

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO STARTER PLUS/STARTERPLUSHBEZLIMITU

§1 Definicje

1. **Sklep Internetowy Starter Plus (Sklep)** - serwis internetowy dostępny w postaci cyfrowej w sieci Internet pod adresami: www.starterplus.pl oraz www.starterplushbezlimitu.pl, stanowiący usługę świadczoną Klientowi przez Polkomtel drogą elektroniczną.
2. **Polkomtel** - 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: 419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, REGON 011307968, infolinia dotycząca działania Sklepu: 601 102 601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie ofertą dostawcy usług, z której korzysta Klient), adres e-mail dotyczący Sklepu: esklep@plus.pl.
3. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która korzysta ze Sklepu.
4. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną, zawierający z Polkomtel umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. **Zamówienie** – podejmowane przez Klienta w Sklepie czynności dotyczące wyboru dostępnej w Sklepie propozycji Startera, zakończone zawarciem z Polkomtel umowy sprzedaży Startera. Zamówienie może dotyczyć jednorazowo maksymalnie 5 (pięciu) Starterów.
6. **Starter** – pakiet startowy do korzystania z przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej, który zawiera Kartę SIM oraz określa m.in. numer przydzielony i plan taryfowy, w ramach którego Polkomtel będzie świadczył usługi komunikacji elektronicznej na warunkach określonych w „Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów na Kartę”.
7. **Płatność online** – płatność za Starter uiszczana przez Klienta na rzecz Polkomtel z wykorzystaniem usługi płatniczej dostawcy usług płatniczych.
8. **Dzień roboczy** - każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. **Środowisko cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Klienta w celu uzyskania dostępu lub korzystania ze Sklepu.
10. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego Starter Plus.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki korzystania przez Klientów ze Sklepu. Polkomtel świadczy usługę Sklepu zgodnie z Regulaminem.
2. Sklep umożliwia Klientom przeglądanie wyświetlanych w nim propozycji Starterów, składanie Zamówień z wykorzystaniem formularza elektronicznego dostępnego na stronie Sklepu, a także realizację Zamówień.
3. Umowa na korzystanie ze Sklepu jest zawarta z Klientem w chwili połączenia się Klienta ze Sklepem oraz rozwiązywana z chwilą zaprzestania przez Klienta korzystania ze Sklepu.
4. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie ze Sklepu. W takiej sytuacji

niedokończone Zamówienie będzie anulowane.

5. Korzystanie ze Sklepu jest nieodpłatne. Klient ponosi koszty transmisji danych w sieci Internet zgodnie z cennikiem swojego dostawcy.

§ 3 Wymagania związane z korzystaniem ze Sklepu

1. Dostępność Sklepu wymaga zapewnienia przez Klienta następujących narzędzi i warunków technicznych Środowiska cyfrowego:
 - a) korzystanie przez Klienta z urządzenia zapewniającego dostęp do sieci Internet, o rozdzielczości ekranu wynoszącej co najmniej 320px x 480px;
 - b) zapewnienie stabilnego połączenia z siecią Internet;
 - c) korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek stron internetowych:
 - Internet Explorer 11 lub nowszy z włączoną obsługą Java Script, akceptującą Cookies;
 - Mozilla Firefox 55 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Google Chrome w wersji 65.x lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Google Chrome Mobile w wersji 65.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - przeglądarki z WebKit Mobile w wersji 5.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - Safari w wersji 10 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptującą pliki Cookies;
 - innej przeglądarki o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej;
 - d) korzystanie z oprogramowania do odczytywania plików zapisanych w formacie „pdf” (np. Adobe Reader).
2. Podczas realizacji Zamówienia od Klienta może być wymagane połączenie się z serwisem internetowym dostawcy usług płatniczych lub skorzystanie z poczty elektronicznej Klienta. Wymagania techniczne i prawne niezbędne do poprawnego skorzystania z tych odrębnych od Sklepu usług określają ich dostawcy.
3. Polkomtel zastrzega, że korzystanie ze Sklepu może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych) oraz informuje Klientów o konieczności przedsięwzięcia odpowiednich kroków zabezpieczających, w tym o zainstalowaniu odpowiedniego oprogramowania antywirusowego.
4. Polkomtel udostępnia Klientowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Sklepu, wprowadzanych przez Polkomtel do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient. Aktualne informacje będą udostępniane na stronie www.plus.pl.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Polkomtel zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Klienta, Polkomtel

- jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Polkomtel informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny.
6. Polkomtel stosuje środki techniczne służące wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych w ramach Zamówienia. Środki te obejmują m.in. weryfikację:
 - a) poprawności formatu adresu email;
 - b) poprawności formatu numeru telefonu;
 - c) poprawności formatu kodu pocztowego.
 7. W sprawach związanych z działaniem Sklepu Polkomtel umożliwia Klientom korzystanie z tłumacza języka migowego. Szczegółowe informacje o sposobie skorzystania z tego udogodnienia oraz o innych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla Klientów z niepełnosprawnościami, a także o stacjonarnych punktach sprzedaży Polkomtel, w których dostępne są te udogodnienia, znajdują się na www.plus.pl/udogodnienia.
 8. Dokumenty prezentowane na stronie internetowej Sklepu dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy, a na żądanie Klienta mogą zostać wydrukowane powiększoną czcionką oraz w alfabecie Braille'a.

§ 4 Reklamacje dotyczące działania Sklepu

1. Klient ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Sklepu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) drogą elektroniczną na adres esklep@plus.pl
 - b) telefonicznie pod numerem 601101200 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient)
 - c) pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
 - d) w formie pisemnej na adres Polkomtel sp. z o. o - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę firmy Klienta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, w szczególności wskazanie momentu wystąpienia problemu dotyczącego Sklepu,
 - d) wskazanie adresu e-mail Klienta w celu kontaktu z nim Polkomtel w sprawach rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia na nią odpowiedzi,
 - e) adres do korespondencji, jeśli Klient złożył reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży albo telefonicznie do Działu Obsługi Klienta i żąda, aby odpowiedź na reklamację została mu udzielona w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Klient zostanie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
5. Polkomtel, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności działania Sklepu z Regulaminem wynika z cech Środowiska cyfrowego Klienta, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji

bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Polkomtel udziela odpowiedzi na reklamację w rozsądnym terminie, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Polkomtel nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Klienta. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną albo do protokołu w punkcie sprzedaży lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta, Klient powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu do korespondencji dla udzielenia mu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
8. Klient może skierować spór poddany reklamacji do sądu powszechnego, a gdy jest on Konsumentem, ma on także prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, zgodnie z regulaminem tego sądu.
9. Wyczerpanie trybu reklamacyjnego opisanego w ust. 1-7 nie stanowi warunku wystąpienia przez Klienta z roszczeniem na drogę sądową lub polubownego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego usługi Sklepu.

§ 5 Odpowiedzialność Polkomtel w zakresie świadczenia usługi Sklepu

1. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia usługi Sklepu w terminie oraz brak zgodności usługi Sklepu z Regulaminem. Polkomtel zapewnia świadczenie usługi Sklepu niezwłocznie po zawarciu umowy.
2. Jeżeli usługa Sklepu nie została dostarczona niezwłocznie, Klient ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy usługi Sklepu niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient ten może odstąpić od korzystania ze Sklepu. Klient może odstąpić od korzystania ze Sklepu bez wzywania do dostarczenia usługi Sklepu, jeżeli:
 - a) Polkomtel oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy usługi Sklepu lub
 - b) Klient i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia usługi Sklepu miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
3. W przypadku świadczenia usługi Sklepu w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia usługi Sklepu do zgodności z Regulaminem poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w §4.
4. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od korzystania ze Sklepu:
 - a) jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel na żądanie złożone na podstawie ust. 3 doprowadzenie do zgodności Sklepu z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Polkomtel nie doprowadzi Sklepu do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym przez Klienta;
 - c) brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Sklep do zgodności z Regulaminem stosownie do z żądaniem złożonym na podstawie ust. 3;
 - d) brak zgodności Sklepu z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od korzystania ze Sklepu;
 - e) z oświadczenia Polkomtel złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 3, wyraźnie wynika, że Sklep nie zostanie doprowadzony do

- zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
5. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Klienta o niezgodności Sklepu z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
- a) Środowisko cyfrowe Klienta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
 - b) Klient nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Sklepu z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech Środowiska cyfrowego Klienta.

