

## Regulamin promocji „Kolejna karta dla Firm 8.0” (Regulamin Promocji)

WERSJA Z DNIA 26.08.2024 R.

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Promocja „KOLEJNA KARTA DLA FIRM 8.0” („Promocja”) obowiązuje od 26.08.2024 r. do odwołania.
- Promocja jest organizowana przez Polkomtel sp. z o.o.<sup>1</sup> („Polkomtel”) i skierowana jest do:
  - przedsiębiorców i innych klientów posiadających REGON („Nowy Klient”),
  - Klientów będących przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Polkomtel („MNP”),
  - Klientów będących przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, korzystających z możliwości przeniesienia przydzielonego numeru w ruchomej publicznej sieci telefonicznej 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 Polkomtel („MNP z ofert abonamentowych”),
  - Abonentów Simplus/Sami Swoi<sup>2</sup> Abonentów Na Kartę<sup>3</sup> będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, zachowujących dotychczas używany numer, korzystających z usług Polkomtel (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z ofert na kartę ze stażem”),
  - Abonentów MIXPLUS<sup>4</sup>, Abonentów Plus Mix<sup>5</sup>, Abonentów Mix<sup>6</sup> będących konsumentami, przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON, zachowujących dotychczas używany numer (nie dokonujących aktywacji nowej Karty SIM) („Konwertujący z oferty MIX”),
  - Abonentów Plus Mix<sup>7</sup> i Abonentów Mix<sup>8</sup> będących przedsiębiorcami lub innymi klientami posiadającymi REGON którzy:
    - mają do wykonania 1 do 7 obowiązkowych zasileń kwotą minimalną wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie Plus Mix/MIX, w ramach której korzystają z jednej z następujących taryf Mix6, Mix 6, Plus Mix7, Plush Mix, Ja + MIX, Mix X
    - pozostają w okresie ważności dla usług wychodzących,
    - posiadają dodatnią wartość konta („Konwertujący z oferty MIX w kontrakcie”),
 którzy:
    - zawrą lub posiadają umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Plus w dowolnej ofercie Plus dla Firm z usługą głosową (lub aneks do takiej umowy) o minimalnej wartości miesięcznego zobowiązania 39,00 zł (47,97 z VAT) (wysokość zobowiązania obejmująca abonament, po odliczeniu przysługujących rabatów) („Umowa Uprawniająca Plus dla Firm”) („Abonenci Polkomtel”) oraz w czasie trwania Promocji zawrą z Polkomtel:
    - umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach określonych w Regulaminie Promocji („Nowa Umowa”) na 24 miesiące („czas oznaczony Umowy”) stając się Abonentami<sup>7</sup> i pozostaną stroną co najmniej dwóch Umów (Umowa Uprawniająca Plus dla Firm i Nowej Umowy) spełniających wyżej wskazane warunki przez okres przyznawania Rabatu specjalnego.
- Abonent może w ramach Promocji zawrzeć maksymalnie sześć Nowych Umów.
- 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 UPRAWNIENIA ABONENTA

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

Promocyjny Plan Cenowy	Plus dla Firm XS	Plus dla Firm S	Plus dla Firm M	Plus dla Firm L	Plus dla Firm XL	Plus dla Firm XXL
Abonament w czasie oznaczonym Umowy	59 zł (72,57 zł z VAT)	69 zł (84,87 zł z VAT)	79 zł (97,17 zł z VAT)	89 zł (109,47 zł z VAT)	109 zł (134,07 zł z VAT)	129 zł (158,67 zł z VAT)
Abonament w czasie oznaczonym Umowy po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą	49 zł (60,27 zł z VAT)	59 zł (72,57 zł z VAT)	69 zł (84,87 zł z VAT)	79 zł (97,17 zł z VAT)	99 zł (121,77 zł z VAT)	119 zł (146,37 zł z VAT)
Rabat specjalny przez pierwsze 12 miesięcy czasu oznaczonego Umowy, a w przypadku zawarcia Umowy na 24 miesiące i jednoczesnego zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego na RATY przez pierwsze 24 miesiące czasu oznaczonego Umowy	11 zł (13,53 zł z VAT)	11 zł (13,53 zł z VAT)	11 zł (13,53 zł z VAT)	11 zł (13,53 zł z VAT)	11 zł (13,53 zł z VAT)	11 zł (13,53 zł z VAT)
Abonament po opuszczeniu dla Abonentów po Rabacie specjalnym	48 zł (59,04 zł z VAT)	58 zł (71,34 zł z VAT)	68 zł (83,64 zł z VAT)	78 zł (95,94 zł z VAT)	98 zł (120,54 zł z VAT)	118 zł (145,14 zł z VAT)
Abonament po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą oraz po Rabacie specjalnym	38 zł (46,74 zł z VAT)	48 zł (59,04 zł z VAT)	58 zł (71,34 zł z VAT)	68 zł (83,64 zł z VAT)	88 zł (108,24 zł z VAT)	108 zł (132,84 zł z VAT)

<sup>1</sup> 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: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

<sup>2</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Simplus/Sami Swoi.

<sup>3</sup> w rozumieniu odpowiednio Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. – Na Kartę, Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – oferty Na Kartę albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert na Kartę.

<sup>4</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów MIXPLUS.

<sup>5</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel sp. z o.o. dla Abonentów Plus Mix.

<sup>6</sup> w rozumieniu odpowiednio Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – Mix, Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – oferty Mix albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – dla ofert Mix.

<sup>7</sup> w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel – dla ofert na Abonament

<b>Abonament po upływie czasu oznaczonego Umowy</b>	<b>69 zł</b> (84,87 zł z VAT)	<b>79 zł</b> (97,17 zł z VAT)	<b>89 zł</b> (109,47 zł z VAT)	<b>99 zł</b> (121,77 zł z VAT)	<b>119 zł</b> (146,37 zł z VAT)	<b>139 zł</b> (170,97 zł z VAT)
<b>Abonament po upływie czasu oznaczonego Umowy po opuszczeniu dla Abonentów z aktywną e-Fakturą</b>	<b>59 zł</b> (72,57 zł z VAT)	<b>69 zł</b> (84,87 zł z VAT)	<b>79 zł</b> (97,17 zł z VAT)	<b>89 zł</b> (109,47 zł z VAT)	<b>109 zł</b> (134,07 zł z VAT)	<b>129 zł</b> (158,67 zł z VAT)
Minuty do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, SMSy i MMSy do krajowych sieci komórkowych <sup>8</sup>	<b>Bez limitu</b>	<b>Bez limitu</b>	<b>Bez limitu</b>	<b>Bez limitu</b>	<b>Bez limitu</b>	<b>Bez limitu</b>
<b>Dostęp do internetu z limitem transmisji danych</b> (liczba jednostek/limit transmisji danych)	<b>30 GB</b>	<b>70 GB</b>	<b>120 GB</b>	<b>150 GB</b>	<b>300 GB</b>	<b>600 GB</b>
<b>Maksymalna prędkość transmisji danych</b> (po wykorzystaniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu)	<b>1 Mb/s</b>	<b>1 Mb/s</b>	<b>1 Mb/s</b>	<b>1 Mb/s</b>	<b>1 Mb/s</b>	<b>1 Mb/s</b>
Pakiet minut na głosowe połączenia międzynarodowe do UE „PAKIET MINUT NA GŁOSOWE POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE DO UE”	<b>brak</b>	<b>brak</b>	<b>240 minut</b>	<b>240 minut</b>	<b>240 minut</b>	<b>240 minut</b>

2. Usługi dodatkowe możliwe do aktywacji na zlecenie Abonenta:

a. w momencie zawierania Umowy

Usługa/Pakiet	Plus dla Firm S	Plus dla Firm M	Plus dla Firm L	Plus dla Firm XL	Plus dla Firm XXL	
<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji na 24 miesiące do pakietu Polsat Box Go Premium</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi przez 24 Okresy rozliczeniowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus dla Firm S - 16,26 zł (20 zł z Vat) /Okres rozliczeniowy,</li> <li>Plus dla Firm M, L, XL, XXL - 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.</li> </ul> Opłata od 25 Okresu rozliczeniowego wynosi 24,39 zł (30 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy, usługa może być dezaktywowana przez Abonenta					
Usługa/Pakiet	Plus dla Firm XS	Plus dla Firm S	Plus dla Firm M	Plus dla Firm L	Plus dla Firm XL	Plus dla Firm XXL
<b>Pakiet All In Streaming z pakietem 10 GB w wersji na 24 miesiące</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi przez 24 Okresy rozliczeniowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus dla Firm XS - 32,52 zł (40 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy,</li> <li>Plus dla Firm S - 24,39 zł (30 zł z VAT) /Okres rozliczeniowy</li> <li>Plus dla Firm M, L, XL, XXL - 20,32 zł (24,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.</li> </ul> Opłata od 25 Okresu rozliczeniowego wynosi 40,64 bez VAT (49,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy, usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.					
<b>Dostęp Disney+ z Pakietem 10 GB w wersji na 24 miesiące</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi przez 24 Okresy rozliczeniowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus dla Firm XS - 24,39 zł (30 zł z Vat) /Okres rozliczeniowy,</li> <li>Plus dla Firm S - 16,26 zł (20 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy,</li> <li>Plus dla Firm M,L, XL, XXL - 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.</li> </ul> Opłata od 25 Okresu rozliczeniowego wynosi 30,89 zł bez VAT (37,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy, usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.					
<b>Dostęp Max z Pakietem 10 GB w wersji na 24 miesiące</b>	Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy. Opłata w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi przez 24 Okresy rozliczeniowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>Plus dla Firm XS - 24,39 zł (30 zł z Vat)/Okres rozliczeniowy,</li> <li>Plus dla Firm S - 16,26 zł (20 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy,</li> <li>Plus dla Firm M, L, XL, XXL - 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.</li> </ul> Do 24. Okresu rozliczeniowego włącznie Dostęp Max obejmuje dostęp do pakietu Premium, od 25. do pakietu Standard. Opłata od 25 Okresu rozliczeniowego wynosi 24,38 zł (29,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy, usługa może być dezaktywowana przez Abonenta.					
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 5 urządzeń i 5 maili)</b>	<b>Opłata 8,13 (10,00 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez co najmniej czas oznaczony Umową (tj. min. 24 Okresy rozliczeniowe)					
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 1 urządzenie i 1 mail)</b>	<b>Opłata 3,25 zł (4,00 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez co najmniej czas oznaczony Umową (tj. min. 24 Okresy rozliczeniowe)					

<sup>8</sup> 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 w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie oraz SMSów i MMSów na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne oraz w roamingu z wyłączeniem roamingu w UE, Islandii, Norwegii i Liechtensteinie

<b>Usługa „Prawnik”</b>	<b>Bezpłatnie przez 1 Okres rozliczeniowy, następnie 7,90 zł (9,72 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>
<b>Pakiet All In w wersji na 24 miesiące</b> możliwy do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Oplata 16,26 zł (20,00 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe
<b>Pakiet All In w wersji podstawowej</b> możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Oplata 28,45 zł (34,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>
<b>Pakiet All In SIMO w wersji na 24 miesiące</b> możliwy do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Oplata 16,26 zł (20,00 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b> Zobowiązanie do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe
<b>Pakiet All In SIMO w wersji podstawowej</b> możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Oplata 28,45 zł (34,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>
<b>Usługa Serwisowa</b> <b>„Serwis Urządzenia Premium 24”</b> , możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Oplata 16,26 zł (20,00 zł z VAT)/30 dni</b> Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30 – dniowe liczone od dnia aktywacji usługi
<b>Usługa Serwisowa</b> <b>„Serwis Urządzenia 24”</b> , możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Oplata 12,19 zł (15,00 zł z VAT)/30 dni</b> Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30-dniowe liczone od dnia aktywacji usługi
<b>Usługa Serwisowa</b> <b>„Serwis Urządzenia III”</b> , możliwa do włączenia przy zakupie urządzenia	<b>Oplata 20,33 zł (25,00 zł z VAT)/30 dni</b> Usługa na czas nieokreślony
<b>Usługa Serwisowa</b> <b>„Serwis Urządzenia SIMO 24”</b> możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Oplata 12,19 zł (15,00 zł z VAT)/30 dni</b> Promocyjna usługa na czas nieokreślony, zobowiązanie do korzystania przez min. 24 okresy 30-dniowe liczone od dnia aktywacji usługi
<b>Usługa Serwisowa</b> <b>„Serwis Urządzenia SIM II”</b> możliwa do włączenia bez zakupu urządzenia	<b>Oplata 20,33 zł (25,00 zł z VAT)/30 dni</b> Usługa na czas nieokreślony

b. w momencie zawierania Umowy i w czasie jej obowiązywania

<b>Usługa/Pakiet</b>	<b>Plus dla Firm XS</b>	<b>Plus dla Firm S</b>	<b>Plus dla Firm M</b>	<b>Plus dla Firm L</b>	<b>Plus dla Firm XL</b>	<b>Plus dla Firm XXL</b>
<b>„Dostęp Disney+” w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 30,89 zł (37,99 zł z VAT)/cykl rozliczeniowy</b>					
<b>Dostęp Max w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 24,38 zł (29,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy. Obejmuje dostęp do pakietu Standard</b>					
<b>Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej do pakietu Polsat Box Go Premium</b>	<b>Oplata 24,39 zł (30 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>					
<b>Pakiet All In Streaming w wersji podstawowej</b>	<b>Oplata 68,29 zł (84 zł z VAT)/cykl rozliczeniowy</b>					
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 5 urządzeń i 5 maili)</b>	<b>Oplata 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>					
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 3 urządzenia i 2 maile)</b>	<b>Oplata 8,13 zł (10 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>					
<b>Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” (na 1 urządzenie i 1 mail)</b>	<b>Oplata 4,06 zł (4,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>					
<b>Nawigacja Plus Polska</b>	<b>Oplata 11,37 zł (13,99 zł z VAT)/30 dni</b>					
<b>Nawigacja Plus Europa</b>	<b>Oplata 13 zł (15,99 zł z VAT)/30 dni</b>					
<b>Apple One „Dla Ciebie” wersja podstawowa</b>	<b>Oplata 32,51 zł (39,99 zł z VAT)/ Okres rozliczeniowy</b>					
<b>Apple One „Dla Rodziny ” wersja podstawowa</b>	<b>Oplata 40,64 zł (49,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy</b>					
<b>Tidal</b>	<b>Oplata 17,88 zł (21,99 zł z Vat)/ Okres rozliczeniowy</b>					

