

## Regulamin zwrotu niewykorzystanych środków dla abonentów usług przedpłaconych

(wersja z dnia 14.09.2023)

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady zwrotu niewykorzystanych środków dla abonentów usług przedpłaconych 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.
2. Zwrot niewykorzystanych środków z kont Abonentów oferty na Kartę oraz Mix (dalej „Zwrot środków”) dotyczy wyłącznie tej części zgromadzonych środków na koncie Abonenta, które pochodzą bezpośrednio z dokonanych przez Abonenta Zasiłek, nie obejmuje zaś środków bonusowych lub promocyjnych przyznanych przez Polkomtel.

### § 2 Warunki i terminy dotyczące Zwrotu środków

1. Złożenie wniosku o Zwrot środków możliwe jest w przypadku:
  - a. rozwiązania Umowy, w tym przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego operatora;
  - b. upływu Okresu ważności dla usług wychodzących i przychodzących;
  - c. przeniesienia przydzielonego numeru telefonu z oferty na Kartę oraz Mix do oferty abonentowej sieci Plus (dalej jako „konwersja”).
2. W celu uzyskania Zwrotu środków, Abonent w ciągu 90 dni od wystąpienia jednego ze zdarzeń określonych w § 2 ust. 1, składa dyspozycję o Zwrot środków:
  - a. za pomocą wiadomości elektronicznej wysłanej na adres e-mail bok@plus.pl
  - b. telefonicznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta tel. 601 102 601, podając dane;
  - c. pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. Dział Obsługi Klienta ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, lub
  - d. osobiście w salonie Polkomtel.
3. Uprawnionymi do otrzymania Zwrotu Środków są również Abonenci, którzy od dnia 27.4.2023 r.: rozwiązali Umowę (w tym przeniesli przydzielony numer telefonu do innego operatora) lub którym we wskazanej dacie upłynął Okres ważności dla usług wychodzących i przychodzących, bądź dokonali konwersji. W takim wypadku 90-dniowy termin na złożenie dyspozycji o Zwrot środków biegnie od dnia ogłoszenia Regulaminu tj.28.6.2023 r.
4. Dyspozycja obejmująca Zwrot środków musi zawierać komplet danych niezbędnych do jego realizacji:
  - a. imię i nazwisko Abonenta;
  - b. numer telefonu, którego dotyczy wniosek;
  - c. PESEL lub NIP, lub REGON ,lub KRS, lub nr dowodu osobistego, lub prawo jazdy, lub paszport, lub karta pobytu (dane, które podane zostały podczas Rejestracji);
  - d. numer rachunku bankowego prowadzonego w Polsce, na który ma nastąpić zwrot środków, jeśli została wybrana taka forma zwrotu;
  - e. dane kontaktowe — numer telefonu do kontaktu w sprawach związanych z realizacją zwrotu niewykorzystanych środków po rozwiązaniu umowy oraz adres w przypadku przekazu pocztowego;
  - f. Aktywny numer u operatora Polkomtel, w przypadku przeksięgowania środków;
  - g. Wybraną przez Abonenta formę zwrotu środków.
5. Wniosek o Zwrot środków zostanie rozpatrzony w terminie do 30 dni od zarejestrowania przez Polkomtel dyspozycji zawierającej wszystkie niezbędne i prawidłowe dane opisane w §4 ust. 5 oraz po wskazaniu przez Abonenta jednego z poniższych sposobów otrzymania Zwrotu środków,:
  - a. przelew na podany w dyspozycji numer rachunku bankowego;
  - b. przekaz pocztowy;
  - c. przeksięgowanie środków na inny, aktywny numer u operatora Polkomtel:
    - w przypadku przeksięgowania na numer abonentowy będzie to pakiet kwotowy, pomniejszający saldo faktury za usługi telekomunikacyjne;
    - w przypadku przeksięgowania na inny numer z oferty na Kartę oraz Mix będzie ono adekwatne do zasiłek określonych w Cenniku.
  - d. przelew charytatywny na cele statutowe Fundacji Polsat.
6. W przypadku wyboru formy zwrotu wskazanej:
  - a. w pkt a ust. 6 poprzez wskazanie numeru rachunku bankowego innej osoby niż Abonent;
  - b. w pkt c ust. 6 powyżej poprzez wskazanie numeru telefonu innej osoby niż Abonent,

Abonent zobowiązuje się przekazać tej osobie informację załączoną do regulaminu dotyczącą przetwarzania danych osobowych tej osoby przez Polkomtel w zakresie koniecznym do wykonania zlecenia Abonenta.

7. Polkomtel nie dokona Zwrotu środków w sytuacji, gdy:
- dane podane przez Abonenta we wniosku są błędne, niepełne i uniemożliwiają dokonanie zwrotu;
  - dane podane przez Abonenta są inne niż dane, na które została dokonana rejestracja numeru lub podpisana umowa w przypadku oferty typu MIX;
  - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych została zawieszona lub Polkomtel zaprzestał świadczenia usług na rzecz Abonenta z powodu nadużyć opisanych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel;
  - upłynął 90-dniowy termin na złożenie wniosku lub gdy opłata za obsługę wniosku o Zwrot środków jest równa lub wyższa niż wartość zgromadzonych na koncie niewykorzystanych środków.