§ 6 Zawarcie umowy sprzedaży Startera

1. Zawarcia umowy sprzedaży Startera w Sklepie następuje poprzez:
 - a) wypełnienie formularza Zamówienia ze świadomością obowiązku zapłaty przez Klienta za Starter,
 - b) akceptację niniejszego Regulaminu,
 - c) potwierdzenie przyjęcia Zamówienia przez Polkomtel wysyłane na adres e-mail Klienta wskazany w formularzu Zamówienia,
 - d) dokonanie przez Klienta płatności online za Starter.
2. Polkomtel realizuje Zamówienia w Dni robocze. Polkomtel niezwłocznie przystąpi do weryfikacji, a następnie realizacji Zamówienia. Realizacja Zamówienia powinna nastąpić w terminie 1 - 4 Dni roboczych od dnia, w którym została zweryfikowana poprawność złożenia Zamówienia.
3. Polkomtel nie realizuje Zamówień złożonych w formularzach, co do których zachodzi uzasadnione podejrzenie, że zostały wypełnione nieprawidłowo (np. podanie danych fikcyjnych, podanie danych sprzecznych wewnątrznie). W takim przypadku Polkomtel odmawia zawarcia umowy sprzedaży Startera i niezwłocznie powiadamia o tym Klienta drogą elektroniczną, wysyłając wiadomości na adres poczty email lub telefonicznie wskazany w formularzu Zamówienia. W takim przypadku Zamówienie zostaje anulowane i zlecany zostaje zwrot otrzymanej od Klienta płatności, jeśli uprzednio doszło do takiej płatności za Zamówienie.

§ 7 Warunki doręczenia przesyłki przez kuriera

1. Polkomtel realizuje Zamówienia wymagające doręczenia przesyłki przez kuriera w Dni robocze.
2. Przesyłki kierowane przez Polkomtel w związku z realizacją Zamówienia będą doręczane przez wybraną przez Polkomtel firmę kurierską, zgodnie z warunkami realizacji dostaw przesyłek określonymi przez ten podmiot. O szczegółach realizacji Zamówienia, w szczególności o nazwie firmy kurierskiej oraz o numerze listu przewozowego, Klient otrzymuje informację drogą elektroniczną na wskazany w formularzu Zamówienia adres poczty elektronicznej, a także poprzez wiadomość SMS wysyłaną na wskazany w formularzu Zamówienia numer telefonu. Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w dniu poprzedzającym datę planowanego doręczenia przesyłki do Klienta.
3. Koszty doręczenia Klientowi przesyłki ponosi Polkomtel.
4. Tożsamość Klienta jest weryfikowana na podstawie okazanego kurierowi przez Kupującego dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, przy czym w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej, wymagany jest paszport lub karta pobytu.
5. W przypadku braku możliwości dostawy przesyłki do rąk własnych po dwóch próbach doręczenia, przesyłka ze Starterem wraca do Polkomtel.
6. Polkomtel realizuje Zamówienia wyłącznie na terenie Polski.