3. Warunkiem otrzymania Rabatu specjalnego jest:

- posiadanie aktywnego numeru telefonu, z którego korzysta Abonent w ramach Umowy Uprawniającej ;
- posiadanie aktywnych połączeń wychodzących w ramach Umowy Uprawniającej Plus dla Firm ;
- niezaleganie z opłatami wobec Polkomtel.

4. Abonent traci przyznany Rabat specjalny w przypadku:

- rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Uprawniającej Plus dla Firm;
- posiadania zaległości wobec Polkomtel;
- zawarcia aneksu do Umowy Uprawniającej Plus dla Firm z zobowiązaniem miesięcznym poniżej minimalnej wartości wymienionej w § 1 pkt 2 ppk. I.
- posiadania więcej niż sześciu Umów Plus Abonament w ramach niniejszej Promocji i promocji z grupy Kolejna Karta.

5. Opłata za usługi wskazane w Regulaminie Promocji jako „bezpłatnie” są uiszczane w ramach abonamentu.
6. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem Promocji, Abonent może korzystać z Usług na zasadach określonych w Cenniku właściwym dla Taryfy Plus dla Firm.2 oraz „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”, zwanych dalej łącznie „Cennikiem”.
7. W ramach Promocji Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Usług na specjalnych warunkach promocyjnych określonych w Regulaminie Promocji przez cały okres świadczenia Usług<sup>9</sup>, chyba że z treści Regulaminu Promocji wynika inny termin.

### § 3 PROMOCYJNA OPŁATA AKTYWACYJNA

Promocyjna opłata aktywacyjna w ramach każdej z Umów zawartych w ramach Promocji wynosi **30 zł** (36,90 zł z VAT) i jest płatna z pierwszym Rachunkiem telefonicznym, z zastrzeżeniem iż dla abonentów spełniających warunki opisane w § 1 pkt 2 lit. b, c, d, e, f, tj. **MNP, MNP z ofert abonamentowych, Konwertujących z ofert na kartę, którzy korzystali z oferty na kartę dłużej niż 90 dni, Konwertujących z oferty MIX, Konwertujących z oferty MIX w kontrakcie** promocyjna opłata aktywacyjna wynosi **0 zł**.

### § 4 E-FAKTURA

Abonent, który w ramach Promocji aktywuje elektroniczną fakturę („e-Faktura”) otrzyma **10 zł** (12,30 zł z VAT) **rabatu** na abonament („Rabat”). Rabat będzie przydzielany odrębnie na każdy Okres rozliczeniowy przez cały czas posiadania aktywnej e-Faktury. O przyznaniu Rabatu na dany Okres rozliczeniowy decyduje posiadanie aktywnej e-Faktury w ostatnim dniu poprzedniego Okresu rozliczeniowego. Rabat będzie przydzielany do czasu dezaktywacji e-Faktury. Ponowna aktywacja e-Faktury wznowi przyznawanie Rabatu od następnego Okresu rozliczeniowego po ponownej aktywacji e-Faktury.

### § 5 DOSTĘP DO INTERNETU Z LIMITEM TRANSMISJI DANYCH

1. Abonent w ramach wybranego Promocyjnego Planu Cenowego może korzystać z Usługi 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 wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach 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 odpowiednio zgodnie z Regulaminem bieżącej Promocji bądź Cennikiem;
  - b. w roaming 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.
4. Możliwość korzystania z wysyłania i odbierania danych w technologii 5G/5G Ultra nie jest dostępna w ramach roamingu międzynarodowego. 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/5G Ultra wskazanym na stronie <https://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Dodatkowo dla możliwości korzystania z technologii 5G/5G Ultra konieczne jest posiadanie włączonej 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/5G Ultra jest możliwe przy pomocy posiadanej karty USIM, będącej własnością Polkomtel oraz z wykorzystaniem sprzętu umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra. Zmiana oprogramowania danego sprzętu przez użytkownika lub jego aktualizacja przez producenta sprzętu może wpłynąć na możliwość korzystania z technologii 5G/5G Ultra dostępnej w sieci Polkomtel. Działania lub zaniechania producenta sprzętu, mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii 5G/5G Ultra przy pomocy sprzętu obsługującego transmisję danych 5G/5G Ultra.
7. Pobrane i wysłane dane naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym). Pobrane i wysłane dane w ramach Usługi Dostępu do internetu z limitem transmisji danych liczone są co 100KB.
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 kolejne Okresy rozliczeniowe i nie są zwracane w jakiegokolwiek formie. Abonent może sprawdzić wykorzystany limit jednostek danych poprzez aplikację mobilną iPlus lub stronę [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
9. Po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej, wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1 w pozycji Maksymalna prędkość transmisji danych, której wysokość zależy od wybranego Promocyjnego Planu Cenowego.
10. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów zgodnie z obowiązującą promocją „Plus dla Firm - Internet extra” opisaną na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
11. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G od Plusa na dzień 05.06.2023 r. wynoszą: 600 Mb/s dla pobierania danych i 60Mb/s dla wysyłania danych.
12. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla technologii 5G Ultra od Plusa na dzień 05.06.2023 r. wynoszą: 1 Gb/s dla pobierania danych i 60.Mb/s dla wysyłania danych.

### § 6 PAKIET MINUT NA GŁOSOWE POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE DO UE

1. Abonent, który w ramach Promocji wybierze Promocyjny Plan Cenowy z dostępnym PAKIETEM MINUT NA GŁOSOWE POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE DO UE otrzyma na okres umowy bezpłatny pakiet jednostek na głosowe połączenia międzynarodowe z Polski do Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Lichtensteinu („Pakiet minut na połączenia międzynarodowe do UE”), zgodnie z tabelą w § 2 ust. 1 w pozycji „PAKIET MINUT NA GŁOSOWE POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE DO UE.
2. Warunkiem korzystania z Pakietu minut na połączenia międzynarodowe do UE jest posiadanie aktywnych usług: **Połączenia Międzynarodowe**. Informacja o sposobie aktywacji dostępna jest na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
3. Pakiet minut na połączenia międzynarodowe do UE **nie obejmuje** połączeń w sieciach morskich, samolotowych i satelitarnych, połączeń na numery specjalne w sieciach stacjonarnych, połączeń typu Premium, w ramach usługi „Przekazywanie Połączeń”, połączeń na numery serwisów rozrywkowych, informacyjnych i inne numery specjalne.
4. Po wykorzystaniu minut w ramach Pakietu minut na połączenia międzynarodowe do UE opłaty za rozmowy naliczane są zgodnie z „Cennikiem połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
5. Aktywacja Pakietu na połączenia międzynarodowe do UE nastąpi w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy. Niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym minuty z Pakietu na połączenia międzynarodowe do UE nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.

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

6. Abonent nie ma możliwości zmiany ani rezygnacji z Pakietu na połączenia międzynarodowe do UE.

## § 7 PAKIET ALL IN STREAMING W WERSJI NA 24 MIESIĄCE I PODSTAWOWEJ

### Postanowienia ogólne

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet All In Streaming („Pakiet”) lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w jego skład:
  - a. Pakiet 10 GB,
  - b. Dostęp Disney+,
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus,
  - d. Dostęp Max.
2. Definicje
  - a. Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Dostęp Max - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max, z wykorzystaniem sieci Polkomtel; Dostęp Max przez czas oznaczony umową obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umową albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - c. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel.
  - d. Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
  - e. Pakiet 10 GB - pakiet 10 GB do wykorzystania na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet na zasadach opisanych w ust. 23-28.
  - f. Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa 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 Serwisu Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com).
  - g. Serwis Polsat Box Go - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialna min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).
  - h. 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). 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/> (dalej Warunki korzystania).

### Zasady korzystania z Pakietu

3. Zasady korzystania z Pakietu oraz wchodzących w jego skład usług wymienionych w ust. 1 określa niniejszy paragraf.
4. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet:
  - a. w wersji na 24 miesiące (Wersja 24 m-ce) — przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Pakietu przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, licząc od daty zawarcia Umowy, opłata za korzystanie z Pakietu w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi: w wersji na 24 miesiące (Wersja 24 m-ce) — przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Pakietu przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, licząc od daty zawarcia Umowy, opłata za korzystanie z Pakietu w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi:
    - i. Plus dla Firm XS — 32,52 zł (40 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy
    - ii. Plus dla Firm S — 24,39 zł (30 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy
    - iii. Plus dla Firm M, L, XL, XXL — 20,32 zł (24,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.
  - i. w wersji podstawowej na czas nieoznaczony (Wersja podstawowa) - opłata za korzystanie z Pakietu wynosi 68,29 zł (84,00 zł z VAT) w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Po okresie zobowiązania wskazanym w ust. 4 lit. a Pakiet może być dezaktywowany w sposób wskazany w ust. 17, a w przypadku braku dezaktywacji od 25 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata zgodnie z wysokościami wskazanymi w ust. 4 lit. a pkt i, ii, iii.
6. Opłata za wybrany przez Abonenta Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
7. Pakiet oraz usługi, wskazane w ust. 1, będące jego składowymi nie mogą być przenoszone na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
8. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### Aktywacja Pakietu

9. Aktywacja Pakietu w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy albo zlecenia aktywacji Wersji podstawowej Pakietu w czasie trwania Umowy.
10. Pakiet w Wersji podstawowej, o której mowa w ust. 4 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Umowy opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie. Aktywacja Pakietu w Wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
11. Polkomtel poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu oraz przekaze niezbędne informacje o sposobie aktywacji Serwisu Disney+, pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go i Serwisu Max, a jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
12. Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
  - a. Pakiet 10 GB - jest możliwe od aktywacji Pakietu zgodnie z ust. 9,

- b. Serwisu Disney+ - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS i ewentualnie e-mail),
- c. pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta w Serwisie Polsat Box Go zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS),
- d. Serwisu Max - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Max zgodnie z § 2 „Regulaminu Dostępu Max w ramach Pakietu All In Streaming”, który znajduje się w § 27 Regulaminu Promocji (informacja o rejestracji zostanie przesłana SMS).

#### **Dezaktywacja Pakietu**

13. Abonent posiadający Pakiet w Wersji podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jego dezaktywacji.
14. Abonent posiadający Pakiet w Wersji 24 m-ce, po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
15. W przypadku Abonenta posiadającego Pakiet w Wersji 24 m-ce, o której mowa w ust. 4 lit. a rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania Pakiet w Wersji 24 m-ce pomnożona przez kwotę 68,29 zł (84,00 zł z VAT).
16. Zawarcie przez Abonenta Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu w Wersji 24 m-ce wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
17. Abonent może dezaktywować Pakiet:
  - a. w Punkcie sprzedaży,
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
18. Dezaktywacja Pakietu oznacza dezaktywację usług, wskazanych w ust. 1, będących jego składowymi. Opłata za korzystanie z Pakietu przestanie być pobierana, natomiast opłata za ostatni rozpoczęty Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
19. Z chwilą dezaktywacji Pakietu Abonent utraci możliwość korzystania z Pakietu 10 GB oraz możliwość dostępu do treści audiowizualnych w Serwisie Disney+, Serwisie Max, do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go.
20. Dezaktywacja Pakietu nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
21. Po dezaktywacji Pakietu Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
22. Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent z niego korzystający przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel.

