

REGULAMIN DOSTĘP MAX W WERSJI PODSTAWOWEJ („REGULAMIN”)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zamawiania i dostarczania usługi dostęp do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Max”).
2. Usługa świadczona jest przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl („Polkomtel”).
3. Usługa jest dostępna dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel w ramach oferty abonamentowej (Abonentem w rozumieniu Regulaminu nie są osoby korzystające z ofert na kartę oraz mix) oraz zlecieli Aktywację Dostępu Max („Abonent”).
4. Abonent, który zlecił zgodnie z postanowieniami Regulaminu w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Aktywację Dostępu Max w wersji podstawowej tj. miesięcznej będzie mógł korzystać z Dostępu Max korzystanie z dostępu do pakietu Standard.

§ 2 Definicje

5. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. Dostęp Max (Usługa)— usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel; Dostęp Max przez czas oznaczony umowy obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umowy albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
 - b. Serwis Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.com/>, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego, adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic („Dostawca Serwisu Max”). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem <https://www.max.com> („Warunki korzystania”).
 - c. Aplikacja — aplikacja Dostawcy Serwisu Max na urządzenie Abonenta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiająca korzystanie z Serwisu Max. Aplikację na tablet i smartfon można pobrać ze sklepu internetowego dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje. Aplikacja na odbiornik telewizyjny podłączony do Internetu jest dostarczana przez producenta urządzenia lub udostępniana do pobrania w sklepie internetowym dedykowanym danemu odbiornikowi TV.
 - d. Aktywacja — włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 16 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniająca Abonenta do pierwszego zalogowania w Serwisie Max za pośrednictwem strony www.max.com lub pobranej przez Abonenta Aplikacji. W celu pierwszego zalogowania i założenia konta w serwisie Max konieczne jest podanie Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta.
 - e. Dezaktywacja — wyłączenie Usługi skutkujące utratą możliwości dostępu do Serwisu Max oraz zaprzestaniem naliczania opłat za Usługę.
 - f. Okres rozliczeniowy — przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
 - g. Numer MSISDN — 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, tablecie, routerze lub modemie (urządzeniu telekomunikacyjnym). Numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
 - h. Konto Klienta — element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez Polkomtel do rozliczania należności z tytułu usług telekomunikacyjnych świadczonych Abonentem przez Polkomtel; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§ 3 Opłata

6. Dostęp Max wersji podstawowej, oznacza, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Max będzie ponosił opłaty za korzystanie w wysokości: **29,99 zł/Okres rozliczeniowy**.
7. W przypadku aktywacji Dostępu Max w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
8. Opłata za Dostęp Max w wersji podstawowej naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.

§ 4 Zasady korzystania z Dostępu Max

9. Dostęp Max jest świadczony przez Polkomtel i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
10. Dostęp Max polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do Serwisu Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP.
11. Warunkiem korzystania z Dostępu Max jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na adres e-mail lub numer telefonu Abonenta link do aktywacji usługi Dostępu Max.
12. Warunkiem korzystania z Serwisu Max jest założenie konta w Serwisie Max z wykorzystaniem Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta oraz akceptacja przedstawionych przez Dostawcę Serwisu Max Warunków korzystania z Serwisu Max, dostępnego w Aplikacji lub na stronie www.max.com.
13. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Max są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu Max, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
14. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Max następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.
15. Aktywacja Dostępu Max w wersji podstawowej w czasie obowiązywania Umowy może nastąpić:

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

e-mail: bok@plus.pl

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

- a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent);
 - b. poprzez iPlus;
 - c. na <https://www.plus.pl/max>.
16. Za moment aktywacji Dostępu Max w wersji podstawowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację. Aktywacja nastąpi w ciągu 48 h.
17. Abonent posiadający Dostęp Max w wersji podstawowej może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
- a. telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent);
 - b. w Punkcie sprzedaży Plus.
18. Dostęp Max w wersji podstawowej jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN podanym podczas procesu założenia konta w Serwisie Max.
19. Dostęp Max w wersji podstawowej jest dezaktywowany automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
20. Z chwilą Dezaktywacji Abonent utraci możliwość dostępu do materiałów audiowizualnych i programów w Serwisie Max, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
21. Abonent posiadający Dostęp Max w wersji podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
22. Dezaktywacja oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
23. Dezaktywacja nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
24. Dostęp Max w wersji podstawowej nie może być przenoszony na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

§ 5 Odpowiedzialność za Dostęp Max

25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem.
26. Jeżeli Dostęp Max, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 33-37. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
27. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Max, jeżeli:
- a. Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Max, lub
 - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Max miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
28. W przypadku, świadczenia Dostępu Max w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Max do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 33-37.
29. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
- a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 28, doprowadzenie do zgodności Dostępu Max z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 28;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostępu Max do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 28;
 - d. brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 28, wyraźnie wynika, że Dostęp Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
30. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 29 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
31. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 29 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
32. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Dostępu Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Max miała być dostarczany.
33. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Max 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.
34. 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).
35. 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.
36. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
37. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Max z umową 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.

§ 6 Postanowienia końcowe

38. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 39-42.
39. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Max z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
- a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;

- c. usprawnienie działania Dostępu Max oraz obsługi Klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Max;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Max;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Max;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
40. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 39 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
41. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Max, Polkomtel poinformuje Abonent 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.
42. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 41, 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.
43. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu Max po poinformowaniu Abonent z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
44. Dostawca Serwisu Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.max.com oraz Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Max treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Max przez Dostawcę Serwisu Max zostały opisane w Warunkach korzystania dostępnych na www.max.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
45. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. — dla ofert na Abonament.
46. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.plus.pl/max oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.