

Regulamin usługi „HBO Max – PAKIET DANYCH” („Regulamin”)

Wersja z dnia 01.01.2023 r.

Postanowienia ogólne

1. Usługa „HBO Max – PAKIET DANYCH” („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
2. Usługa jest dostępna dla konsumentów, będących Abonentami 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.), Abonenta
 - Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament (dla Umów/Aneksów zawartych od 1.09.2021 r.),zwanych dalej „Klientami”.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2023 r. do odwołania.

Definicje

4. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. Usługa – usługa pozwalająca Klientowi na:
 - i. Złożenie zamówienia i aktywację 5 GB danych w sieci telekomunikacyjnej Plus za pośrednictwem Aplikacji lub strony www.hbomax.com umożliwiającą korzystanie z kodowanych audiowizualnych usług medialnych typu video on-line w serwisie HBO Max („Pakiet 5GB”),
 - 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. 8 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 Abonenta.
 - g. Dezaktywacja – wyłączenie Usługi skutkujące wraz z końcem Okresu Rozliczeniowego utratą możliwości dostępu do serwisu HBO Max w ramach limitu transmisji danych 5GB 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

5. Usługa składa się z dwóch elementów:
 - a. limitu transmisji danych w wysokości 5 GB w sieci telekomunikacyjnej Plus za pośrednictwem Aplikacji lub strony www.hbomax.com, umożliwiającą korzystanie z serwisu HBO Max („Pakiet 5GB”),
 - b. zamówienia i uzyskania dostępu do serwisu HBO Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP („Dostęp HBO Max”).

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

e-mail: bok@plus.pl

6. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus.
7. 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.

Aktywacja Usługi

8. Aktywacja Usługi może nastąpić:
 - a. poprzez wysłanie z Numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi wiadomości SMS o treści AKT HBO3 pod numer 2601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
 - 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.
9. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi („SMS powitalny”).
10. Aktywacja Usługi nie jest możliwa na tymczasowych Numerach MSISDN korzystających z Taryfy tymczasowej.
11. 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.

Opłaty

12. Opłata za Usługę wynosi 20 zł miesięcznie.
13. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.
14. Po wykorzystaniu limitu transmisji danych - Pakietu 5 GB, transmisja danych w sieci Plus w celu korzystania z serwisu HBO Max 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.

Warunki Promocji

15. W ramach Promocji (o ile z zawartej przez Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do takiej umowy nie wynika dłuższy okres), opłata za korzystanie z Usługi przez okres od dnia jej Aktywacji do końca pierwszego pełnego Okresu Rozliczeniowego („Okres testowy”) jest wliczona w abonament w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel i nie skutkuje naliczeniem Klientowi dodatkowych opłat.
16. Jeśli przed upływem Okresu testowego, o którym mowa w ust. 15 Klient nie dezaktywuje Usługi, Usługa będzie aktywna i Klient będzie zobowiązany do ponoszenia opłaty. Opłata za korzystanie z Usługi w każdym Okresie Rozliczeniowym po Okresie testowym, o którym mowa w ust. 15, będzie naliczana z góry i wyniesie 20 zł.
17. Klient zostanie powiadomiony za pomocą wiadomości SMS wysłanej na Numer MSISDN o zbliżającym się zakończeniu bezpłatnego Okresu testowego, o którym mowa w ust. 15.
18. Z Okresu testowego, o którym mowa w ust. 15 i z okresu testowego przewidzianego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksie do takiej umowy można skorzystać tylko jeden raz.
19. Z Okresu testowego, o którym mowa w ust. 15 nie może skorzystać Klient, który dokonał Aktywacji Usługi po wcześniejszej Dezaktywacji Usługi.
20. Klient, który dokonał Aktywacji Usługi zgodnie z ust. 8, nie może zlecić jej aktywacji na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub aneksu do takiej umowy, chyba że przed dniem złożenia takiego zlecenia Klient dokonał Dezaktywacji Usługi zgodnie z ust. 21 -25.

Dezaktywacja Usługi

21. Klient może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi w każdym czasie, bez podania przyczyny, poprzez:
 - a. wysyłanie SMS o treści DEAKT HBO3 z numeru MSISDN uprawnionego do korzystania z Usługi pod numer 2601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Klient),
 - 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 aplikację mobilną Plus Online,
 - e. poprzez stronę www.online.plus.pl.
22. Usługa będzie aktywna do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło zlecenie jej Dezaktywacji. Klient zostanie powiadomiony za pomocą wiadomości SMS o przyjęciu zlecenia Dezaktywacji.
23. 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.
24. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
25. 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.

Odpowiedzialność w zakresie Dostępu HBO Max

26. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu HBO Max z Regulaminem.

27. Jeżeli Dostęp HBO Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 34-38. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu HBO Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
28. 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.
29. 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. 34-38.
30. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 29, 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. 29;
 - 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. 29;
 - 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. 29, wyraźnie wynika, że Dostęp HBO Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
31. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 30 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
32. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 30 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
33. 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

34. 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
35. 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).
36. 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.
37. 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.
38. 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

39. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 39-43.
40. 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.
41. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w pkt. 40 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.

42. 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.
43. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 42, 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.
44. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu HBO Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

Postanowienia końcowe

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. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem w zakresie Pakietu 5GB, w tym w zakresie reklamacji, zastosowanie mają postanowienia 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. – oferty abonamentowe (dla Umów/Aneksów zawartych od 25.05.2018 r. do 20.12.2020 r.). Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Abonament dla Umów/Aneksów zawartych od 1.09.2021 r.

45. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.plus.pl/hbomax oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.