#### **Postanowienia szczegółowe dotyczące usług wchodzących w skład Pakietu**

##### **PAKIET 10 GB W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

23. Pakiet 10 GB można wykorzystać na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanych przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Polkomtel, do wysokości limitu transmisji danych określonego rozmiarami Pakietu 10 GB.
24. Pakiet 10 GB wykorzystywany jest po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu. Niewykorzystane jednostki z Pakietu 10 GB nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
25. Pakiet 10 GB nie obejmuje transmisji danych:
  - a. w ramach usług MMS, które rozliczane są 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”.
26. Warunki korzystania z danej technologii opisane w § 5 mają zastosowanie także do Pakietu 10 GB.
27. Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu 10 GB naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
28. Po wykorzystaniu Pakietu 10 GB prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów zgodnie z obowiązującą promocją „Plus dla Firm - Internet extra” opisaną na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).

##### **DOSTĘP DISNEY+ W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

29. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu Disney+ zostały opisane w „Regulaminie Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All In Streaming”).
30. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 29 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

##### **DOSTĘP POLSAT BOX GO PLUS W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

31. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. zostały opisane w „Regulaminie Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming”).
32. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 31 a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

##### **DOSTĘP MAX W RAMACH PAKIETU ALL IN STREAMING**

33. Szczegółowe warunki świadczenia Dostępu Max zostały opisane w „Regulaminie Dostępu Max w ramach Pakietu All In Streaming” (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, „Regulamin Dostępu Max w ramach Pakietu All In Streaming”).
34. W przypadku rozbieżności pomiędzy regulaminem wskazanym w ust. 33, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

### **§ 8 DOSTĘP DISNEY+ Z PAKIETEM 10 GB W WERSJI NA 24 MIESIĄCE ORAZ DOSTĘP DISNEY+ W WERSJI PODSTAWOWEJ**

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Disney+ z Pakietem 10 GB i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług:
  - a. Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwi złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel;
  - b. Pakiet 10 GB - pakiet 10 GB do wykorzystania na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet.
2. W chwili zawarcia Umowy Abonent może wybrać Dostęp Disney+ z Pakietem 10 GB w wersji na 24 miesiące — przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, licząc od daty zawarcia Umowy, opłata za korzystanie z Pakietu w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi:
  - i. Plus dla Firm XS — 24,39 zł (30 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy
  - ii. Plus dla Firm S — 16,26 zł (20 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy

iii. Plus dla Firm M, L, XL, XXL — 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.

Po tym okresie Dostęp Disney+ z Pakietem 10 GB może być dezaktywowany przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 25 Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata zgodnie z wysokościami wskazanymi w ust. 2 pkt i, ii, iii.

3. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Disney+ wersja podstawowa i zlecił aktywację albo zlecił jego aktywację w trakcie obowiązywania Umowy, będzie mógł korzystać z Dostępu Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel.
4. Dostęp Disney+ wersji podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Disney+ będzie ponosił opłaty za korzystanie w wysokości 30,89 zł (37,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy. W przypadku aktywacji Dostępu Disney+ w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
5. Dostęp Disney+ oraz Pakiet 10 GB są świadczone przez Polkomtel i przypisane do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
6. Aktywacja Dostępu Disney+ w wersji podstawowej w trakcie obowiązywania Umowy może zostać dokonana:
  - i. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - ii. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - iii. na stronie internetowej [www.plus.pl/disney](http://www.plus.pl/disney).
7. Opłata za Dostęp Disney+ z Pakietem 10 GB albo za Dostęp Disney+ w wersji podstawowej naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB pomnożona przez kwotę 30,89 zł (37,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.
9. Abonent posiadający usługę Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych,
10. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB albo Dostępu Disney+ w wersji podstawowej:
  - i. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - ii. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
11. Dezaktywacja usługi Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB albo Dostępu Disney+ w wersji podstawowej oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
12. Dezaktywacja usług Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB albo Dostępu Disney+ w wersji podstawowej nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
13. Usługa Dostępu Disney+ z Pakietem 10 GB albo Dostępu Disney+ w wersji podstawowej nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

#### **Pakiet 10 GB**

14. Pakiet 10 GB jest dostępny dla Abonentów posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 2.
15. Pakiet 10 GB można wykorzystać na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanych przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Polkomtel, do wysokości limitu transmisji danych określonego rozmiarami Pakietu 10 GB.
16. Pakiet 10 GB wykorzystywany jest po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu. Niewykorzystane jednostki z Pakietu 10 GB nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
17. Pakiet 10 GB nie obejmuje transmisji danych:
  - i. w ramach usług MMS, które rozliczane są zgodnie z Cennikiem,
  - ii. w roamingu, z wyjątkiem transmisji danych w Roamingu Regulowanym na zasadach opisanych w „Cenniku połączeń międzynarodowych i w roamingu międzynarodowym 4”.
18. Warunki korzystania z danej technologii opisane w § 5 mają zastosowanie także do Pakietu 10 GB.
19. Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu 10 GB naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
20. Po wykorzystaniu Pakietu 10 GB prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów zgodnie z obowiązującą promocją „Plus dla Firm - Internet extra” opisaną na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
21. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem w zakresie Pakietu 10 GB, w tym w zakresie reklamacji, zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

#### **Dostęp Disney+**

22. Dostęp 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](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).
23. 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+.
24. 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+.
25. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
26. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Disney+ 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 albo w ramach innego zapewnionego przez Abonenta dostępu do Internetu.
27. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem.
28. Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 35-39. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
29. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - i. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub

- ii. 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.
30. 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. 35-39.
  31. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
    - i. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 30, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    - ii. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 30;
    - iii. 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. 30;
    - iv. brak zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
    - v. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 30, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
  32. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 31 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
  33. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 31 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
  34. 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.
  35. 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
  36. Reklamacja może zostać złożona:
    - i. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) lub za pośrednictwem iPlus.
    - ii. w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa
    - iii. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
    - iv. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
  37. 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.
  38. 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.
  39. 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.
  40. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
  41. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z niniejszym paragrafem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
    - i. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść niniejszego paragrafu i konieczności dostosowania niniejszego paragrafu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
    - ii. zmian wynikających z konieczności dostosowania niniejszego paragrafu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    - iii. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonentów;
    - iv. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Disney+;
    - v. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Disney+;
    - vi. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Disney+;
    - vii. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usług;
    - viii. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
    - ix. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
  42. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 41 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
  43. 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.
  44. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 43 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.
  45. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
  46. 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.
  47. Pozostałe warunki świadczenia Disney+ zostały opisane w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf Plus.

## § 9 DOSTĘP MAX Z PAKIETEM 10 GB W WERSJI NA 24 MIESIĄCE ORAZ DOSTĘP MAX W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Max z Pakietem 10 GB i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług:
  - a. Dostępu Max;
  - b. Pakietu 10 GB.
2. W chwili zawarcia Umowy Abonent może wybrać Dostęp Max z Pakietem 10 GB w wersji na 24 miesiące — przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Dostępu Max z Pakietem 10 GB przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, licząc od daty zawarcia Umowy, opłata za korzystanie z Pakietu w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi:
  - i. Plus dla Firm XS — 24,39 zł (30 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy
  - ii. Plus dla Firm S — 16,26 zł (20 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy
  - iii. Plus dla Firm M, L, XL, XXL — 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.



- Przez 24 Okresy rozliczeniowe Dostęp Max obejmuje dostęp do pakietu Premium, od 25 Okresu rozliczeniowego do pakietu Standard. Po okresie zobowiązania usługa Dostępu Max może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji usługi, od 25. Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata zgodnie z wysokościami wskazanymi w ust. 2 lit. a, b, c.
3. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Max w wersji podstawowej tj. miesięcznej (korzystanie z dostępu do pakietu Standard) i zlecił aktywację albo zlecił jego aktywację w trakcie obowiązywania Umowy, będzie mógł korzystać z Dostępu Max w wersji podstawowej.
  4. Dostęp Max wersji podstawowej, oznacza, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Max będzie ponosił opłaty za korzystanie w wysokości 24,38 zł (29,99 zł z VAT) /Okres rozliczeniowy. W przypadku aktywacji Dostępu Max w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
  5. Użyte w paragrafie 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 umową obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umową albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
    - b. Pakiet 10 GB - pakiet 10 GB do wykorzystania na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN- plus oraz internet.
    - c. 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 Klient go nie zmienił) oraz na umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel.
    - d. Konto Abonenta — element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez Polkomtel do rozliczania należności z tytułu usług telekomunikacyjnych świadczonych Klientom przez Polkomtel; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
    - e. 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/> (dalej Warunki korzystania).
    - f. Aplikacja — aplikacja Dostawcy Serwisu Max na urządzenie Klienta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiającą 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.
    - g. Aktywacja — włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 1 albo 3 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniające Klienta do pierwszego zalogowania w Serwisie Max za pośrednictwem strony [www.max.com](http://www.max.com) lub pobranej przez Klienta Aplikacji. W celu pierwszego zalogowania i założenia konta w serwisie Max konieczne jest podanie Numeru MSISDN oraz numeru Konta Klienta.
    - h. Dezaktywacja — wyłączenie Usługi skutkujące wraz z końcem Okresu rozliczeniowego utratą możliwości dostępu do Serwisu Max oraz zaprzestaniem naliczania opłat za Usługę.
    - i. Okres rozliczeniowy — przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług telekomunikacyjnych; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
  6. Dostęp Max oraz Pakiet 10 GB są świadczone przez Polkomtel i przypisane do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
  7. Opłata za Dostęp Max z Pakietem 10 GB i Dostęp Max w wersji podstawowej naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Klientowi przez Polkomtel.
  8. Aktywacja Dostępu Max w wersji podstawowej w czasie obowiązywania Umowy może nastąpić:
    - 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 Klient);
    - b. poprzez iPlus.
  9. Za moment aktywacji Dostępu Max z Pakietem 10 GB i Dostępu Max w wersji podstawowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację. Aktywacja nastąpi w ciągu 48 h.
  10. Abonent posiadający Dostęp Max w wersji podstawowej może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
    1. 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 Klient),
    2. w Punkcie sprzedaży Plusa,
    3. w aplikacji iPlus
    4. na <https://www.plus.pl/max>
  11. Abonent posiadający Dostęp Max z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2, 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 Klient),
    - b. w Punkcie sprzedaży Plusa,
  12. Dostęp Max z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 oraz 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.
  13. Dostęp Max z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 oraz 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).
  14. Z chwilą Dezaktywacji Abonent utraci możliwość dostępu do materiałów audiowizualnych i programów w Serwisie Max, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
  15. Abonent posiadający Dostęp Max w wersji podstawowej może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
  16. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Max z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 — 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 Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania Dostępu Max z Pakietem 10 GB pomnożona przez kwotę 24,38 zł (29,99 zł z VAT).
  17. Abonent posiadający usługę Dostępu Max z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych..
  18. Dezaktywacja oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
  19. Dezaktywacja nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.

