

Regulamin Promocji „PLUSH ABONAMENT 24 mies. 5.3.1” („Regulamin Promocji”)

Wersja z dnia 08.03.2023r.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Promocja „PLUSH ABONAMENT 24 mies. 5.3.1” („Promocja”) obowiązuje od 28.12.2022 r. do odwołania.
- Promocja jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.¹ („Polkomtel”) i skierowana jest do:
 - osób fizycznych będących konsumentami oraz przedsiębiorców i innych klientów posiadających REGON („Nowy Klient”),
 - Abonentów Simplus/Sami Swoi², Abonentów Na Kartę³ będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, zachowujących dotychczas używany numer, korzystających z usług Polkomtel poniżej 30 dni (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z ofert na kartę”),
 - Klientów będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej („numer docelowy”) 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 Plus („MNP”),
 - Klientów będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej („numer docelowy”) 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 Plus („MNP z ofert abonamentowych”),
 - Abonentów MIXPLUS⁴, Abonentów Plus Mix⁵, Abonentów Mix⁶ będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, zachowujących dotychczas używany numer (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z oferty MIX”), którzy w czasie trwania Promocji zawrą z Polkomtel umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”) na okres 24 miesięcy („czas oznaczony Umowy”), stając się Abonentami⁷.
- Promocja dostępna jest wyłącznie w przypadku zawierania Umowy na odległość w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827 ze zm.)
- Dla potrzeb Regulaminu Promocji, zawarcie przez Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix lub Abonenta MIX z Polkomtel Umowy w ramach Promocji przy jednoczesnym zachowaniu używanego numeru (bez dokonania aktywacji nowej Karty SIM), przez które następuje zmiana statusu Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix lub Abonenta MIX na Abonenta, określa się terminem „Konwersja”.
- Po dokonaniu Konwersji środki zgromadzone na koncie Abonenta Simplus/Sami Swoi, Abonenta Na Kartę, Abonenta Plus Mix, Abonenta MIX przepadają i nie są zwracane w jakiegokolwiek formie.
- Po dokonaniu Konwersji nie będzie dostępna usługa kontroli kosztów poprzez odczyt limitu konta na wyświetlaczu aparatu telefonicznego (AOC) ani usługa „Dostępny Limit Krótkim Kodem”.
- Użyte w Regulaminie Promocji określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie Promocji, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament („Regulamin”).

§ 2 PAKIETY TARYFOWE I INNE UPRAWNIENIA ABONENTA

- W ramach Promocji Abonent może wybrać jeden z następujących Promocyjnych Planów Cenowych:

Promocyjny Plan Cenowy	PLUSH ABO 35+	PLUSH ABO 40+ PRO	PLUSH ABO 60+ PRO
Abonament	34,99 zł	40 zł	60 zł
Opust dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	10 zł	10 zł	10 zł
Abonament po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	24,99 zł	30 zł	50 zł
Rabat specjalny przez pierwsze 12 miesięcy czasu oznaczonego Umowy („Rabat specjalny”)	BRAK	10,00 zł	BRAK
Abonament po Rabacie specjalnym przez pierwsze 12 miesięcy czasu oznaczonego Umowy	BRAK	30,00 zł	BRAK
Abonament po Rabacie specjalnym i po Opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą przez pierwsze 12 miesięcy czasu oznaczonego Umowy	BRAK	20,00 zł	BRAK
Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych⁸	bez limitu		

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 nr KRS 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, 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: hok@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. — oferty 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.).

⁷ w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament.

⁸ nie dotyczy połączeń w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, połączeń międzynarodowych i połączeń w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego) oraz SMSów i MMSów na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, SMSów i MMSów międzynarodowych oraz w roamingu (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego).

