drogę sądową lub polubownego rozstrzygnięcia sporu.

## **§ 5 Odpowiedzialność Polkomtel**

1. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia usługi Sklepu w terminie oraz brak zgodności Sklepu z Regulaminem. Polkomtel zapewnia świadczenie usługi Sklepu niezwłocznie po zawarciu umowy.
2. Jeżeli usługa Sklepu nie została dostarczona niezwłocznie, Klient ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy usługi Sklepu niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient ten może odstąpić od korzystania ze Sklepu. Klient może odstąpić od korzystania ze Sklepu bez wzywania do dostarczenia usługi Sklepu, jeżeli:
  - a) Polkomtel oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy usługi Sklepu, lub
  - b) Klient i Polkomtel uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia usługi Sklepu miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
3. W przypadku, świadczenia usługi Sklepu w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia usługi Sklepu do zgodności z Regulaminem poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w §4.
4. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od korzystania ze Sklepu:
  - a) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel na żądanie złożone na podstawie ust. 3 doprowadzenie do zgodności Sklepu z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b) Polkomtel nie doprowadzi Sklepu do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym przez Klienta;
  - c) brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Sklep do zgodności z Regulaminem stosownie do z żądaniem złożonym na podstawie ust. 3;
  - d) brak zgodności Sklepu z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od korzystania ze Sklepu;
  - e) z oświadczenia Polkomtel złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 3, wyraźnie wynika, że Sklep nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
5. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Klienta o niezgodności Sklepu z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a) Środowisko cyfrowe Klienta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - b) Klient nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Sklepu z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech Środowiska cyfrowego Klienta.

## **§ 6 Dane osobowe**

Polkomtel jest administratorem danych osobowych Klienta. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na <https://www.plus.pl/dane-osobowe> oraz w Polityce Prywatności dostępnej na [www.plus.pl/polityka-prywatnosci](http://www.plus.pl/polityka-prywatnosci).

## **§ 7 Postanowienia końcowe**

1. Polkomtel udostępnia Regulamin w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą Środowiska cyfrowego, którym posługuje się Klient (Regulamin jest udostępniany w formacie plików „pdf”). Polkomtel rekomenduje Klientom zapisanie Regulaminu na trwałym nośniku (np. na urządzeniu końcowym, dysku komputera, dysku przenośnym).
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.

## **Załącznik do Regulaminu Sklepu Internetowego Plus**

### **Warunki zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem Sklepu Internetowego Plus**

Pojęcia pisane wielką literą, niezdefiniowane w niniejszych warunkach zawierania umów, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Sklepu Internetowego Plus.