20. Dostęp Max z Pakietem 10 GB w wersji, o której mowa w ust. 2 oraz Dostęp Max w wersji podstawowej nie może być przenoszony na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

### **Pakiet 10 GB**

21. Pakiet 10 GB jest dostępny dla Abonentów posiadający usługę Dostępu Disney+ w wersji, o której mowa w ust. 2.
22. Pakiet 10 GB można wykorzystać na przesyłanie lub odbieranie danych (transmisja danych) w każdym Okresie rozliczeniowym poprzez połączenia z APN: plus oraz internet w technologii i paśmie o częstotliwości obsługiwanych przez Polkomtel wskazanym w Regulaminie, a także w technologii 5G Ultra w agregowanych pasmach częstotliwości 1800 MHz, 2100 MHz, 2600 MHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Polkomtel, do wysokości limitu transmisji danych określonego rozmiarami Pakietu 10 GB.
23. Pakiet 10 GB wykorzystywany jest po przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do internetu. Niewykorzystane jednostki z Pakietu 10 GB nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy.
24. Pakiet 10 GB nie obejmuje transmisji danych:
  - a. w ramach usług MMS, które rozliczane są 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”.
25. Warunki korzystania z danej technologii opisane w § 4 mają zastosowanie także do Pakietu 10 GB.
26. Pobrane i wysłane dane w ramach Pakietu 10 GB naliczane są oddzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym), co 100 KB.
27. Po wykorzystaniu Pakietu 10 GB prędkość transmisji danych zostanie obniżona do prędkości maksymalnej wskazanej w tabeli w § 2 ust. 1. Po obniżeniu prędkości transmisji danych, Abonent zostanie poinformowany za pomocą wiadomości SMS o możliwości przywrócenia pierwotnej prędkości transmisji danych poprzez zamówienie jednego z płatnych pakietów Plus Internet extra zgodnie z obowiązującą promocją „Nowy Plus Internet extra 3” opisaną na stronie [www.plus.pl/pie](http://www.plus.pl/pie)
28. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem w zakresie Pakietu 10 GB, w tym w zakresie reklamacji, zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### **Dostęp Max**

29. Dostęp Max polega na zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu Max, który zawiera treści audiowizualne za pomocą streamingu w sieci IP.
30. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na podany adres e-mail lub numer telefonu link do aktywacji usługi Dostępu Max.
31. Warunkiem korzystania z 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](http://www.max.com)
32. 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.
33. 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.
34. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem.
35. Jeżeli Dostęp Max, nie został dostarczony w terminie, Klient ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 42-46. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niego odstąpić.
36. Klient może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Max, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Max, lub
  - b. Klient i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Max miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
37. W przypadku, świadczenia Dostępu Max w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia Dostępu Max do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 42-46.
38. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 37, 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. 37;
  - 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. 37;
  - 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. 37, wyraźnie wynika, że Dostęp Max nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
39. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 38 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
40. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 38 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
41. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Dostępu Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Max miała być dostarczany.
42. Klient ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Max podając dane niezbędne do weryfikacji Klienta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informację o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
43. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
44. 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.
45. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Klient jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
46. Polkomtel może wezwać Klienta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Max z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Klienta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Klient ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
47. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 48-51.

48. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Max z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - c. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - d. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - e. usprawnienie działania Dostępu Max oraz obsługi Klienta;
  - f. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Max;
  - g. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Max;
  - h. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Max;
  - i. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - j. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - k. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
49. Polkomtel poinformuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 48 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.
50. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Max, Polkomtel 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.
51. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 50, 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.
52. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu Max po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
53. Dostawca Serwisu Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.max.com oraz Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Max treści audiowizualne.
54. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.plus.pl/max oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## § 10 DOSTĘP POLSAT BOX GO W WERSJI NA 24 MIESIĄCE I W WERSJI PODSTAWOWEJ

1. Niniejszy paragraf określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do usługi Polsat Box Go w ramach pakietu, o którym mowa w ust. 11, z wykorzystaniem sieci Polkomtel („Dostęp Polsat Box Go”).
2. Definicje:
  - a. Dostęp Polsat Box Go - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodni e z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - b. 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.
  - c. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację, powiązane treści i usługi oraz umożliwia korzystanie z pakietu Polsat Box Go Premium; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)
3. Dostęp Polsat Box Go jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach Umowy.
4. Korzystanie z Serwisu Polsat Box Go, wymaga:
  - a. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN),
  - b. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
5. Polkomtel prześle na Numer MSISDN Abonenta niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 24h od daty zawarcia Umowy lub złożenia zamówienia i zlecenia aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go.
6. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
7. Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją.
8. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wybrał Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go albo złożył zamówienie i zlecenie aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go w trakcie trwania Umowy i posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3, otrzyma automatycznie dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 3.
9. Abonent, może korzystać z pakietu Polsat Box Go Premium w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 3.
10. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 wybrał w momencie zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Dostęp Polsat Box Go lub zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z Dostępu Polsat Box Go na warunkach określonych w niniejszym paragrafie i na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go.
11. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Dostęp Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium:
  - a. w wersji na 24 miesiące — przy zobowiązaniu Abonenta do opłacania Dostępu Polsat Box Go przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe, licząc od daty zawarcia Umowy, opłata za korzystanie z Pakietu w zależności od wybranego Planu Cenowego wynosi:
    - i. Plus dla Firm S — 16,26 zł (20 zł z VAT) zł /Okres rozliczeniowy
    - ii. Plus dla Firm M, L, XL, XXL — 12,19 zł (14,99 zł z VAT)/Okres rozliczeniowy.

Po okresie zobowiązania usługa Dostępu Polsat Box Go może być dezaktywowana przez Abonenta, w przypadku braku dezaktywacji u usługi, od 25. Okresu rozliczeniowego będzie naliczana opłata zgodnie z wysokościami wskazanymi w ust. 11 lit. a pkt i, ii.

- a. Podstawowej, tj. miesięcznej, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji usługi Dostępu Polsat Box Go będzie ponosił opłaty za korzystanie z Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium w wysokości 24,39 zł (30 zł z VAT) /Okres rozliczeniowy.
12. Dostęp Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 11 lit. b może być również aktywowany w trakcie obowiązywania Umowy. W przypadku aktywacji Dostępu Polsat Box Go do pakietu Polsat Box Go Premium w trakcie obowiązyującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
13. Aktywacja Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 11 lit. b może zostać dokonana w trakcie obowiązywania Umowy:
  - a. w Punkcie Sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium.
14. Opłata za Dostęp Polsat Box Go naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
15. W przypadku Abonenta posiadającego usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 11 lit. a – 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 Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania Dostępu Polsat Box Go z Pakietem 10 GB pomnożona przez kwotę 30 zł.
16. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 11 lit. a może złożyć dyspozycję jej dezaktywacji po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych.
17. Abonent może dezaktywować usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 11 lit. a :
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
18. Abonent posiadający usługę Dostępu Polsat Box Go w wersji podstawowej, o której mowa w ust. 11 lit. b może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję jej dezaktywacji.
19. Abonent może dezaktywować Dostęp Polsat Box Go w wersji, o której mowa w ust. 11 lit. b:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
  - c. poprzez wysłanie darmowego SMS-a na numer 2601 o treści „Deakt PremiumSTD” dla pakietu Polsat Box Go Premium
20. Dezaktywacja usługi Dostępu Polsat Box Go oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
21. Dezaktywacja usług Dostępu Polsat Box Go nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
22. Usługa Dostępu Polsat Box Go nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
23. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Polsat Box Go w terminie oraz brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem.
24. Jeżeli Dostęp Polsat Box Go, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 31-35. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Polsat Box Go niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niej odstąpić.
25. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Polsat Box Go, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostęp Polsat Box Go, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Polsat Box Go miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
26. W przypadku, świadczenia Dostępu Polsat Box Go w sposób niezgodny z niniejszym paragrafem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem w trybie reklamacji określonym w ust. 31-35.
27. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 26, doprowadzenie do zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 26;
  - c. brak zgodności z niniejszym paragrafem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Polsat Box Go do zgodności z niniejszym paragrafem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 26;
  - d. brak zgodności Dostępu Polsat Box Go z niniejszym paragrafem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 26, wyraźnie wynika, że Dostęp Polsat Box Go nie zostanie doprowadzona do zgodności z niniejszym paragrafem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
28. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 27 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
29. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 27 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z niniejszym paragrafem jest nieistotny.
30. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z niniejszym paragrafem Dostępu Polsat Box Go, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Polsat Box Go miała być dostarczany.
31. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Polsat Box Go 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
32. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
33. 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.
34. 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.
35. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności do ustalenia czy brak zgodności Dostępu Polsat Box Go 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.
36. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu.
37. Zmiana niniejszego paragrafu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Polsat Box Go 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 Polsat Box Go oraz obsługi Abonentów;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Polsat Box Go;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Polsat Box Go;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Polsat Box Go;
  - 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.
38. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 37 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
39. W przypadku zmiany niniejszego paragrafu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Polsat Box Go, 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.
40. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 39 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.
41. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Polsat Box Go po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
42. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą usługi Polsat Box Go tj. Cyfrowy Polsat S.A.
43. Pozostałe warunki świadczenia Dostępu Polsat Box Go w ramach pakietu Polsat Box Go Premium, zostały opisane na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnym pod linkiem [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl), a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

## § 11 DOSTĘP APPLE ONE „DLA CIEBIE” ALBO APPLE ONE „DLA RODZINY” WERSJA PODSTAWOWA

### Definicje

1. Użyte w paragrafie pojęcia oznaczają:
  - a. Dostęp Apple One (Usługa) – usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Apple One z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel.
  - b. Apple One - usługa subskrypcyjna, możliwa do aktywowania wyłącznie na urządzeniu z systemem operacyjnym IOS, która obejmuje usługi świadczone przez Dostawcę Apple One w ramach wybranego planu (plan: „Dla Ciebie” – 1 dostęp do Apple One ; „Dla Rodziny” – 6 dostępu do Apple One):
    - 1) iCloud+
    - 2) Apple Music
    - 3) Apple TV+
    - 4) Apple Arcade
  - c. Dostawca Apple One - Apple Distribution International Ltd., z siedzibą przy Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlandia; Apple Distribution International Ltd., jest odpowiedzialna za usługi wchodzące w skład Apple One, m.in. za dedykowane aplikacje i jej funkcjonalności, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia iCloud+ zostały określone pod adresem: <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/icloud/terms-pl.html>, natomiast warunki świadczenia Apple Music, Apple TV+ oraz Apple Arcade są dostępne pod adresem: <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/itunes/pl/terms.html>.
  - d. Aktywacja – włączenie Usługi w sposób wskazany w ust. 11 stanowiące podstawę do naliczania miesięcznej opłaty za Usługę do czasu Dezaktywacji oraz upoważniające Abonenta do pierwszego zalogowania w Apple One.
  - e. Dezaktywacja – wyłączenie Usługi skutkujące utratą możliwości korzystania z Dostępu Apple One 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.

### Zasady korzystania z Usługi

2. Usługa polega na zamówieniu i uzyskaniu dostępu do Apple One.
3. Warunkiem korzystania z Dostępu Apple One jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus. Polkomtel prześle na podany adres e-mail lub numer telefonu link do aktywacji Apple One. W celu aktywacji Apple One niezbędne jest kliknięcie w link na urządzeniu z systemem operacyjnym IOS (link nie działa na innym systemie np. Android).
4. Warunkiem korzystania z Apple One jest założenie konta przy użyciu Apple Id oraz zapoznanie się z warunkami świadczenia Apple One i usług wchodzących w jej skład przez Dostawcę Apple One.
5. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Apple One są przetwarzane przez Dostawcę Apple One, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
6. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Apple One oraz Apple One 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.

### Opłaty

7. Opłata za Dostęp Apple One zależna jest od wybranego przez Abonenta planu:
  - a. Apple One „Dla Ciebie” (1 dostęp) wersja podstawowa, tj. miesięczna, subskrypcyjna, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 32,51 zł (39,99 zł z VAT) /Okres rozliczeniowy.
  - b. Apple One „Dla Rodziny” (6 dostępu) wersja podstawowa, tj. miesięczna, subskrypcyjna, oznacza to, iż Abonent od momentu aktywacji Usługi będzie ponosił opłaty w wysokości 40,64 zł (49,99 zł z VAT) /Okres rozliczeniowy.
8. Opłata za Dostęp Apple One naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
9. W przypadku skorzystania po raz pierwszy z Dostępu Apple One Abonentowi zostanie przyznany bezpłatny Dostęp Apple One przez pierwszy Okres rozliczeniowy. Bezpłatny Dostęp Apple One może być przyznany jeden raz dla danego numeru MSISDN.

10. Dostęp Apple One może być aktywowany przy zawarciu Umowy jak i w trakcie jej obowiązywania. W przypadku aktywacji Dostępu Apple One w trakcie obowiązującego Okresu rozliczeniowego opłata za pierwszy Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.

#### **Aktywacja Usługi**

11. Aktywacja Usługi może nastąpić:
- telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Abonenta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent);
  - poprzez iPlus;
  - w Punkcie sprzedaży Plusa.
12. Za moment aktywacji Usługi uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi.
13. Aktywacja Dostępu Apple One zapewnia ciągły dostęp do Usługi w czasie obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN do czasu Dezaktywacji.