§ 8 Odstąpienie Klienta będącego osobą fizyczną od umowy sprzedaży Startera

1. Treść uprawnienia Klienta będącego osobą fizyczną do odstąpienia od umowy sprzedaży Startera zawartej z Polkomtel za pośrednictwem Sklepu i zasady jego realizacji, a także wzór oświadczenia takiego Klienta o skorzystaniu z uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży Startera za pośrednictwem Sklepu, są prezentowane na stronie internetowej Sklepu pod formularzem Zamówienia, a także są zawarte na piśmie w dokumentach doręczonych Klientowi w przesyłce wraz z zakupionym Starterem/w wiadomości e-mail do Klienta z potwierdzeniem Zamówienia.
2. W celu skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży Startera zawartej za pośrednictwem Sklepu Klient będący osobą fizyczną przesyła wypełniony na piśmie formularz oświadczenia o odstąpieniu na adres: Polkomtel Sp. z o.o., ul. Łubinowa 4 A, 03-878 Warszawa, z dopiskiem „starter oferty na kartę” lub elektronicznie na adres e-mail: bok@plus.pl. Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać wysłane w terminie 14 dni od daty doręczenia Klientowi przesyłki ze Starterem.
3. W razie odstąpienia przez Klienta będącego osobą fizyczną od umowy sprzedaży Startera zawartej za pośrednictwem Sklepu umowa ta jest uważana za niezawartą. To, co Strony świadczyły, podlega zwrotowi w stanie niezmienionym, tj. Starter nie może mieć śladów używania: nie może być otwierany, uszkodzony, używany czy pozbawiony oryginalnego opakowania, chyba że zmiana taka była konieczna w zakresie zwykłego zarządu.
4. W razie skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży Startera zwrot ceny uiszczonej przez Klienta za Starter następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od Umowy. Polkomtel powstrzymuje się ze zwrotem ceny do czasu zwrotnego doręczenia przez Konsumenta zakupionego Startera. Klient będący osobą fizyczną ma prawo zwrócić zakupiony Starter jednocześnie z przesłaniem oświadczenia, o którym mowa w ust. 3.
5. Koszt opakowania i odesłania Startera ponosi Konsument. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia zwracanego Startera inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia, Polkomtel nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez Konsumenta dodatkowych kosztów.
6. Jeżeli Klient będący osobą fizyczną nie został poinformowany przez Polkomtel o prawie odstąpienia od umowy, prawo do odstąpienia od umowy wygasa po 12 miesiącach od upływu terminu czternastodniowego. Jeżeli taki Klient został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu 12 miesięcy, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia informacji o tym prawie.

§ 9 Odpowiedzialność Polkomtel za Starter

1. Polkomtel odpowiada wobec Konsumenta za niezgodność z Umową zakupionego Startera w zakresie określonym w art. 556 i następne ustawy Kodeks Cywilny.
2. W przypadku ujawnienia i przedstawienia Polkomtel niezgodności Startera z umową istniejącej w chwili zawarcia umowy sprzedaży Startera, na zasadach określonych w art. 556 Kodeksu Cywilnego, Konsument może żądać doprowadzenia takiego Startera do stanu zgodnego z umową sprzedaży przez nieodpłatną jego naprawę lub wymianę Startera na nowy.
3. Polkomtel ponosi koszty transportu Startera niezbędne dla usunięcia niezgodności Startera z umową sprzedaży.
4. Reklamacje dotyczące zakupionego Startera można składać pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o. o. ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa lub przy wykorzystaniu

środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: esklep@plus.pl lub telefonicznie pod numer 601101200 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Konsument).

5. Konsument jest powiadamiany o wyniku rozpatrzenia reklamacji, o której mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.
6. Powyższe postanowienia nie ograniczają uprawnień Klienta przyznanych mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

§ 10 Dane osobowe

Polkomtel jest administratorem danych osobowych Klienta. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na <https://www.plus.pl/dane-osobowe> oraz w Polityce Prywatności dostępnej na www.plus.pl/polityka-prywatnosci.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Polkomtel udostępnia Regulamin za pośrednictwem witryny www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie jego treści z wykorzystaniem Środowiska cyfrowego, którym posługuje się Klient,. Polkomtel rekomenduje Klientom zapisanie Regulaminu na trwałym nośniku (np. na urządzeniu końcowym, dysku komputera, dysku przenośnym). Na żądanie Klienta treść Regulaminu może również zostać przesłana na podany przez Klienta w tym celu adres e- mail oraz udostępniona w formatach wskazanych w § 3 ust. 8.
2. Na stronie plus.pl/regulaminy-i-cenniki znajduje się lista kodeksów dobrych praktyk stosowanych przez Polkomtel wraz z treścią przedmiotowych dokumentów udostępnionych w sposób umożliwiający ich pobranie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28 czerwca 2025 r.