#### **§ 1 Rodzaje i formy umów zawieranych w Sklepie**

1. Korzystając z funkcji Sklepu, Klient może doprowadzić do zawarcia z Polkomtel:
  - a) umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - b) umowy sprzedaży Towaru.
2. W przypadku odnoszenia się w niniejszych warunkach do „umowy”, należy przez to rozumieć również aneks do umowy, przy czym postanowienia niniejszych warunków mogą też odnosić się do aneksu, gdy dotyczą one wyłącznie aneksu do umowy.
3. Polkomtel umożliwia zawarcie umów, o których mowa w ust. 1:
  - a) w formie dokumentowej, tj. bez jednoczesnej obecności Klienta oraz przedstawiciela Polkomtel, z wykorzystaniem funkcji dostępnych bezpośrednio w Sklepie oraz w niektórych przypadkach także z wykorzystaniem poczty elektronicznej (zawarcie umowy online);
  - b) w formie pisemnej (zawarcie umowy w obecności kuriera, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu pod umową przez Klienta).
4. Umowa zawarta w formie dokumentowej (online) stanowi „umowę zawartą na odległość”, zaś umowa zawarta w formie pisemnej stanowi „umowę zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa” – w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.
5. Dostępność określonej formy zawarcia umowy może wynikać z wyboru Klienta oraz z charakteru propozycji zawarcia umowy dostępnej w Sklepie.
6. W przypadku wyboru formy dokumentowej zawarcia umowy (online), propozycja treści umowy zostanie udostępniona Klientowi w postaci elektronicznej na trwałym nośniku. Potwierdzenie zawarcia umowy zawierać będzie także oświadczenia oraz dane Klienta przekazane przez Klienta podczas Zamówienia i zostanie przesłane Klientowi na trwałym nośniku na podany adres poczty elektronicznej.
7. W przypadku wyboru formy pisemnej zawarcia umowy, treść umowy zawierająca oświadczenia oraz dane Klienta przekazane podczas Zamówienia zostanie wydrukowana na papierze i dostarczona Klientowi przez kuriera w celu złożenia własnoręcznego podpisu przez Klienta na dokumentach.
8. Na treść propozycji zawarcia umowy, z której Klient może skorzystać w Sklepie, składają się informacje oraz dokumenty udostępnione Klientowi podczas konfiguracji Zamówienia przez Klienta, w szczególności wzory umów, regulaminów, informacji oraz oświadczeń, z którymi Klient powinien się zapoznać przed zakończeniem Zamówienia.
9. Sklep umożliwia zawieranie umów wyłącznie w języku polskim.

#### **§ 2 Zamówienie**

1. Poszczególne etapy Zamówienia są realizowane zgodnie z informacjami oraz instrukcjami przekazywanymi Klientowi w Sklepie. Zrealizowanie Zamówienia może wymagać od Klienta czynności wykonywanych poza Sklepem, w szczególności związanych z:
  - a) dokonywaniem Płatności online;

- b) przedstawieniem informacji, dokumentów lub wykonaniem innych czynności dotyczących weryfikacji wiarygodności płatniczej;
  - c) realizacją uprawnień abonenta do zachowania numeru telefonicznego przy zmianie dostawcy usług telekomunikacyjnych.
2. Po skonfigurowaniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie oraz podaniu wymaganych danych i oświadczeń, Klient może nacisnąć przycisk opisany: „Zamawiam”.
  3. W przypadku wyboru przez Klienta formy dokumentowej zawarcia umowy naciśnięcie przycisku „Zamawiam” spowoduje:
    - a) wysłanie na adres poczty elektronicznej Klienta wiadomości z dokumentami, zawierającą propozycję zawarcia umowy – gdy Zamówienie dotyczy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (także, gdy towarzyszy jej zawarcie umowy sprzedaży Towaru); zawarcie umowy i przesłanie potwierdzenia zawarcia umowy, a także wysyłka przesyłką kurierską karty SIM i Towaru, jeśli Zamówienie je obejmuje, następuje po wykonaniu przez Klienta instrukcji określonych w powyższej wiadomości, ważnej przez:
      - 7 dni od daty jej wysłania Klientowi;
      - 4 dni od daty jej wysłania Klientowi, jeżeli Zamówienie obejmuje sprzedaż Towaru;
    - b) zawarcie aneksu do umowy i wysłanie na adres poczty elektronicznej wiadomości z dokumentami zawierającej potwierdzenie zawarcia aneksu do umowy – gdy Zamówienie dotyczy zawarcia z Polkomtel aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (także, gdy towarzyszy mu zawarcie umowy sprzedaży Towaru); w przypadku sprzedaży Towaru w przesyłce kurierskiej do Klienta zostaną skierowane Towar oraz dowód wydania Towaru Klientowi;
    - c) zawarcie umowy i wysłanie na adres poczty elektronicznej wiadomości z dokumentami zawierającymi potwierdzenie zawarcia umowy, a także skierowanie do Klienta przesyłki kurierskiej, w której zostaną przekazane: Towar, faktura dotycząca Towaru, dowód wydania Towaru Klientowi – gdy Zamówienie dotyczy wyłącznie zawarcia z Polkomtel umowy sprzedaży Towaru.
  4. W przypadku wyboru przez Klienta formy pisemnej zawarcia umowy naciśnięcie przycisku „Zamawiam” oznacza skierowanie do Klienta potwierdzenia złożenia Zamówienia na adres poczty elektronicznej Klienta oraz przesyłki kurierskiej, w której zostaną przekazane: dokumenty niezbędne do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym egzemplarze dokumentów, które po podpisaniu przez Klienta (zawarcie umowy) powinny zostać zwrócone kurierowi, a także fizyczna karta SIM, jeśli wybrana propozycja zawarcia umowy ją obejmuje, oraz: Towar, faktura dotycząca Towaru, dowód wydania Towaru Klientowi oraz inne odpowiednie dokumenty związane z Towarem, w przypadku Zamówienia obejmującego również umowę sprzedaży Towaru. W takim przypadku do zawarcia umowy sprzedaży Towaru dochodzi wraz z wydaniem Towaru Klientowi.
  5. Informacja „Obowiązek zapłaty po zawarciu umowy” widniejąca w Sklepie obok przycisku „Zamawiam” oznacza obowiązek Płatności online, w przypadku wyboru propozycji zawarcia umowy z taką płatnością, lub płatności na ręce kuriera, zgodnie z konfiguracją Zamówienia, zaś w każdym przypadku:
    - a) zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych - obowiązek dokonywania przez Klienta zapłaty należności na rzecz Polkomtel wynikających z zawartej umowy, w tym opłat jednorazowych;
    - b) zawarcia umowy sprzedaży Towaru - obowiązek zapłaty ceny Towaru, zgodnie z warunkami umowy sprzedaży.
  6. Po naciśnięciu przycisku „Zamawiam” nie jest możliwa zmiana treści dokumentów przesłanych Klientowi. Klient może jednak anulować Zamówienie zgodnie z Regulaminem, o ile nie nastąpiło jeszcze zawarcie umowy, której dotyczy Zamówienie.

7. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagającej korzystania z fizycznej karty SIM, Klient oprócz dokumentów niezbędnych dla zawarcia tej umowy otrzymuje w przesyłce nieaktywną kartę SIM. Aktywacja karty SIM będzie dokonana zgodnie z postanowieniami zawartej umowy.

### **§ 3 Dodatkowe oświadczenia oraz informacje Klienta w przypadku szczególnych Zamówień**

1. Realizacja Zamówienia może wymagać przekazania przez Klienta dodatkowych informacji, oświadczeń lub dokumentów, w szczególności jeżeli w ramach Zamówienia wymagane będzie zweryfikowanie wiarygodności płatniczej Klienta lub zrealizowanie jego uprawnień wynikających z możliwości zachowania numeru telefonicznego przy zmianie dostawcy usług telekomunikacyjnych.
2. W przypadku Klienta, który realizuje Zamówienie dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, związane z zachowaniem numeru telefonicznego, z którego korzystał u dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, Polkomtel może żądać od Klienta, w określonym terminie, dodatkowych informacji o jego uprawnieniach do korzystania z numeru telefonicznego przydzielonego przez dotychczasowego dostawcę usług. W tym celu Polkomtel skontaktuje się z Klientem drogą elektroniczną lub telefoniczną na podany przez Klienta w Zamówieniu adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.
3. Po złożeniu Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Klient może zostać poinformowany na adres poczty elektronicznej wskazany w Zamówieniu o dokumentach, których kopie zobowiązany będzie przesłać Polkomtel w związku z Zamówieniem. Przesłana Klientowi wiadomość będzie także zawierała informację o sposobie oraz terminie doręczenia kopii dokumentów do Polkomtel. Przesłanie przez Klienta wymaganych kopii dokumentów stanowi warunek realizacji Zamówienia.
4. Polkomtel dokona weryfikacji oświadczeń złożonych przez Klienta w ramach składania Zamówienia oraz kopii dokumentów przesłanych przez Klienta, w tym weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta, którego Zamówienie dotyczy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy sprzedaży Towaru, i w przypadku pozytywnych wyników tej weryfikacji przystąpi do wykonania Zamówienia, z zastrzeżeniem spełnienia przez Klienta pozostałych warunków Zamówienia.
5. Polkomtel zastrzega, że w przypadku, gdy ocena wiarygodności płatniczej Klienta powodowałaby - w świetle regulaminu promocji, w ramach którego złożone zostało Zamówienie dotyczące zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy sprzedaży Towaru - obowiązek wniesienia kaucji przez Klienta, Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej o tym obowiązku wraz z informacją o niemożności realizacji Zamówienia dotyczącego zawarcia umowy. W takim przypadku zawarcie umowy możliwe jest jedynie w punkcie sprzedaży Polkomtel.