Dostęp do internetu z limitem transmisji danych (limit transmisji danych)	20 GB	30 GB	60 GB
Maksymalna prędkość transmisji danych po przekroczeniu limitu transmisji danych w Okresie rozliczeniowym	32 kb/s		
Internet 5G od Plusa	BEZPŁATNIE		

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 okresy miesięczne liczone od dnia aktywacji usługi, z których pierwsze 12 miesięcy Abonent otrzymuje bez opłat, następnie kolejne 12 miesięcy opłata wynosi 28,99 zł/miesięcznie. Po okresie 24 miesięcy usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.
W ramach promocji Abonent może wybrać jedną z następujących promocyjnych Usług Serwisu Urządzenia:	
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 na warunkach ogólnych:	
Usługa Serwisowa „Serwis Urządzenia III”, możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	Opłata 25 zł/30 dni Usługa na czas nieokreślony

- b. w momencie zawierania Umowy i w czasie jej obowiązywania:

Usługa/Pakiet	Wszystkie Promocyjne Plany Cenowe
„Dostęp Disney+” w wersji podstawowej	28,99/miesiąc

- c. w czasie obowiązywania Umowy:

Usługa/Pakiet	Wszystkie Promocyjne Plany Cenowe
Pakiet Plush Internet extra 5GB	4,99zł

3. Wszystkie podane w Regulaminie Promocji kwoty uwzględniają podatek od towarów i usług.
4. Promocyjna opłata aktywacyjna wynosi **0zł**.
5. Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych są dostępne przez cały okres świadczenia Usług⁹.
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 „PLUSH ABO III” oraz „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”, zwanych dalej łącznie „Cennikiem”.
8. **W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Usług na specjalnych warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji przez cały okres świadczenia Usług¹⁰, chyba że z treści Regulaminu Promocji wynika inny termin.**

§ 3 E-FAKTURA

Abonent, który w ramach Promocji aktywuje elektroniczną fakturę na zasadach określonych w „Regulaminie wystawiania i przesyłania, w tym udostępniania faktur w formie elektronicznej (e-faktur)” („e-Faktura”) otrzyma **10 zł opustu** na abonament („Opust”). Opust będzie przydzielany odrębnie na każdy Okres rozliczeniowy przez cały czas posiadania aktywnej e-Faktury. O przyznaniu Opustu na dany Okres rozliczeniowy decyduje posiadanie aktywnej e-Faktury w ostatnim dniu poprzedniego Okresu rozliczeniowego. Opust będzie przydzielany do czasu dezaktywacji e-Faktury. Ponowna aktywacja e-Faktury wznowi przyznawanie Opustu do następnego Okresu rozliczeniowego po ponownej aktywacji e-Faktury.

§ 4 DOSTĘP DO INTERNETU Z LIMITEM TRANSMISJI DANYCH

1. Abonent w ramach wybranego Promocyjnego Planu Cenowego może korzystać z **dostępu do internetu z limitem transmisji danych**, który umożliwia przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanych przez POLKOMTEL w każdym Okresie rozliczeniowym, do wysokości limitu transmisji danych wskazanego w tabeli w § 2 ust. 1.
2. Usługa nie obejmuje transmisji danych:
a. w ramach usług MMS, które to transmisje danych rozliczane są zgodnie z Cennikiem;
b. w roamingu międzynarodowym, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
3. Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych.

⁹ Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu Umowy z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

¹⁰ Okres ten liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Skorzystanie przez Abonenta po zawarciu Umowy z nowej oferty promocyjnej może spowodować utratę prawa do korzystania z usług i pakietów określonych w Regulaminie Promocji.

4. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii, konieczne jest posiadanie sprzętu obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu sieci na paśmie tej technologii, dla technologii 5G wskazanym na stronie <https://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Dodatkowo dla możliwości korzystania z technologii 5G konieczne jest posiadanie włączanej transmisji danych LTE.
5. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość przesyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej telefonu lub modemu, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
6. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G. W przypadku zmiany oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacji przez producenta sprzętu Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za skutki z tym związane, w tym w szczególności dotyczące możliwości korzystania z technologii 5G dostępnej w sieci Polkomtel. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania producenta sprzętu, które ograniczają lub uniemożliwiają korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii 5G przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G.
7. Pobrane i wysłane dane naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
8. Limit transmisji danych w danym Okresie rozliczeniowym jest proporcjonalny do liczby dni obowiązywania danego Promocyjnego Planu Cenowego w tym Okresie rozliczeniowym. Niewykorzystany limit nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy. Abonent może sprawdzić wykorzystany limit transmisji danych w iPlus.
9. Po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust.1.
10. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie płatnego pakietu Plush Internet extra 5 GB zgodnie z § 9.