### § 3 Opłata manipulacyjna

- Polkomtel pobiera opłatę manipulacyjną związaną z obsługą wniosku o Zwrot środków w wysokości:
  - w przypadku zwrotu w formie przelewu na numer rachunku bankowego - 20 zł (brutto)
  - w przypadku zwrotu w formie przekazu pocztowego- 20 zł (brutto) + opłata pocztowa (6,05 zł brutto + 1 % wartości przekazu pocztowego)
- W przypadku przeksięgowania środków na inny numer w sieci Plus oraz przelewu charytatywnego na cele statutowe Fundacji Polsat, opłata manipulacyjna nie jest pobierana.
- Zwrot środków dokonywany jest po uprzednim pomniejszeniu kwoty zwrotu o opłatę manipulacyjną wskazaną w §3 ust. 1.

### § 4 Postanowienia końcowe

- W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie Regulaminy Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o.
- Niniejszy Regulamin jest dostępny 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.
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 27.04.2023 r.

## INFORMACJA POLKOMTEL SP. Z O.O. O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W ZWIĄZKU Z WNIOSKIEM O ZWROT ŚRODKÓW DLA UŻYTKOWNIKÓW USŁUG PRZEDPŁACONYCH W OFERCIE PLUS NA KARTĘ ORAZ MIX

### Kto będzie przetwarzał dane osobowe i jak się z nim skontaktować

1. POLKOMTEL sp. z o. o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”). Żądania, oświadczenia i wszelką korespondencję dotyczącą danych osobowych należy kierować telefonicznie do Działu Obsługi Klienta (tel. 601102601), pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować: elektronicznie na adres [iod@plus.pl](mailto:iod@plus.pl) lub pisemnie na ww. adres siedziby administratora z dopiskiem „Inspektor ochrony danych”.

### Od kogo dane zostały pozyskane

3. Pani/Pana dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Użytkownika, który złożył wniosek o zwrot środków dla użytkowników usług przedpłaconych w ofercie Plus na kartę oraz MIX.

### Zakres przetwarzanych danych

4. Zakres przetwarzanych danych może obejmować (w zależności od wyboru formy zwrotu środków):
  - a. numer telefonu w sieci Plus;
  - b. imię i nazwisko oraz numer rachunku bankowego.

### Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

5. Podanie danych wskazanych we Wniosku o zwrot środków Użytkowników Usług przedpłaconych w ofercie Plus na Kartę oraz Mix jest niezbędne Spółce do realizacji uprawnienia ww. Użytkowników do zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań, zgodnie z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 stycznia 2020r. – Decyzja nr DOZIK 3/2020 („Decyzja”). Odmowa podania danych wskazanych w ww. Wniosku uniemożliwi realizację uprawnień Użytkownika związanych ze zwrotem pozostałych na jego koncie środków z doładowań.
6. Dane osobowe są przetwarzane, w tym mogą być profilowane, w celu:
  - a. realizacji prawnie uzasadnionego interesu POLKOMTEL polegającego na wykonaniu postanowień Ugody – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
  - b. realizacji innych prawnie uzasadnionych interesów POLKOMTEL lub strony trzeciej, takich jak: cele windykacyjne, rozliczeniowe, wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości w procesie wykonywania umowy, wewnętrzne związane ze świadczeniem usług oraz prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym cele dowodowe, analityczne i statystyczne obejmujące także tworzenie modeli statystycznych - na podstawie art. 6 ust.1 lit f RODO,
  - c. realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

### Komu dane osobowe będą przekazywane

7. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym administratorowi usługi niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów, w tym partnerom IT, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, innym podwykonawcom w zakresie windykacji, obsługi klienta i obsługi rozliczeń, dochodzenia roszczeń, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, instytucjom utworzonym na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29.08.1997 Prawo bankowe, przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, spółkom z Grupy Cyfrowy Polsat.
8. Dane osobowe mogą być przekazywane do państw/organizacji międzynarodowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdy państwa/organizacje te na podstawie decyzji Komisji Europejskiej zostały uznane za zapewniające adekwatny stopień ochrony danych osobowych do stopnia ochrony obowiązującego na Europejskim Obszarze Gospodarczym lub pod warunkiem zastosowania odpowiednich zabezpieczeń, które mogą polegać na skorzystaniu z wiążących reguł korporacyjnych, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub klauzul umownych dopuszczonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a ich kopie można uzyskać na wniosek złożony w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.

### Jak długo dane osobowe będą przetwarzane

9. Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych zależy od celu, w jakim dane są lub mogą być przetwarzane, w szczególności
- a) do zakończenia obsługi Wniosku o zwrot środków, a następnie b) przez okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia ewentualnych postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych, c) okres niezbędny do wykonania obowiązków lub uprawnień wynikających z przepisów prawa.

### Jakie prawa przysługują w odniesieniu do danych osobowych

10. Przysługuje Pani/Panu prawo sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi, w przypadkach określonych w RODO.
11. Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją.
12. Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.

### Gdzie można złożyć skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych

13. W przypadku stwierdzenia, że Spółka naruszyła przepisy o ochronie Pani/Pana danych osobowych, skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych można złożyć do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Rzeczypospolitej Polskiej organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.