#### **Dezaktywacja Usługi**

14. Abonent może złożyć zlecenie Dezaktywacji Usługi:
- telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Abonenta pod numerem +48 6011102601 (opłata zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent),
  - w Punkcie sprzedaży Plusa,
  - w aplikacji iPlus.
15. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie, gdy Abonent korzystający z Dostępu Apple One przestanie być stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel, związanej z Numerem MSISDN.
16. Usługa jest Dezaktywowana automatycznie w przypadku przeniesienia na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych podpisanej z Polkomtel (cesja).
17. Z chwilą Dezaktywacji Usługi Abonent utraci możliwość korzystania z Dostępu Apple One, a opłata za korzystanie z Usługi przestanie być pobierana.
18. Dezaktywacja Usługi oznacza, iż opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
19. Dezaktywacja Usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
20. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

#### **Odpowiedzialność w zakresie Dostępu Apple One**

21. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Apple One w terminie oraz brak zgodności Dostępu Apple One z Regulaminem.
22. Jeżeli Dostęp Apple One, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 29-33. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Apple One niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
23. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Apple One jeżeli:
- Polkomtel oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Apple One lub
  - Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu Apple One miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
24. W przypadku, świadczenia Dostępu Apple One w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Apple One do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 29-33.
25. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
- jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 24, doprowadzenie do zgodności Dostępu Apple One z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Apple One do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 24;
  - brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostępu Apple One do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 24;
  - brak zgodności Dostępu Apple One z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 24, wyraźnie wynika, że Dostęp Apple One nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
26. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 25 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
27. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 25 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
28. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Dostępu Apple One, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Apple One miał być dostarczany.

#### **Reklamacja w zakresie Dostępu Apple One**

29. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu Apple One 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.
30. Reklamacja może zostać złożona:
- drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) lub za pośrednictwem iPlus.
  - w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 warszawa
  - pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
  - telefonicznie do Działu Obsługi Abonenta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
31. 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.
32. 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 Abonenta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
33. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Apple One 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.

#### **Zmiana postanowień dot. Dostępu Apple One**

34. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian niniejszego paragrafu, zgodnie z ust. 35-38.
35. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Apple One z postanowieniami niniejszego paragrafu 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 Apple One oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Dostępu Apple One;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu Apple One
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu Apple One;
  - 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.
36. Polkomtel poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 35 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.
37. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Dostępu Apple One, 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.
38. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 37 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.
39. Polkomtel może zakończyć świadczenie Dostępu Apple One po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.

## § 12 PAKIET ALL IN – USŁUGA PŁATNA

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, wybrał w momencie zawierania niniejszej Nowej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet usług All In i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w skład tego pakietu: Usługa Serwisowa, o której mowa w § 13 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, Ochrona Internetu i Tożsamości (1 licencja + 1 email) oraz TIDAL
2. Zasady korzystania z Pakietu All In oraz wchodzących w jego skład usług określa niniejszy paragraf oraz § 13 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, a także Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, Regulamin Usługi „Ochrona Internetu” i Regulamin „Usługi TIDAL”, których treści są zawarte w § 25 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH
3. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet usług All In w wersji „24 m-ce” albo w wersji „podstawowej”.
4. Opłata za korzystanie z Pakietu All In w wersji „podstawowej” wynosi 34,99 zł w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Wybierając Pakiet usług All In w wersji „24 m-ce” Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 20 zł przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.
6. Aktywacja Pakietu All In w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Nowej Umowy.
7. Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. Abonent posiadający Pakiet usług All In w wersji „podstawowej” może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu All In w wersji „podstawowej”.
9. W przypadku Pakietu usług All In w wersji „24 m-ce” rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „podstawową” i wersją „24 m-ce” z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy, za wyjątkiem dezaktywacji Pakietu usług All In w wersji „24 m-ce” 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).
10. W przypadku Pakietu All In w wersji „24 m-ce” po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
11. Zawarcie przez Abonenta nowej Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu usług All In w wersji na 24 miesiące wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
12. Pakiet usług All In Abonent może dezaktywować:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
13. Dezaktywacja Pakietu All In oznacza dezaktywację usług będących składowymi Pakietu, a opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
14. Dezaktywacja Pakietu All In i składowych usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenie dyspozycji dezaktywacji Pakietu All In.
15. Po dezaktywacji Pakietu All In, Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu All In na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
16. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu All In, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi, a jeżeli Klient przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
17. Pakiet All In i usługi wchodzące w jego skład nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
18. Pozostałe warunki świadczenia usług wchodzących w skład Pakietu All In przedstawione są w § 13 Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In, a także w § 25 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH: w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”, w Regulaminie „Usługi TIDAL”. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi regulaminami a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

## § 13 SERWIS URZĄDZENIA PREMIUM W PAKIECIE W PAKIECIE ALL IN

1. Abonent, który zlecił aktywację pakietu All In („Pakiet”) zleca dla jednego urządzenia, tj. telefonu komórkowego, smartfonu, tabletu, telewizora, laptopa albo smartwatcha („Urządzenie”) aktywację promocyjnej usługi Serwis Urządzenia Premium w Pakiecie All In na zasadach określonych w niniejszym regulaminie („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 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 5 dni od daty zlecenia przez Abonenta aktywacji Pakietu All In.
4. Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej jest zawarta w ramach opłaty za Pakiet.

5. Okres Rozliczeniowy to okres miesięczny.
6. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania w ramach Pakietu Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć wartości ceny zakupu Urządzenia.
7. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może nastąpić tylko łącznie z dezaktywacją całego Pakietu, Abonent nie ma możliwości dezaktywacji wyłącznie Usługi Serwisowej.
8. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://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. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej opisane w Regulaminie (to jest Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

#### **§ 14 PAKIET ALL IN SIMO – USŁUGA PŁATNA**

1. Abonent, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, zgodnie z tabelą w § 2, wybrał w momencie zawierania niniejszej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowany jest Pakiet usług All In SIMO i zlecił jego aktywację, będzie mógł korzystać z następujących usług wchodzących w skład tego pakietu: Usługa Serwisowa, o której mowa w § 15 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, Ochrona Internetu i Tożsamości (1 urządzenie + 1 mail) oraz TIDAL.
2. Zasady korzystania z Pakietu All In SIMO oraz wchodzących w jego skład usług określa niniejszy paragraf oraz § 15 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, a także Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia II”, Regulaminu Usługi „Ochrona Internetu” i Regulamin „Usługi TIDAL”, których treści są zawarte w § 25 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH
3. Abonent w chwili zawarcia Umowy może wybrać Pakiet usług All In SIMO w wersji „24 m-ce” albo w wersji „podstawowej”.
4. Opłata za korzystanie z Pakietu All In SIMO w wersji „podstawowej” wynosi 28,45 zł (34,99 zł z VAT) w każdym Okresie rozliczeniowym.
5. Wybierając Pakiet usług All In SIMO w wersji „24 m-ce” Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty 16,26 zł (20,00 zł z VAT) przez 24 pełne Okresy rozliczeniowe.
6. Aktywacja Pakietu All In SIMO w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
7. Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznym wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
8. Abonent posiadający Pakiet usług All In SIMO w wersji „podstawowej” może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu All In SIMO w wersji „podstawowej”.
9. W przypadku Pakietu usług All In SIMO w wersji „24 m-ce” rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją „podstawową” i wersją „24 m-ce” z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca okresu 24 miesięcy, za wyjątkiem dezaktywacji Pakietu All In SIMO 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).
10. W przypadku Pakietu All In SIMO w wersji „24 m-ce” po upływie 24 pełnych Okresów rozliczeniowych Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji.
11. Zawarcie przez Abonenta nowej Umowy powoduje dezaktywację dotychczas użytkowanego Pakietu usług All In SIMO w wersji na 24 miesiące wraz z usługami wchodzącymi w jego skład.
12. Pakiet usług All In SIMO Abonent może dezaktywować:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
13. Dezaktywacja Pakietu All In SIMO oznacza dezaktywację usług będących składowymi Pakietu, a opłata za dany Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
14. Dezaktywacja Pakietu All In SIMO i składowych usług nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji Pakietu All In SIMO.
15. Po dezaktywacji Pakietu All In SIMO, Abonent nie ma możliwości ponownego aktywowania Pakietu All In SIMO na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
16. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu All In SIMO, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi, a jeżeli Klient przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
17. Pakiet All In SIMO i usługi wchodzące w jego skład nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
18. Pozostałe warunki świadczenia usług wchodzących w skład Pakietu All In SIMO przedstawione są w § 15 Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO, a także w § 25 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH: w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia II”, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”, w Regulaminie „Usługi TIDAL”. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienionymi regulaminami a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

#### **§ 15 SERWIS URZĄDZENIA W PAKIECIE ALL IN SIMO**

1. Abonent, który zlecił aktywację pakietu All In SIMO („Pakiet”) zleca dla wykorzystywanego telefonu lub smartfonu („Urządzenie”) aktywację promocyjnej usługi serwisowej Serwis Urządzenia w Pakiecie All In SIMO na zasadach określonych w niniejszym regulaminie („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej na podstawie numeru IMEI tego Urządzenia.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. Opłata za korzystanie z Usługi Serwisowej jest zawarta w ramach opłaty za Pakiet.
8. Okres rozliczeniowy to okres miesięczny („Okres Rozliczeniowy”).
9. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.200 zł brutto.
10. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może nastąpić tylko łącznie z dezaktywacją całego Pakietu, Abonent nie ma możliwości dezaktywacji wyłącznie Usługi Serwisowej.



11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na [www.naprawaplus.pl](http://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.
12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie do świadczenia przez Polkomtel Usługi Serwisowej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej opisane w Regulaminie (to jest Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

## § 16 USŁUGA OCHRONA INTERNETU I TOŻSAMOŚCI

5. Abonentowi, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, wskazanych w tabeli zawartej w § 2 ust. 2, wybrał w chwili zawierania Nowej Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowana jest Usługa „Ochrona Internetu i Tożsamości” i zleca jej aktywację, Polkomtel będzie świadczył Usługę Ochrona Internetu na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”, którego treść jest zawarta w § 25 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH.
6. Abonent może wybrać **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości** w wersji:
  - a. **na 5 urzędzeń i 5 maili**, co oznacza, iż Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty: **10,00 zł z VAT/mies. (8,13 zł netto)** przez co najmniej wszystkie pełne Okresy rozliczeniowe **w czasie oznaczonym Umową**;
  - b. **na 1 urządzenie i 1 mail**, co oznacza, iż Abonent zobowiązuje się do opłacania w każdym Okresie rozliczeniowym kwoty: **4,00 zł z VAT/mies. (3,25 zł netto)** przez co najmniej wszystkie pełne Okresy rozliczeniowe **w czasie oznaczonym Umową**.
7. Aktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Nowej Umowy.
8. Opłata za **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości** naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku telefonicznie wystawianym Abonentowi przez Polkomtel.
9. Rezygnacja przez Abonenta z **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** przed upływem **czasu oznaczonego Umową** może powodować konieczność zwrotu przez Abonenta części przyznanej ulgi będącej różnicą ceny pomiędzy wersją **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** wybranej przez Abonenta w chwili zawierania Nowej Umowy oraz wersją wskazaną w § 5 ust. 1 tabeli w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu” zawartym w § 25 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, z uwzględnieniem czasu jaki pozostał do końca **czasu oznaczonego Umową**.
10. Po upływie **czasu oznaczonego Umową** Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**.
11. **Usługę Ochrona Internetu i Tożsamości** Abonent może dezaktywować:
  - a. w Punkcie sprzedaży Plus;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta.
12. Dezaktywacja **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**.
13. Po dezaktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**, Abonent nie ma możliwości jej ponownego włączenia na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie.
14. Polkomtel poinformuje abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości**, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowaną usługą, a jeżeli Klient przy zawieraniu Nowej Umowy podał adres e-mail to Polkomtel będzie również uprawniony do przesyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowaną usługą.
15. Pozostałe warunki świadczenia **Usługi Ochrona Internetu i Tożsamości** zostały opisane w § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu”. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem Usługi „Ochrona Internetu” a niniejszym paragrafem, pierwszeństwo ma ten paragraf.