§ 5 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 świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: www.disneyplus.com (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).
3. Korzystanie z Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego przesłanego przez Polkomtel na podany przez Abonenta adres email i m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
4. Link aktywacyjny Polkomtel wyśle do Abonenta na wskazany adres email, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostęp Disney+.
5. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
6. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, wybrał w momencie zawierania 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 obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
9. Aktywacja Dostępu Disney+ w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
 - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
10. Opłata za Dostęp Disney+ naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
11. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 7b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
12. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 7a – w wersji na 24 miesiące – rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych miesięcy, z których abonent korzystał za darmo z usługi Dostępu Disney+ pomnożona przez kwotę 28,99zł.
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 sesji.
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.

§ 6 USŁUGA SERWISOWA,,SERWIS URZĄDZENIA 24”

1. Abonent, który zawierając umowę lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („Urządzenie”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację **promocyjnej** usługi serwisowej „Serwis Urządzenia 24” („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności: naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „Regulamin”. W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.

4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**”). Oplata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **15 zł brutto**, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu, Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 10 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji podpisania przez Abonenta aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
6. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.200 zł brutto.
7. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
8. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
9. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia, Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Oplata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
10. W zakresie nieuregulowanym powyżej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały szczegółowo opisane w Regulaminie (§ 14 Regulaminy Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

§ 7 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM 24”

1. Abonent, który zawierając umowę lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („**Urządzenie**”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację **promocyjnej** usługi serwisowej „Serwis Urządzenia Premium 24” („**Usługa Serwisowa**”).
2. Usługa Serwisowa umożliwi w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „**Regulamin**”). Dodatkowo, w ramach promocji, rozszerza się zakres Usługi Serwisowej o możliwość usunięcia uszkodzenia mechanicznego Urządzenia polegającego na stłuczeniu lub pęknięciu Urządzenia wymagającego naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia. Do rozszerzonego zakresu Usługi Serwisowej mają odpowiednie zastosowanie postanowienia Regulaminu. W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**”). Oplata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **20,00 zł brutto**, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
5. Abonent zlecając aktywację Usługi Serwisowej zobowiązuje się do korzystania z niej przez minimum 24 Okresy Rozliczeniowe Serwisu. W przypadku dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta przed upływem 24 Okresów Rozliczeniowych Serwisu Polkomtel może naliczyć zwrot ulgi jaką otrzymuje Abonent korzystający z Usługi Serwisowej, tj. 5,00 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy Serwisu, proporcjonalnie do okresu korzystania z Usługi Serwisowej, za wyjątkiem dezaktywacji Usługi Serwisowej na życzenie Abonenta w sytuacji podpisania przez Abonenta aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którego przedmiotem jest wybór nowej oferty (zwrot ulgi nie będzie wówczas naliczany).
6. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym 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). Oplata 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 (§ 14 Regulaminy Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

§ 8 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA III”

1. Abonent, który zawierając aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jednocześnie, w ramach Regulaminu promocyjnej sprzedaży urządzeń, zakupił w ramach sieci sprzedaży Polkomtel urządzenie, tj. telefon komórkowy, smartfon, tablet, telewizor, laptop lub smartwatcha („**Urządzenie**”), może zlecić dla jednego Urządzenia aktywację usługi serwisowej „Serwis Urządzenia III” („**Usługa Serwisowa**”).
2. Usługa Serwisowa umożliwi w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, dalej „**Regulamin**”). W przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona.
3. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Usługi Serwisowej. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej. Moment wysłania wiadomości SMS z dokładnością do minuty wysyłki można sprawdzić w szczegółach wiadomości SMS potwierdzającej aktywację Usługi Serwisowej.
4. Usługa Serwisowa jest świadczona przez czas nieokreślony i rozliczana w 30-dniowych okresach rozliczeniowych („**Okresy Rozliczeniowe Serwisu**”). Oplata za korzystanie z Usługi Serwisowej w każdym Okresie Rozliczeniowym Serwisu wyniesie **25,00 zł brutto**.
5. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000,00 zł brutto.
6. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.

7. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
8. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie). Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.
9. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 14 Regulaminu Usług Dodatkowych, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

§ 9 PAKIET PLUSH INTERNET EXTRA 5GB

1. W ramach Promocji Abonent, który przekroczył podstawowy limit transmisji danych w Pakiecie Internetowym właściwym dla wybranego Promocyjnego Planu Cenowego i został poinformowany o obniżeniu prędkości transmisji danych może dokupić **Pakiet Plush Internet extra 5 GB**, który umożliwia przywrócenie pierwotnej prędkości transmisji danych.
2. Abonent może zlecić aktywowanie Pakietu Plush Internet extra 5 GB:
 - a. poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer **80222**, o treści **AKT5GB**,
 - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: **601102601**¹¹.
3. Pakiet Plush Internet extra 5GB zostanie aktywowany w ciągu 24 godzin od zlecenia jego aktywacji.
4. Warunkiem aktywacji Pakietu Plush Internet extra 5 GB jest rozłączenie połączenia internetowego i nawiązanie go ponownie.
5. Opłata za Pakiet Plush Internet extra 5GB wynosi **4,99 zł**.
6. Abonent może w ramach Pakietu Plush Internet extra 5 GB:
 - a. korzystać z dostępu do Internetu,
 - b. wysyłać lub odbierać dane w technologii LTE, HSPA+, HSPA, 3G (UMTS), EDGE lub GPRS z zastrzeżeniem ust. 7 i 8.
7. Pakiet Plush Internet extra 5 GB nie obejmuje transmisji danych:
 - a. w ramach usług MMS, które to transmisje danych rozliczane są odpowiednio zgodnie z Cennikiem,
 - b. w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
8. W ramach Pakietu Plush Internet Extra 5 GB Abonent może wysyłać i odbierać dane w technologii LTE tylko w ramach usługi dostępu do Internetu, przy pomocy karty USIM, będącej własnością Polkomtel, Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych LTE oraz w zasięgu technologii LTE.
9. Abonent może sprawdzić wykorzystany limit jednostek danych dostępnych w Pakiecie Plush Internet extra 5GB poprzez aplikację mobilną Plus Online lub stronę www.online.plus.pl.
10. Pakiet Plush Internet extra 5 GB można wykorzystać tylko w Okresie rozliczeniowym, w którym został aktywowany. Jednostki z Pakietu Plush Internet extra 5 GB niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym przepadają.
11. Po wykorzystaniu Pakietu Plush Internet extra 5 GB, prędkość transmisji danych jest obniżana do prędkości maksymalnej 32 kb/s, chyba że Abonent posiada aktywny inny pakiet transmisji danych.
12. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie kolejnego płatnego pakietu Plush Internet extra 5 GB.

§ 10 PRZENIESIENIE NUMERU Z TARYFĄ TYMCZASOWĄ

1. W ramach Promocji Abonent spełniający warunki opisane w § 1 pkt. 2 lit. d, tj. **MNP z ofert abonamentowych**, 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/Nowej Umowy, będzie korzystał na numerze tymczasowym wskazanym w Umowie z promocyjnego planu cenowego opisanego w niniejszym paragrafie („**Taryfa tymczasowa**”), zamiast z Promocyjnego Planu Cenowego; w tym czasie Abonent nie uiszcza opłaty abonamentowej, o której mowa w § 2 pkt. 1.
2. W czasie korzystania z Taryfy tymczasowej, Abonent może korzystać z usług wskazanych w tabeli poniżej:

