

REGULAMIN USŁUGI „iPLUS DOSTĘPNEJ NA STRONIE INTERNETOWEJ”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady korzystania za pośrednictwem sieci Internet usługi „iPlus dostępnej na stronie internetowej”, świadczonej przez Polkomtel Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej „**Polkomtel**”), z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy wynosi 2.360.069.800,00 (w pełni wpłacony), NIP 527-10-37-727, REGON 011307968.

II. DEFINICJE

1. **Użytkownik (Usługobiorca)** - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i korzystająca z Usługi.
2. **Konsument** – Użytkownik będący osobą fizyczną, który zawarł z Polkomtel umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w celach niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. **Usługa „iPlus dostępna na stronie internetowej” (Usługa)** – usługa polegająca na zapewnieniu jej Użytkownikowi możliwości zarządzania uprawnieniami Użytkownika w ramach zawartej przez niego z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
4. **Usługodawca** – Polkomtel, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefon: 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), e-mail: bok@plus.pl
5. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.
6. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Użytkownika w celu uzyskania dostępu lub korzystania z Usługi.
7. **Umowa o świadczenie Usługi (Umowa)** – umowa zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, na podstawie której Użytkownik korzysta z Usługi.
8. **Konto Plus.pl (Konto SSO)** – usługa świadczona przez Polkomtel, polegająca na zapewnieniu dostępu do internetowych serwisów i platform obsługowych oferowanych przez Polkomtel lub przez inne podmioty należące do tej samej grupy kapitałowej. Warunki korzystania z usługi Konto Plus.pl określone zostały w Regulaminie Usługi „Konto Plus.pl” w Polkomtel, którego treść dostępna jest na stronie <http://logowanie.plus.pl/regulamin/>.
9. **Konto PolsatBox.pl** – usługa świadczona przez Cyfrowy Polsat S.A., polegająca m. in. na zapewnieniu możliwości logowania się przez Użytkowników do Usługi.

III. WARUNKI I ZAKRES USŁUGI

1. W ramach Usługi Użytkownik może korzystać m.in. z następujących funkcjonalności:
 - a. wyświetlenie informacji o statusie, parametrach, ustawieniach usług aktywowanych lub w inny sposób objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
 - b. wyświetlenie liczby dostępnych bezpłatnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym,
 - c. wyświetlenie salda konta abonenckiego oraz kwoty ostatniej faktury, w szczególności pobranie obrazu faktury zapisanej w formacie pdf oraz zarządzanie przez abonenta powstałą nadpłatą,
 - d. dokonanie aktywacji/dezaktywacji tzw. zielonej faktury,
 - e. wyświetlenie informacji o aktualnej dostępnej formie płatności,
 - f. wyświetlanie wykazu połączeń wykonanych z danego numeru abonenckiego w bieżącym okresie rozliczeniowym,
 - g. wyświetlanie kwoty bieżącego zużycia,
 - h. kontakt z Usługodawcą, w tym za pomocą czatu,
 - i. wymiana karty SIM na eSIM,
 - j. aktualizacji adresu email do kontaktu.

2. Użytkownik korzystający z Usługi ma możliwość dokonania online płatności należności Polkomtel z tytułu usług wykonanych na rzecz Użytkownika objętych fakturami wystawionymi przez Polkomtel. Płatność ta będzie realizowana przez odrębny podmiot świadczący usługi płatnicze, do którego właściwej strony obsługującej płatności Użytkownik zostanie przekierowany po wyrażeniu chęci dokonania takiej płatności. Warunki dokonywania płatności online oraz należne z tego tytułu opłaty pobierane przez podmiot realizujący płatności online zostaną zakomunikowane Użytkownikowi w ramach informacji udzielanych przez podmiot dokonujący usługi płatniczej na rzecz tego Użytkownika.

IV. LOGOWANIE DO USŁUGI

1. W celu skorzystania z Usługi Użytkownik będący osobą fizyczną powinien założyć Konto Plus.pl, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Usługi „Konto Plus.pl” w Polkomtel oraz wykorzystywać powyższe Konto w trakcie logowania do Usługi.
2. W celu zalogowania do Usługi z wykorzystaniem Konta Plus.pl Użytkownik będący osobą fizyczną podaje następujące dane: adres e-mail oraz hasło do Konta Plus.pl, a następnie jednorazowo dokonuje autoryzacji. Autoryzacja ta polega na podaniu następujących danych:
 - a. przez Użytkownika będącego abonentem usług abonamentowych świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła: PlusKod5 lub e-Hasła, a następnie - hasła z wiadomości SMS skierowanej na numer telefonu Użytkownika;
 - b. przez Użytkownika będącego abonentem usług przedpłaconych lub Mix świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła (tj. 4 ostatnie cyfry kodu PUK), a następnie - hasła z wiadomości SMS skierowanej na numer telefonu Użytkownika.
3. W celu skorzystania z Usługi Użytkownik niebędący osobą fizyczną loguje się do Usługi poprzez podanie następujących danych:
 - a. Użytkownik będący abonentem usług abonamentowych świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła (tj. PlusKodu5 lub e-Hasła) oraz jednorazowego hasła z wiadomości SMS otrzymanej na numer MSISDN;
 - b. Użytkownik będący abonentem usług przedpłaconych lub Mix świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła (tj. 4 ostatnie cyfry kodu PUK) oraz jednorazowego hasła z wiadomości SMS otrzymanej na numer MSISDN.
4. Użytkownik będący osobą fizyczną ma również możliwość zalogowania się do Usługi z wykorzystaniem swego Konta PolsatBox.pl. Powyższy sposób logowania do Usługi jest zapewniany wyłącznie po wyrażeniu przez Użytkownika zgody na wzajemne udostępnienie przez Cyfrowy Polsat S.A. i Polkomtel Sp. z o.o. jego danych osobowych niezbędnych dla weryfikacji uprawnień Użytkownika przez ten podmiot.
5. Użytkownik powinien chronić wykorzystywane do logowania i autoryzacji dane, w tym hasła, i nie udostępniać ich osobom trzecim.

V. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem opłat z tytułu zapewnienia dostępu do sieci Internet oraz opłat za transmisję danych, którymi obciąża Użytkownika dostawca Internetu, z którego usług Użytkownik korzysta.
2. W celu korzystania z Usługi Użytkownik powinien posiadać:
 - a. połączenie z siecią Internet
 - b. urządzenie, na którym zainstalowana jest aktualna wersja przeglądarki internetowej Chrome, Firefox, Safari, Edge lub Opera z włączoną obsługą javascript i plików cookies niezbędnych do wykonania połączenia.
3. Korzystanie z Usługi może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych). Użytkownik powinien przedsięwziąć odpowiednie kroki zabezpieczające, w tym zainstalować odpowiednie oprogramowanie antywirusowe.
4. Usługodawca udostępnia Użytkownikowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca. Aktualne informacje będą udostępniane na stronie www.plus.pl
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Usługodawca jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny.
6. Użytkownik jest zobowiązany do wykorzystywania Usługi zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz w sposób nienaruszający dóbr osobistych osób trzecich lub interesów Usługodawcy, a także do nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Usługi.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:
 - a. czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wyniki z tego skutki,
 - b. zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione hasła lub innych danych wykorzystywanych do logowania,
 - c. zabezpieczenie urządzenia końcowego, z którego korzysta Użytkownik, przed bezprawnym działaniem osób trzecich, polegającym na ingerencji w oprogramowanie tego urządzenia, w szczególności poprzez włamania i złośliwe oprogramowanie.
8. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a. korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usługi,
 - b. niezwłocznego wylogowania po zakończeniu korzystania z Usługi,
 - c. niepodjęcia jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta Usługodawca lub utratę danych będących w posiadaniu Usługodawcy,

- d. zgłoszenia Usługodawcy wszelkich nieprawidłowości dotyczący Usługi mających wpływ na bezpieczeństwo Systemu teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca przy świadczeniu Usługi,
 - e. współpracy z Usługodawcą przy rozpatrywaniu reklamacji Użytkownika, o której mowa w pkt VII.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem. Polkomtel zapewnia świadczenie Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy.
 10. Jeżeli Usługa nie została dostarczona niezwłocznie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt VII. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik ten może odstąpić od Umowy. 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 zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
 11. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w pkt VII.
 12. Użytkownik może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel na żądanie złożone na podstawie ust. 11 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 przez Użytkownika;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem stosownie do z żądaniem złożonym na podstawie ust. 11;
 - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
 - e. z oświadczenia Polkomtel złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 11, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
 13. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 12, nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
 14. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Użytkownika 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 z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech Środowiska cyfrowego Użytkownika.

VI. WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY i ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Do zawarcia przez Użytkownika z Usługodawcą Umowy o świadczenie Usługi dochodzi w momencie pierwszego zalogowania do Usługi. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Regulamin Usługi jest dostępny nieodpłatnie za pośrednictwem witryny <https://www.plus.pl> w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie. Na żądanie Użytkownika treść Regulaminu może również zostać przesłana na podany przez niego w tym celu adres e-mail.
3. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu. 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.
4. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja ta 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 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. W razie braku akceptacji tych zmian Użytkownik może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
6. Użytkownik będący osobą fizyczną może odstąpić od Umowy o świadczenia Usługi w terminie 14 dni od daty jej zawarcia zgodnie z ust. 1 powyżej.
7. W celu odstąpienia od Umowy, w tym w sytuacjach opisanych w pkt V, a także rozwiązania Umowy w przypadku wskazanym w ust. 5, Użytkownik powinien wysłać na adres bok@plus.pl oświadczenie o odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy. W oświadczeniu o odstąpieniu od Umowy Użytkownik powinien zawrzeć następujące informacje, pozwalające na jego identyfikację przez Polkomtel: adres e-mail wskazany przez tego Użytkownika dla potrzeb korzystania z usługi Konto Plus.pl oraz PESEL tego Użytkownika.

VII. REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. drogą elektroniczną na adres bok@plus.pl lub z wykorzystaniem formularza reklamacyjnego dostępnego w iPlus
 - b. telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta pod numerem 601102601
 - 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 Użytkownika,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, w szczególności wskazanie momentu wystąpienia problemu dotyczącego Usługi,
 - d. wskazanie adresu e-mail Użytkownika w celu kontaktu z nim Usługodawcy w sprawach rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia na nią odpowiedzi,
 - e. adres do korespondencji, jeśli Użytkownik 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, Użytkownik zostanie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
5. Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech Środowiska cyfrowego Użytkownika, niezwłocznie wzywa Usługobiorcę 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. Usługodawca 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 Usługodawca 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 Użytkownika. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną albo do protokołu w Punkcie sprzedaży lub telefonicznie z Dziale Obsługi Klienta, Użytkownik powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu do korespondencji dla udzielenia mu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
8. Użytkownik 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. Użytkownik będący Konsumentem jest także uprawniony do korzystania z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej 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 Użytkownika z roszczeniem na drogę sądową lub polubownego rozstrzygnięcia sporu.

VIII. DANE OSOBOWE

Polkomtel jest administratorem danych osobowych Użytkownika. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na www.plus.pl/iplus-dane-osobowe oraz w Polityce Prywatności dostępnej na www.plus.pl/polityka-prywatnosci.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023 r.