### **§ 4 Płatności**

1. Zamówienia mogą być realizowane z wyborem Płatności online lub gotówką na ręce kuriera. Informacja o dostępności określonych metod płatności w odniesieniu do umów dostępnych w Sklepie jest przekazywana Klientowi podczas konfiguracji Zamówienia.



2. Po skorzystaniu przez Klienta z Zamówienia z wyborem Płatności online Polkomtel przesyła na adres e-mail Klienta link do strony internetowej Dostawcy usług płatniczych, na której Klient może dokonać Płatności online w sposób oferowany przez Dostawcę usług płatniczych.
3. Link do strony internetowej Dostawcy usług płatniczych, o którym mowa w ust. 2, umożliwia skorzystanie z Płatności online w czasie 48 godzin od daty jego wysłania przez Polkomtel.
4. Polkomtel informuje Klienta na podany adres e-mail o zrealizowanej Płatności online lub o braku Płatności online w terminie oraz o anulowaniu Zamówienia w takim przypadku.
5. W przypadku niezawarcia umowy objętej Zamówieniem, w ramach którego Klient dokonał przedpłaty podczas Płatności online, dokonana przedpłata zwracana jest automatycznie w sposób, w jaki została dokonana lub w sposób uzgodniony z Klientem.
6. Jeżeli Klient nie wybrał Zamówienia z Płatnością online, wszelkie niezbędne do zawarcia umowy płatności Klient powinien opłacić gotówką, na ręce kuriera. W szczególności do zawarcia umowy sprzedaży Towaru w takim przypadku może być wymagane dokonanie przez Klienta zapłaty na ręce kuriera ceny za Towar lub części tej ceny, zgodnie z zawartą umową.

### **§ 5 Warunki doręczenia przesyłki przez kuriera**

1. Polkomtel realizuje Zamówienia wymagające doręczenia przesyłki przez kuriera w Dni robocze. Polkomtel niezwłocznie przystąpi do weryfikacji, a następnie wykonania takiego Zamówienia.
2. Przesyłki kierowane przez Polkomtel w związku z realizacją Zamówienia będą doręczane przez wybraną przez Polkomtel firmę kurierską. O szczegółach realizacji Zamówienia, w szczególności o nazwie firmy kurierskiej oraz o numerze listu przewozowego, Klient otrzymuje informację drogą elektroniczną na wskazany w Zamówieniu adres poczty elektronicznej, a także poprzez wiadomość SMS wysyланą na wskazany w Zamówieniu numer telefonu. Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w dniu poprzedzającym datę planowanego doręczenia przesyłki do Klienta.
3. Koszty doręczenia Klientowi przesyłki ponosi wyłącznie Polkomtel.
4. Klient jest zobowiązany do okazania kurierowi przy odbiorze przesyłki oryginału swojego dowodu osobistego.
5. W przypadku Zamówienia obejmującego zawarcie umowy w formie pisemnej, kurier przekaze Klientowi odpowiednie dokumenty niezbędne dla zawarcia umowy, w tym egzemplarze dokumentów, które po podpisaniu przez Klienta powinny zostać zwrócone kurierowi.
6. Polkomtel realizuje Zamówienia związane z doręczaniem dokumentów, Towaru lub fizycznej karty SIM przez kuriera wyłącznie na terenie Polski.