## § 17 USŁUGA PRAWNIK – USŁUGA PŁATNA PO OKRESIE BEZPŁATNYM

1. Abonentowi, który w ramach Promocyjnych Planów Cenowych, wskazanych w tabeli zawartej w § 2, wybrał w chwili zawierania Umowy Promocyjny Plan Cenowy, w ramach którego oferowana jest Usługa Prawnik, i zleca jej aktywację, Polkomtel będzie świadczył Usługę Prawnik na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi dostępowej „Usługa Prawnik” oraz w Regulaminie Usług Pomocy Prawnej dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o. („Usługa Prawnik”), których treść jest zawarta w § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH.
2. Usługa Prawnik zostanie Abonentowi aktywowana w ciągu 7 dni od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług na warunkach określonych w zawartej Umowie, pod warunkiem zlecenia jej aktywacji przy zawarciu Umowy.
3. Korzystanie z Usługi Prawnik będzie bezpłatne od chwili rozpoczęcia świadczenia Usług na podstawie Umowy do końca pierwszego pełnego Okresu rozliczeniowego. Po tym okresie, o ile Abonent nie dokona dezaktywacji Usługi Prawnik, Usługa Prawnik będzie automatycznie przedłużona na kolejne płatne Okresy rozliczeniowe.
4. Opłata za korzystanie z Usługi Prawnik w każdym Okresie rozliczeniowym następującym po Okresie rozliczeniowym wskazanym w punkcie poprzednim wynosi **7,90 zł (9,72 zł z VAT)**.
5. Abonent może dezaktywować Usługę Prawnik poprzez:
  - a. wysłanie SMS pod nr 2601<sup>10</sup> o treści DEAKT PRAWNIK5 z numeru telefonu (MSISDN), do którego została aktywowana Usługa Prawnik,
  - b. telefonicznie – dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
  - c. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
6. W przypadku dezaktywacji Usługi Prawnik w wariantcie Prawnik – 7,90 zł (9,72 zł z VAT) nie ma możliwości jej ponownej aktywacji na zasadach określonych w niniejszym paragrafie. Abonent ma możliwość aktywacji Usługi Prawnik w wariantcie Prawnik – **11,90 zł (14,64 zł z VAT)** na zasadach określonych w Regulaminie usługi dostępowej „Usługa Prawnik”.
7. Abonent zlecając aktywację Usługi Prawnik akceptuje Regulamin usługi dostępowej „Usługa Prawnik” oraz Regulamin Usług pomocy prawnej dla Klientów Polkomtel sp. z o.o., których treść jest dostępna w § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, oraz wyraża zgodę na przekazanie przez Polkomtel swoich danych (imię, nazwisko, nazwa firmy, adres, NIP, REGON, numer telefonu (MSISDN) do Availo sp. z o.o. w celu świadczenia usług pomocy prawnej przez Availo sp. z o.o.
8. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie aktywowanej Usługi Prawnik lub dokonać zmiany warunków świadczenia na podstawie zawiadomienia dokonanego na co najmniej miesiąc przed zakończeniem lub zmianą warunków jej świadczenia, w formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymania powyższych zawiadomień na adres e-mail lub adres korespondencyjny.
9. Pozostałe warunki świadczenia Usługi Prawnik zostały opisane w Regulaminie usługi dostępowej „Usługa Prawnik” oraz w Regulaminie Usług Pomocy Prawnej dla Klientów Polkomtel sp. z o.o., których treść jest zawarta w § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego paragrafu, a „Regulaminem Usługi dostępowej „Usługa Prawnik” i „Regulaminem Usług pomocy prawnej dla Klientów Polkomtel sp. z o.o.”, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego paragrafu.

<sup>10</sup> Wysłanie wiadomości SMS na numer 2601 jest bezpłatne w Polsce i Roamingu Regulowanym. W roamingu międzynarodowym w pozostałych krajach świata, opłata za wysłanie wiadomości SMS naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.

## § 18 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 12,19 zł netto (15,00 zł z VAT), 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. 8,13zł netto (10zł z VAT) 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 obojętowania 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](http://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 (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

## § 19 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 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 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 złamaniu 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 16,26 zł (20,00 zł z VAT), 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. 4,06 zł (5,00 zł z VAT) 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 obojętowania 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](http://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 (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia III”).

## § 20 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA III”

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 usługi serwisowej „Serwis Urządzenia III” („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 20,33 zł (25,00 zł z VAT).
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](http://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.
9. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM”).

## § 21 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA SIMO 24

1. Abonent w ramach Promocji może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub, smartfonu („Urządzenie”) aktywację **promocyjnej** Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIMO 24” („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia oraz diagnozę smartfonu za pomocą aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej wskazanym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej na podstawie numeru IMEI tego Urządzenia.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.
7. 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 12,19 zł netto (15,00 zł z VAT), z zastrzeżeniem ust. 8 niniejszego paragrafu.
8. 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. 8,13 zł netto (10,00 zł z VAT) 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).
9. 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.
10. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
11. 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.
12. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek , zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://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.
13. W zakresie nieuregulowanym powyżej zastosowanie mają pozostałe warunki świadczenia Usługi Serwisowej, które zostały opisane w Regulaminie (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

## § 22 USŁUGA SERWISOWA „SERWIS URZĄDZENIA SIM II”

1. Abonent może zlecić dla wykorzystywanego telefonu lub smartfonu („Urządzenie”) aktywację Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II” („Usługa Serwisowa”).
2. Usługa Serwisowa umożliwia w szczególności naprawę lub wymianę: wyświetlacza, obudowy, przycisków, aparatu przedniego lub tylnego, usunięcie skutku zalania Urządzenia, diagnozę smartfonu za pomocą Aplikacji diagnostycznej (zgodnie z zakresem Usługi Serwisowej zawartym w Regulaminie Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”, dalej „Regulamin”).
3. Usługa Serwisowa zostanie przypisana do ostatniego Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta siódmego dnia od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej.
4. W celu ustalenia Urządzenia objętego Usługą Serwisową konieczne jest wykonanie przy jego pomocy przez Abonenta w okresie pierwszych 7 dni od daty zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej połączeń telefonicznych do innych Abonentów krajowych sieci komórkowych lub stacjonarnych lub wysłanie wiadomości SMS do takich Abonentów.
5. Aktywacja Usługi Serwisowej nastąpi w ciągu 7 dni od daty ustalenia numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową. Za moment aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się moment, w którym Polkomtel wysłał do Abonenta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o numerze IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
6. W przypadku niezgodności numeru IMEI Urządzenia objętego Usługą Serwisową z numerem Urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta Abonent może jednorazowo zgłosić konieczność aktualizacji numeru IMEI w Usłudze Serwisowej w okresie do 5 dni od aktywacji Usługi Serwisowej poprzez kontakt z biurem obsługi klienta pod numerem 601102601.

7. 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 20,33 zł (25,00 zł z VAT).
8. Limit (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie) obejmuje 1 (jedną) naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych Serwisu obojętowania Usługi Serwisowej, przy czym koszt naprawy nie może przekroczyć 1.000,00 zł brutto.
9. Dezaktywacja Usługi Serwisowej może być zlecona za pomocą kontaktu z Biurem Obsługi Klienta pod numerem 601 10 2601.
10. 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.
11. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia Abonent ma obowiązek ), zgłosić ten fakt za pomocą strony [www.naprawaplus.pl](http://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.
12. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Serwisowej zostały opisane w Regulaminie (§ 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH, Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”).

### § 23 USŁUGA „TIDAL”

1. Abonent może zlecić aktywację Usługi „TIDAL” zarówno w momencie zawierania Umowy, jak i w trakcie jej obowiązywania. W przypadku zlecenia aktywacji, Usługa „TIDAL” będzie świadczona na zasadach określonych w niniejszym paragrafie i w Regulaminie Usługi TIDAL, którego treść jest zawarta w § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH oraz na stronach [www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki](http://www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki) i [www.plus.pl/TIDAL](http://www.plus.pl/TIDAL). Pozostałe warunki określa „TIDAL - Warunki i zasady użytkowania” dostępne na <https://tidal.com/pl/terms>, natomiast „Polityka prywatności firmy TIDAL” jest dostępna pod linkiem <https://tidal.com/pl/privacy>.
2. Zlecenie aktywacji Usługi „TIDAL” w trakcie obowiązywania Umowy, następuje poprzez złożenie zamówienia na Usługę „TIDAL” na zasadach opisanych w Regulaminie Usługi TIDAL.
3. Usługa „TIDAL” umożliwia słuchanie muzyki w streamingu świadczonej przez TIDAL.
4. Usługa „TIDAL” zostanie Abonentowi aktywowana w ciągu 7 dni od dnia, w którym została zlecona aktywacja.
5. Usługa jest aktywowana na 90 dniowy bezpłatny okres, a następnie przedłużona na 30-dniowe płatne okresy rozliczeniowe. Bezpłatny okres 90 dni przysługuje Abonentowi pod warunkiem, iż wcześniej nie korzystał z bezpłatnego okresu na podstawie Regulaminu Usługi TIDAL, który przysługuje tylko przy pierwszym zamówieniu subskrypcji TIDAL.
6. Oplata będzie pobierana raz w okresie rozliczeniowym (30 dni) w kwocie **17,88 zł (21,99 zł z VAT)**.
7. Do Abonenta zostaną wysłane wiadomości SMS informujące:
  - a. o statusie świadczenia Usługi „TIDAL” - 90 dniowy okres bezpłatny lub 30-dniowy okres rozliczeniowy płatny
  - b. o sposobie pobrania aplikacji i zarejestrowania konta w usłudze,
  - c. o sposobie dezaktywacji Usługi „TIDAL”.
8. Abonent ma również możliwość zapoznania się z instrukcją zakładania konta TIDAL na stronie [www.plus.pl/TIDAL](http://www.plus.pl/TIDAL)
9. W celu dezaktywacji Usługi „TIDAL” Abonent musi wysłać bezpłatną wiadomość SMS o treści **DELTIDAL** na numer **80711**<sup>11</sup>.
10. Posiadanie Usługi „TIDAL” nie zwalnia Abonenta z ponoszenia kosztów z tytułu innych zakupionych subskrypcji TIDAL, które mogą być aktywne i muszą być dezaktywowane przez Abonenta we własnym zakresie.
11. Abonent ma również możliwość aktywacji Usługi TIDAL w innej wersji w sposób i na zasadach opisanych w Regulaminie Usługi TIDAL.
12. Warunki świadczenia Usługi „TIDAL” zostały opisane w niniejszym paragrafie i Regulaminie Usługi TIDAL, którego treść jest zawarta w § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego paragrafu a Regulaminem Usługi TIDAL oraz „TIDAL - Warunki i zasady użytkowania”, pierwszeństwo mają postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie.

### § 24 PRZENIESIENIE NUMERU Z NUMEREM TYMCZASOWYM

1. W przypadku zawarcia Umowy w ramach MNP lub MNP z ofert abonamentowych w okresie od dnia zawarcia Umowy do dnia przeniesienia przydzielonego numeru z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do sieci Plus („**Numer docelowy**”), nie dłużej jednak niż do 365 dni od dnia zawarcia Umowy, Abonent będzie korzystać z Promocyjnego Planu Cenowego na numerze tymczasowym.
2. W przypadku, gdy w terminie 365 dni od dnia zawarcia Umowy, nie nastąpi przeniesienie Numeru docelowego do sieci Plus, Abonent będzie nadal korzystać z numeru tymczasowego, co nie wpływa na warunki, zobowiązania stron i czas obowiązywania Umowy.
3. W przypadku zawarcia Umowy w ramach MNP z ofert abonamentowych, Abonent otrzyma rabat obniżający abonament do 0 zł na okres od dnia zawarcia Umowy do dnia przeniesienia Numeru docelowego do sieci Plus, nie dłużej jednak niż do końca 12 pełnego Okresu rozliczeniowego, o ile w okresie tym nie wykonał połączenia głosowego, nie wysłał SMS/MMS lub nie korzystał z transmisji danych. Od dnia następnego po skorzystaniu z którejkolwiek z tych usług Abonent traci rabat.

### § 25 WARUNKI SPECJALNE

1. **Zmiana wybranego pierwotnie Promocyjnego Planu Cenowego na inny Promocyjny Plan Cenowy** określony w § 2 ust.. 1 Regulaminu Promocji:
  - a. powoduje zmianę limitu transmisji danych na odpowiedni dla Promocyjnego Planu Cenowego, na który nastąpiła zmiana,
  - b. nie powoduje aktywacji usług, które są dedykowane dla Promocyjnego Planu Cenowego zgodnie z tabelą w § 2 ust. 2, na który nastąpiła zmiana.
2. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) lub przypisanie Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta w czasie oznaczonym Umową powoduje utratę niewykorzystanego w danym Okresie rozliczeniowym limitu transmisji danych,
3. Przeniesienie na inny podmiot praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja) lub przypisanie Umowy (numeru telefonu) do innego Konta Abonenta po zakończeniu czasu oznaczonego Umową powoduje utratę prawa do korzystania z dostępu do internetu z limitem transmisji danych.

### § 26 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,

<sup>11</sup> Wysłanie wiadomości SMS na numer 80711 jest bezpłatne. w Polsce i Roamingu Regulowanym. W roamingu międzynarodowym w pozostałych krajach świata, opłata za wysłanie wiadomości SMS naliczana jest zgodnie z Cennikiem właściwym dla Promocyjnego Planu Cenowego, z którego korzysta Abonent.”.

- 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:
- 6 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadkach Kaucji w kwocie 1500 lub 5000 zł,
  - 12 kolejnych Rachunków telefonicznych - w przypadku Kaucji w kwocie 7600 zł.