Taryfa tymczasowa	Opłaty
<p>Usługa „Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych” umożliwia wykonywanie w Okresie rozliczeniowym połączeń głosowych na numery krajowych operatorów komórkowych lub stacjonarnych, przy czym opłacie podlega wykonanie tylko pierwszego połączenia głosowego w danym Okresie rozliczeniowym (bez względu na czas jego trwania), a drugie i każde kolejne połączenie głosowe wykonane w tym samym Okresie rozliczeniowym jest bezpłatne. W przypadku niewykonania w danym Okresie rozliczeniowym żadnego połączenia głosowego, opłata nie jest naliczana.</p> <p>Usługa nie obejmuje wykonywania połączeń głosowych w ramach usługi „Przekazywanie połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, jak również połączeń głosowych międzynarodowych ani połączeń głosowych w roamingu międzynarodowym (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego).</p>	<p>10 zł za wykonanie pierwszego połączenia głosowego w danym Okresie rozliczeniowym; wykonanie drugiego i każdego kolejnego połączenia głosowego w tym samym Okresie rozliczeniowym jest bezpłatne</p>
<p>Usługa „SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych” umożliwia wysyłanie wiadomości SMS i MMS na krajowe numery komórkowe, przy czym opłacie podlega wysłanie tylko pierwszej wiadomości SMS lub MMS w danym Okresie rozliczeniowym, a wysłanie drugiej i każdej kolejnej wiadomości SMS lub MMS w tym samym Okresie rozliczeniowym jest bezpłatne. W przypadku niewysłania w danym Okresie rozliczeniowym żadnej wiadomości SMS lub MMS, opłata nie jest naliczana.</p> <p>Usługa nie obejmuje wysyłania wiadomości SMS i MMS na numery stacjonarne, serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne, jak również wysyłania wiadomości SMS i MMS międzynarodowych ani w roamingu międzynarodowym (z wyłączeniem Roamingu Regulowanego).</p>	<p>10 zł za wysłanie pierwszej wiadomości SMS/MMS w danym Okresie rozliczeniowym; wysłanie drugiej i każdej kolejnej wiadomości SMS/MMS w tym samym Okresie rozliczeniowym jest bezpłatne</p>

¹¹ Opłata wg taryfy operatora

Taryfa tymczasowa	Opłaty
<p>Pakiet Internetowy Non Stop 20 GB do wykorzystania na przesyłanie i odbieranie danych w każdym Okresie rozliczeniowym, do wysokości podstawowego limitu ilości danych określonego jego rozmiarami (podstawowy limit transmisji danych), przy czym opłacie podlega tylko pierwsze przesłanie lub odebranie danych w tym samym Okresie rozliczeniowym (bez względu na wielkość transmitowanych danych), a drugie i każde kolejne w tym samym Okresie rozliczeniowym jest bezpłatne. W przypadku nieprzesłania i nieodebrania danych w danym Okresie rozliczeniowym, opłata nie jest naliczana.</p> <p>W pozostałym zakresie zasady działania Pakietu Internetowego Non Stop 20 GB są takie same jak opisane w § 4 zasady działania Pakietów Internetowych Non Stop.</p> <p>W czasie korzystania z Taryfy tymczasowej Abonent nie może zmienić ani zrezygnować z Pakietu Internetowego Non Stop 20 GB.</p>	<p>20 GB opłata 20 zł za pierwsze przesłanie lub odebranie danych w danym Okresie rozliczeniowym; drugie i każde kolejne przesłanie lub odbieranie danych w tym samym Okresie rozliczeniowym jest bezpłatne</p>

3. Opłaty za drugie i każde kolejne połączenie głosowe, wysłanie wiadomości SMS/MMS, przesyłanie lub odbieranie danych określone w tabeli powyżej jako „bezpłatne” są zawarte w opłacie za wykonanie pierwszego połączenia głosowego, wysłanie SMS/MMS, przesłanie lub odebranie danych.
4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, w czasie korzystania z Taryfy tymczasowej Abonent może korzystać z Usług na zasadach określonych w Cenniku.
5. Od dnia przeniesienia Numeru docelowego do sieci Plus Abonent będzie korzystał z wybranego Promocyjnego Planu Cenowego oraz pakietów/usług dodatkowych, o których mowa w § 2 pkt 1.
6. 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 jako Numer docelowy. Nieprzeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus nie wpływa na warunki, zobowiązania stron i okres obowiązywania Umowy. Po upływie 365 dni od dnia zawarcia Umowy Polkomtel rozpocznie świadczenie Usług na warunkach właściwych dla wybranego Promocyjnego Planu Cenowego, o którym mowa w § 2 pkt 1, a Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłaty abonamentowej właściwej dla wybranego Promocyjnego Planu Cenowego.

§ 11 PRZENIESIENIE NUMERU Z NUMEREM TYMCZASOWYM

1. W ramach Promocji Abonent spełniający warunki opisane w § 1 pkt. 2 lit. c, 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 korzystał 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.