### **§ 6 Przeszkody dotyczące realizacji Zamówienia**

1. Polkomtel może odmówić realizacji Zamówienia w przypadku:
  - a) podania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych wymaganych w podczas Zamówienia, przy czym odmowa realizacji Zamówienia nie nastąpi, jeśli na prośbę Polkomtel, wyrażoną drogą elektroniczną lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu), Klient w zakreślonym terminie udzielił Polkomtel niezbędnych wyjaśnień w sprawie podanych i wymaganych w formularzu Zamówienia danych lub dokumentów;

- b) nieprzekazania lub przekazania przez Klienta nieprawdziwych dokumentów wymaganych podczas Zamówienia;
  - c) w przypadku, gdy realizacja Zamówienia nie będzie możliwa z powodu braku w magazynie Polkomtel Towaru, z którym związane jest Zamówienie;
  - d) nieuregulowania przez Klienta, w wyznaczonym przez Polkomtel terminie, zaległych należności na rzecz Polkomtel lub innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o których Polkomtel uzyskał informację w związku z prowadzoną przez Polkomtel weryfikacją wiarygodności płatniczej Klienta;
  - e) braku Płatności online w przypadku wyboru Zamówienia z Płatnością online lub braku płatności na ręce kuriera.
2. W sytuacjach, o których mowa w ust. 1, Polkomtel skontaktuje się z Klientem (drogą mailową lub telefonicznie na wskazany w Zamówieniu odpowiednio: adres poczty elektronicznej lub numer telefoniczny) celem wyjaśnienia statusu Zamówienia.
3. Zamówienie zostaje anulowane przez Polkomtel:
- a) jeżeli Klient złoży oświadczenie o rezygnacji z Zamówienia:
    - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [esklep@plus.pl](mailto:esklep@plus.pl);
    - telefonicznie pod numerem 601101200;
  - b) w przypadku dwukrotnej, nieudanej próby doręczenia przesyłki związanej z Zamówieniem na adres wskazany w Zamówieniu;
  - c) w przypadku odmowy przyjęcia przesyłki;
  - d) gdy Klient przedłoży nieprawdziwe dokumenty, poda nieprawdziwe lub niepełne dane w trakcie dostarczania przesyłki.

### **§ 7 Odstąpienie od umowy zawartej na odległość, gwarancja i odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową, pozasądowe rozstrzygnięcie sporów dotyczących umów sprzedaży zawieranych z Konsumentami**

1. W przypadku umowy zawartej pomiędzy Klientem a Polkomtel na odległość, z wykorzystaniem funkcji Sklepu, treść uprawnień do odstąpienia od takiej umowy i zasady jego realizacji są opisane w dokumentach doręczonych Klientowi w związku z Zamówieniem.
2. W przypadku zawarcia umowy sprzedaży Towaru z wykorzystaniem funkcji Sklepu uprawnienia Klienta dotyczące wykonywania gwarancji i odpowiedzialności Polkomtel za brak zgodności Towaru z umową są opisane w dokumentach doręczonych Klientowi w związku z Zamówieniem.
3. Opis zasad pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczących umów sprzedaży zawieranych z Konsumentami znajduje się w dokumentach doręczonych Klientowi w związku z Zamówieniem.

### **§ 8 Postanowienia końcowe**

1. Niniejsze warunki zawierania umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem Sklepu Internetowego Plus stanowią załącznik do Regulaminu Sklepu Internetowego Plus i wchodzi w życie łącznie z Regulaminem.
2. Na stronie [plus.pl/regulaminy-i-cenniki](https://plus.pl/regulaminy-i-cenniki) znajduje się lista kodeksów dobrych praktyk stosowanych przez Polkomtel wraz z treścią przedmiotowych dokumentów udostępnionych w sposób umożliwiający ich pobranie.