## § 27 REGULAMINY USŁUG DODATKOWYCH

### Regulamin Dostępu Disney+ w ramach Pakietu All in Streaming

#### § 1 Postanowienia ogólne

- Regulamin D+ określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 7 Regulaminu Promocji.
- Definicje:
  - Dostęp Disney+ - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ z wykorzystaniem sieci Polkomtel; usługa jest świadczona przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - 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.
  - Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, aplikację oraz powiązane treści i usługi, 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. Dostawca The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialny m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazane powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) (dalej „Umowa subskrypcji Disney+”).

#### § 2 Zasady korzystania

- Dostęp Disney+ jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji (Aneks).
- Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Disney+, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
- Korzystanie z Serwisu Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, o którym mowa w ust. 2 oraz m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+.
- Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta Disney+ w Serwisie Disney+ są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębne go administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
- Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Disney+ 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.

#### § 3 Odpowiedzialność

- Dostawca Serwisu Disney+ ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com) oraz aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Disney+ treści audiowizualne.
- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Disney+ w terminie oraz brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+.
- Jeżeli Dostęp Disney+, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Disney+ niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
- Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Disney+, jeżeli:
  - Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu Disney+, lub
  - 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.
- W przypadku, świadczenia Dostępu Disney+ w sposób niezgodny z Regulaminem D+, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ w trybie reklamacji określonym w § 4.
- Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - brak zgodności z Regulaminem D+ nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Disney+ do zgodności z Regulaminem D+ zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp Disney+ nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem D+ w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
- Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem D+ jest nieistotny.
- Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem D+, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Disney+ miał być dostarczany.

#### § 4 Reklamacje

- 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 informację o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.

2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
3. 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.
4. 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.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ 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.

## § 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu D+, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu D+, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Disney+ z Regulaminem D+ może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu D+ i konieczności dostosowania Regulaminu D+ w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu D+ do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Disney+ oraz obsługi Abonenta;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu D+, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, 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.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
6. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Disney+ po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Disney+ zostały opisane przez The Walt Disney Company (Benelux) BV w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem [www.disneyplus.com](http://www.disneyplus.com). W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym Regulaminem D+, pierwszeństwo ma Regulamin D+.

## Regulamin Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w ramach Pakietu All In Streaming

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin PBG Plus określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w § 7 Regulaminu Promocji.
2. Definicje:
  - d. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, świadczona jest przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - e. 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.
  - f. Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”). Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny min. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).

### § 2 Zasady korzystania

1. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
2. Polkomtel prześle na numer telefonu (Numer MSISDN) niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.

3. Korzystanie z pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go, wymaga:
  - c. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust.1,
  - d. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
4. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienie i zlecenia aktywacji Pakietu, nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, powinien dokonać rejestracji konta na stronie <https://polsatboxgo.pl> lub w aplikacji Polsat Box Go oraz powiązać konto, w polu edycji konta, z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1.
5. Od dnia 15 marca 2024 roku Abonentowi, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienie i zlecenia aktywacji Pakietu, nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją. Abonent może również zarejestrować konto w Serwisie Polsat Box Go w sposób wskazany w ust. 4.
6. Abonent, który w momencie zawarcia Umowy wraz z Pakietem albo złożenia zamówienie i zlecenia aktywacji Pakietu, posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1, otrzyma automatycznie dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu, o którym mowa w ust. 1.
7. Abonent, może korzystać z pakietu Polsat Box Go Plus w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązaniem numerem telefonu (Numer MSISDN), o którym mowa w ust. 1.
8. Informacje o Dostępie do pakietu Polsat Box Go Plus Abonent może znaleźć na stronie [www.plus.pl/pakiet-All-In-Streaming](http://www.plus.pl/pakiet-All-In-Streaming).
9. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
10. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus 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.

### § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu Polsat Box Go ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl) oraz aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Polsat Box Go treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w terminie oraz brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus
3. Jeżeli Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, lub
  - b. Abonent i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Polkomtel nie dostarczył go w tym terminie.
5. W przypadku, świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus w sposób niezgodny z Regulaminem PBG Plus., Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus. do zgodności z Regulaminem PBG Plus w trybie reklamacji określonym w § 4.
6. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus. jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus do zgodności z Regulaminem PBG Plus zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem PBG Plus nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus do zgodności z Regulaminem PBG Plus zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem PBG Plus w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem PBG Plus jest nieistotny.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem PBG Plus Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp do pakietu Polsat Box Go Plus miał być dostarczany.

### § 4 Reklamacje

6. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus 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.
7. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
8. 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.
9. 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.
10. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus 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.

### § 5 Postanowienia końcowe

9. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu PBG Plus, zgodnie z ust. 2-5.

10. Zmiana Regulaminu PBG Plus, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus z Regulaminem PBG Plus może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu PBG Plus i konieczności dostosowania Regulaminu PBG Plus w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu PBG Plus do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus;
  - 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.
11. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
12. W przypadku zmiany Regulaminu PBG Plus, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, 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.
13. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
14. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu do pakietu Polsat Box Go Plus po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
15. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Polsat Box Go, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Polsat Box Go, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Polsat Box Go, tj. Cyfrowy Polsat.
16. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu Polsat Box Go, zostały opisane przez Cyfrowy Polsat w ramach warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go dostępnych na [www.polsatboxgo.pl](http://www.polsatboxgo.pl). W przypadku rozbieżności pomiędzy wskazanymi warunkami świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go, a niniejszym Regulaminem PBG Plus, pierwszeństwo ma Regulamin PBG Plus.

## Regulamin Dostępu MAX w ramach Pakietu All In Streaming

1. Regulamin określa zasady uzyskania dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel w ramach Pakietu All In Streaming („Pakiet”), świadczonego na zasadach określonych w Regulaminie Promocji.
2. Definicje:
  - a. Dostęp Max - usługa, która umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Max z wykorzystaniem sieci Polkomtel; Dostęp Max przez czas oznaczony umową (np. 24 miesiąca) obejmuje dostęp do pakietu Premium, po czasie oznaczonym umową albo w przypadku aktywacji wersji podstawowej (usługa cykliczna na czas nieokreślony) do pakietu Standard; usługa jest świadczona przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, (opłaty jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl).
  - b. 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.
  - c. Serwis Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi, 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). 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 pod adresem [www.max.com](http://www.max.com) (dalej Warunki korzystania).

### § 2 Zasady korzystania

1. Dostęp Max jest przypisany do numeru telefonu (Numer MSISDN) Abonenta aktywnego w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Polkomtel na podstawie Regulaminu Promocji.
2. Polkomtel prześle na podany w procesie zawarcia Umowy adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Max w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu Max wymaga rejestracji konta Max, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, o którym mowa w ust. 2 oraz m.in. akceptacji Warunków korzystania Max. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Max.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta Max w Serwisie Max są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. 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.

### § 3 Odpowiedzialność

1. Dostawca Serwisu MAX ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.max.com](http://www.max.com) oraz dedykowanej aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Max treści audiowizualne.
2. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu Max w terminie oraz brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max.
3. Jeżeli Dostęp Max, nie został dostarczony w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w § 4. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Dostępu Max niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.



4. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Dostępu Max, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, 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 go w tym terminie.
5. W przypadku, świadczenia Dostępu Max w sposób niezgodny z Regulaminem Max, Abonent może żądać doprowadzenia Dostępu Max do zgodności z Regulaminem Max w trybie reklamacji określonym w § 4.
6. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 5, doprowadzenie do zgodności Dostępu Max z Regulaminem MAX jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Dostępu Max do zgodności z Regulaminem Max zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - c. brak zgodności z Regulaminem Max nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Dostęp Max do zgodności z Regulaminem Max zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
  - d. brak zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Dostęp Max nie zostanie doprowadzony do zgodności z Regulaminem Max w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem Max jest nieistotny.
9. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Max, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Dostęp Max miał być dostarczany.

#### **§ 4 Reklamacje**

1. 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.
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
3. 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.
4. 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.
5. Polkomtel może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Dostępu MAX z Regulaminem Max 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.

#### **§ 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu Max, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu Max X, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Dostępu Max z Regulaminem Max może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu Max i konieczności dostosowania Regulaminu Max w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu Max do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Dostępu Max oraz obsługi Abonenta;
  - 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.
3. Polkomtel poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
4. W przypadku zmiany Regulaminu Max, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, 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.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, 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.
6. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Dostępu Max po poinformowaniu Abonenta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Serwisu Max, rodzaju dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Serwisu Max, zawartością treści i usług, należy kontaktować się z dostawcą Serwisu Max tj. HBO Europe s.r.o.
8. Pozostałe warunki świadczenia Serwisu M Max zostały opisane przez w Warunkach korzystania dostępnych pod linkiem [www.omax.com](http://www.omax.com). W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem Max, pierwszeństwo ma Regulamin Max.

## **REGULAMIN USŁUGI NAWIGACJA PLUS**

### **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi Nawigacja Plus, którą świadczy 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, tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl, dalej „**Polkomtel**”.
2. Usługa Nawigacja Plus jest świadczona osobom fizycznym, w tym prowadzącym działalność gospodarczą, będącym Abonentami, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel w ramach oferty abonamentowej, przedpłaconej (prepaid) albo mix.

## § 2 Definicje

1. **Aplikacja** – oprogramowanie pod nazwą Nawigacja Plus, udostępniane Użytkownikowi Usługi, instalowane w pamięci Urządzenia Mobilnego, służące do korzystania z Usługi Nawigacja Plus i stanowiące jego element.
2. **Sklep** - internetowy sklep, służący w szczególności do dystrybucji utworów muzycznych i filmowych, e-booków oraz oprogramowania, tj. Google Play (dla systemu operacyjnego Android), App Store (dla systemu operacyjnego iOS).
3. **Lokalizator** – urządzenie o wysokiej precyzji będące odbiornikiem sygnału satelitarne, wspomagające korzystanie z systemu lokalizacji satelitarnej, w szczególności odbiornik sygnału GPS; wysoka precyzja Lokalizatora jest konieczna do prawidłowego działania niektórych funkcji Aplikacji.
4. **Dane przeciężeń** – informacja uzyskana z akcelerometru i żyroskopu Urządzenia Mobilnego zawierająca dane o przyspieszeniu i położeniu Urządzenia Mobilnego w przestrzeni.
5. **Dane o zdarzeniach drogowych** – dodatkowe dane wprowadzane dobrowolnie przez Użytkownika obejmujące informacje o: wystąpieniu zdarzenia drogowego, czasie i lokalizacji zdarzenia drogowego, opisie zdarzenia drogowego, typie zdarzenia drogowego, konsekwencjach zdarzenia drogowego, które miało miejsce.
6. **Mapy** - dane kartograficzne i inne dane w postaci elektronicznej (w tym mapy pod nazwą „Mapa Polski”; lub „Mapa Europy”), pobierane przez Użytkownika Usługi za pośrednictwem transmisji danych, w ramach korzystania z Usługi Nawigacja Plus i tymczasowo przechowywane w pamięci Urządzenia Mobilnego Użytkownika Usługi. Mapa Europy obejmuje kraje: Albania, Austria, Belgia, Bośnia-Hercegowina, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Republika Czech, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Węgry, Islandia, Irlandia, Włochy, Łotwa, Litwa, Luxemburg, Macedonia, Malta, Mołdawia, Montenegro, Holandia, Norwegia, Portugalia, Rumunia, Serbia, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania.
7. **Numer MSISDN** - numer telefonu Użytkownika Usługi w sieci telekomunikacyjnej Polkomtel, przypisany do Karty SIM/USIM.
8. **Karta SIM/USIM** - karta z mikroprocesorem, udostępniona Użytkownikowi Usługi przez Polkomtel, umożliwiająca mu dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Polkomtel.
9. **Regulamin** - niniejszy dokument, określający zasady korzystania z Usługi Nawigacja Plus.
10. **Usługa Nawigacja Plus („Usługa”)** – usługa świadczona przez Polkomtel umożliwiająca korzystanie przez Użytkowników Usługi z systemu lokalizacji satelitarnej (np. systemu GPS) za pośrednictwem Urządzeń Mobilnych, przy wykorzystaniu Usług Dodatkowych oraz Map i Aplikacji. Usługa Nawigacja Plus występuje w 2 wariantach:
  - Usługa Nawigacja Plus na Polskę („Usługa Mapy Polski”)
  - Usługa Nawigacja Plus na Europę („Usługa Mapy Polski i Europy”)
11. **Usługa Dostępowa** - usługa świadczona przez Polkomtel na rzecz Abonentów na podstawie Regulaminu świadczenia usługi dostępowej dostępnego na [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
12. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie pozwalające na korzystanie z Usługi Nawigacja Plus świadczonej przez Polkomtel oraz usługi transmisji danych, w szczególności telefon lub tablet, posiadające system operacyjny Android, lub iOS, z zastrzeżeniem, że wraz z upływem czasu i rozwojem usług Sklepu, najnowsze aktualizacje Aplikacji mogą nie być dostępne dla Urządzeń Mobilnych ze starszymi wersjami systemów operacyjnych, ze względu na techniczne ograniczenia.
13. **Usługi Dodatkowe** – dodatkowe w stosunku do Usługi Nawigacja Plus usługi świadczone w oparciu o niniejszy Regulamin. Usługi Dodatkowe są świadczone przez Polkomtel w Aplikacji na rzecz Użytkowników Usługi (w szczególności opcjonalne głosy lektorów nawigacyjnych, dodatek Mapy Europy do aktywnej Usługi Mapy Polski).
14. **Partner Polkomtel** - Telematics Technologies Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy al. Jerozolimskich 181B, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy w Warszawie, wydział XII KRS pod numerem KRS 0000688279, świadcząca usługi związane z korzystaniem z systemu lokalizacji satelitarnej (np. systemu GPS) oraz prowadząca internetowy serwis poświęcony tym usługom, dostępny w domenie <http://naviexpert.pl>, uprawniona do udzielania licencji na korzystanie z Aplikacji i Map, który współpracuje z Polkomtel w zakresie świadczenia Usługi w sposób określony w Regulaminie.
15. **Użytkownik Usługi (Użytkownik)** - pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, będąca upoważnionym dysponentem Urządzenia Mobilnego, na którym ma zostać lub jest zainstalowana Aplikacja, oraz będąca Abonentem.