§ 12 WARUNKI SPECJALNE

1. Zmiana wybranego pierwotnie Promocyjnego Planu Cenowego na inny Promocyjny Plan Cenowy określony w § 2 pkt. 1 Regulaminu Promocji:
 - a. powoduje zmianę wielkości „Pakietu Internetowego”, na pakiet odpowiedni dla Promocyjnego Planu Cenowego, na który nastąpiła zmiana,
 - b. powoduje dezaktywację wszystkich innych usług, które nie są dedykowane dla Promocyjnego Planu Cenowego zgodnie z tabelą w § 2 pkt. 1, na który nastąpiła zmiana,
 - c. nie powoduje aktywacji usług, które są dedykowane dla Promocyjnego Planu Cenowego zgodnie z tabelą w § 2 pkt. 1, na który nastąpiła zmiana.
2. Abonent korzystający z Promocji nie może uzyskać żadnych zniżek na abonament wynikających z innych promocji, z wyłączeniem rabatu w Promocji „Duety w Plushu”.
3. Umowy zawarte w Promocji nie uprawniają do skorzystania z Programu smartDOM/smartFIRMA.
4. Przypisanie Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta w taryfie Plush ABO oraz przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) nie powodują utraty Pakietu Internetowego ani dezaktywacji usług/pakietów dodatkowych.

§ 13 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.

§ 14 Regulaminy USŁUG DODATKOWYCH

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:

- 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;
- 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;
- Cennik** — ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
- Dzień roboczy** — każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
- Gwarancja producenta** — gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
- 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;
- 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 bezpośrednio Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
- Limit** — limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
- Naprawa** — usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
- Numer IMEI/SN** — (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
- Obudowa** — zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
- Okres Rozliczeniowy** — okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
- 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, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
- Punkt naprawczy** — wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
- Rękojmia** — odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
- Regulamin** — niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
- Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** — regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
- Umowa** — umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
- 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;
- Urządzenie Nowe** — wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
- 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>;
- 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);
- 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;
- 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;
- 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;
- Wyświetlacz** — część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;

27. **Zalanie** — bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.

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

§ 3 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 7 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: infolinia@ucare.pl.
4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, Polkomtel lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
7. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
8. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
 - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - 2) Polkomtel nie doprowadził Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
 - 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
 - 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
 - 5) z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

§ 4 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
 - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
 - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
 - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 Regulaminu;
 - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
 - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
 - 1) Polkomtel lub Wykonawca nie 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 powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływających na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
4. Polkomtel nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. Polkomtel zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

§ 5 Obowiązki Klienta i Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalenie 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 Blokad 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 przekazuje Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec Polkomtel.
7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub 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 zdecydował 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 zdecydował 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 zdecydował 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 (wylączenia 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 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
 - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)¹²;
 - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.pl;
 - 4) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) Polkomtel.
2. W reklamacji Klient lub Użytkownik powinien wskazać swoje imię i nazwisko, datę zawarcia Umowy, opisać przedmiot reklamacji.
3. Użytkownik zostanie poproszony o uzupełnienie reklamacji, jeżeli podane przez niego informacje nie będą wystarczające do jej rozpatrzenia.
4. O wynikach rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie pisemnie poinformowany na adres wskazany w Umowie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (w przypadku podania adresu e-mail przez Klienta) w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.— oferty abonamentowe” lub „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. — dla ofert na Abonament” (dla Umów/Aneksów zawartych od 21.12.2020 r. do 31.08.2021) lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „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.
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;

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

- 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).

Rodzaj Klienta	Kod promocji	Dokupowany sprzęt	Kod promocji
Nowy Klient, Konwertujący z ofert na kartę MNP, Konwertujący z oferty MIX dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. a, b, c, e	HOKS006B08	Sprzęt na 25 rat	HOKS006B58
	HOKG006B08	Sprzęt na 37 rat	HOKG006B78
MNP z ofert abonamentowych dla Klientów spełniających warunek w § 1 pkt. 2 lit. d	HOKST26B08	Sprzęt na 25 rat	HOKST26B58
	HOKGT26B08	Sprzęt na 37 rat	HOKGT26B78