## § 3 Zasady korzystania z Usługi

1. Zawarcie z Polkomtel umowy o świadczenie Usługi następuje w drodze czynności faktycznej poprzez zarejestrowanie się Użytkownika Usługi w Usłudze, za pośrednictwem Aplikacji.
2. Usługa Nawigacja Plus umożliwia korzystanie z systemu lokalizacji satelitarnej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i Europy (w zakresie państw wskazanych w §2 ust. 6) za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego, którego dysponentem jest Użytkownik Usługi, pozwalającego na transmisję danych z użyciem dostępnej sieci telekomunikacyjnej oraz przy wykorzystaniu:
  - a. Aplikacji zainstalowanej na Urządzeniu Mobilnym oraz powiązanych z nią Map i Usług Dodatkowych;
  - b. sygnału radiowego przesyłanego przez satelity oraz stacje kontrolne, tworzące system lokalizacji satelitarnej;
  - c. Lokalizatora Użytkownika Usługi;
  - d. usługi transmisji danych świadczonej przez Polkomtel;
  - e. serwerów Partnera Polkomtel.
3. Podstawowe funkcjonalności Usługi Nawigacja Plus zawarte są w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
4. Użytkownik Usługi, korzysta z Usługi Nawigacja Plus, w tym z systemu lokalizacji satelitarnej, Aplikacji oraz Map, w sposób następujący:
  - a. Lokalizator Użytkownika Usługi, za pomocą odebranego z satelitów sygnału radiowego, określa aktualną pozycję geograficzną Użytkownika Usługi, z dokładnością zależną od cech Lokalizatora,
  - b. następnie Lokalizator Użytkownika Usługi przekazuje dane o aktualnej pozycji do Urządzenia Mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja (do prawidłowego działania niektórych funkcji Aplikacji m.in. nawigacji, konieczne jest korzystanie z systemu lokalizacji satelitarnej umożliwiającego ustalenie aktualnej pozycji z wysoką precyzją, gdzie błąd w zakresie ustalenia aktualnej pozycji wynosi poniżej 30 metrów, a częstotliwość ustalenia aktualnej pozycji wynosi co najmniej 1 raz na sekundę),

- c. w dalszej kolejności Aplikacja, zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym komunikuje się z serwerem Partnera Polkomtel, w celu pobierania (z użyciem usługi transmisji danych) z serwera pakietu zaktualizowanych Map niezbędnych do korzystania z Usługi Nawigacja Plus.
5. Użytkownik Usługi korzysta z Aplikacji oraz Map także bez wykorzystania systemu lokalizacji satelitarnej oraz Lokalizatora, uruchamiając zainstalowaną Aplikację, w tym Mapy na Urządzeniu Mobilnym. Korzystając z Aplikacji oraz Map w ten sposób, Użytkownik Usługi może skorzystać między innymi z następujących funkcji Aplikacji:
    - a. pobieranie oraz przeglądanie Map, w tym lokalizowanie adresu lub interesującego punktu (Point of Interest - POI),
    - b. układanie trasy przejazdu.
  6. Aktywowanie Usługi Nawigacja Plus oraz Usług Dodatkowych może nie być możliwe, jeśli Użytkownik Usługi ma zablokowaną jedną z poniższych możliwości:
    - a. Usługę Dostępową;
    - b. połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,
    - c. połączenia przychodzące z numerów o podwyższonej opłacie.
  7. Jeśli Użytkownik Usługi aktywował Usługę Nawigacja Plus lub Usługę Dodatkową i po dokonaniu aktywacji zablokował Usługę Dostępową, połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów, Usługa Nawigacja Plus jest aktywna do końca okresu rozliczeniowego i nie ulegnie przedłużeniu.
  8. W celu zainstalowania Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym, Użytkownik Usługi pobiera Aplikację z Sklepu.
  9. Użytkownik Usługi może zainstalować Aplikację na Urządzeniu Mobilnym postępując zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie Urządzenia Mobilnego w trakcie instalacji. Pobranie, a następnie instalacja Aplikacji powoduje uruchomienie transmisji danych, płatnej zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik Usługi. Aplikację można pobrać przez sieć WiFi nie wykorzystując usługi transmisji danych świadczonej przez Polkomtel.
  10. Aplikacja może być już zainstalowana na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika Usługi i dostępnym w ofercie sprzedażowej Polkomtel. W przypadku dokonanej instalacji nie jest konieczne ponowne pobranie i zainstalowanie Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym.
  11. Do korzystania przez Użytkownika Usługi z niektórych funkcji Usługi Nawigacja Plus niezbędne jest posiadanie Lokalizatora, który może być elementem wbudowanym w Urządzenie Mobilne lub urządzeniem zewnętrznym, które Użytkownik Usługi nabywa we własnym zakresie. Lokalizator niezbędny do korzystania z niektórych funkcji Usługi Nawigacja Plus nie jest częścią Aplikacji.
  12. Aplikacja jest dostępna z opisem w języku polskim.
  13. System lokalizacji satelitarnej, umożliwiający korzystanie z niektórych funkcji Aplikacji, nie jest usługą świadczoną przez Polkomtel (w tym nie jest elementem Usługi Nawigacja Plus) i jest dostarczany przez podmioty trzecie inne niż Polkomtel i Partner Polkomtel.
  14. Polkomtel dokłada wszelkich starań, aby dane i informacje dostępne dla Użytkowników Usługi w związku z korzystaniem z usług w ramach Usługi Nawigacja Plus (w tym dostępne w ramach podstawowych funkcjonalności Usługi Nawigacja Plus opisanych w Załączniku nr 1 do Regulaminu) były w najwyższym możliwym stopniu dokładne i precyzyjne. W niektórych przypadkach te dane i informacje mogą mieć charakter prognozowany, orientacyjny lub przybliżony, z uwagi na charakterystykę wykorzystywanego systemu lokalizacji satelitarnej lub sposób jego funkcjonowania, jak również z uwagi na charakterystykę lub sposób funkcjonowania innych usług dostarczanych przez podmioty trzecie inne niż Polkomtel i wykorzystywanych w związku z korzystaniem z Usługi Nawigacja Plus.
  15. Użytkownik Usługi ma obowiązek korzystania z Usługi Nawigacja Plus z wykorzystaniem numeru MSISDN (Karty SIM/USIM), za pośrednictwem, którego aktywowano Usługę. Nie jest dopuszczalne jednoczesne korzystanie przez Użytkownika Usługi z Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych przy wykorzystaniu dwóch lub więcej Urządzeń Mobilnych.
  16. Użytkownik Usługi może dokonać przeniesienia uprawnień do korzystania z Usługi i Usług Dodatkowych, z których aktualnie korzysta, na nowe Urządzenie Mobilne, inne niż Urządzenie Mobilne, za pomocą którego aktywowano Usługę, pod warunkiem przeniesienia Karty SIM/USIM do innego Urządzenia Mobilnego i przeprowadzenia ponownej rejestracji Aplikacji.
  17. Polkomtel ma prawo do dezaktywacji Usługi Użytkownikowi Usługi w następujących przypadkach:
    - a. korzystania przez Użytkownika Usługi z Usługi Nawigacja Plus, w tym Map lub Aplikacji, w sposób sprzeczny z prawem lub Regulaminem,
    - b. wypowiedzenie Użytkownikowi Usługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
    - c. dokonania cesji przez Użytkownika Usługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
  18. Po aktywacji Usługi Nawigacja Plus Użytkownik Usługi ma możliwość wykupienia dodatkowo płatnych odpowiednich Usług Dodatkowych dostępnych w Aplikacji.
  19. Polkomtel udziela Użytkownikowi Usługi licencji na korzystanie z Aplikacji. Licencja ma charakter niewyłączny. Licencja udzielana jest bez dodatkowych opłat co oznacza, że opłata z tytułu jej udzielenia zawarta jest w opłacie za Usługę Nawigacja Plus.
  20. Licencja, o której mowa w powyższym punkcie, udzielana jest na korzystanie z Aplikacji za pośrednictwem jednego Urządzenia Mobilnego.
  21. Licencja upoważnia do korzystania z Aplikacji, bez prawa do udzielania sublicencji na następujących polach eksploatacji:
    - a. przechowywanie w pamięci jednego Urządzenia Mobilnego,
    - b. wyświetlanie w jednym Urządzeniu Mobilnym,
    - c. tymczasowe zwielokrotnienie w pamięci Urządzenia Mobilnego, niezbędne do korzystania z Usługi Nawigacja Plus
  22. Zabronione są jakiegokolwiek działania Użytkowników Usługi związane z:
    - a. badaniem i testowaniem funkcjonowania Usługi Nawigacja Plus lub Aplikacji w celu poznania ich idei i zasad funkcjonowania,
    - b. samodzielną modyfikacją programistyczną Aplikacji,
    - c. wyodrębnieniem ich części składowych, a także jakimkolwiek ich modyfikowaniem, dekompilacją i deasemblacją oraz ich użytkowaniem w oderwaniu od Usługi Nawigacja Plus,
    - d. uzyskiwaniem informacji, w sposób inny niż od Polkomtel, o wewnętrznej strukturze lub zasadach działania Usługi Nawigacja Plus,
    - e. pobieraniem Aplikacji z innego serwera aniżeli serwer Polkomtel lub serwer wskazany przez Polkomtel na stronie internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja),
    - f. korzystaniem z Usług Dodatkowych przy wykorzystaniu Aplikacji pobranej z innego źródła aniżeli serwer Polkomtel lub serwer wskazany przez Polkomtel na stronie internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja),
    - g. korzystaniem z Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych bez uprzedniego uiszczenia właściwej opłaty,
    - h. korzystaniem z Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych niezgodnie z Regulaminem, w tym wskutek podjęcia działań zakazanych Regulaminem lub obowiązującym prawem.
  23. Naruszenie przez Użytkownika zasad licencji uprawnia Polkomtel do dezaktywacji Usługi lub Usług Dodatkowych.

#### **§ 4 Aktywacja i dezaktywacja Usługi Nawigacja Plus**

1. Aktywacja Usługi Nawigacja Plus dla danego Numeru MSISDN jest możliwa:
  - a. w ramach Aplikacji,
  - b. w Punkcie sprzedaży Plus,
  - c. przez iPlus (serwis dla Abonentów Plus),
  - d. poprzez wysłanie wskazanej treści SMS na numer 2601 (wysyłka SMS bezpłatna) dla:
    - Nawigacja Plus na Polskę: AKT.NAWIPL
    - Nawigacja Plus na Europę: AKT.NAWIEU.
2. Aktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na Numer MSISDN, dla którego dokonano aktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o aktywacji.
3. Abonent może dezaktywować usługę Nawigacja Plus w dowolnym momencie:
  - a. w ramach Aplikacji,
  - b. w Punkcie sprzedaży Plus,
  - c. przez iPlus (serwis dla Abonentów Plus),
  - d. poprzez wysłanie wybranej treści SMS na numer 2601 (wysyłka SMS bezpłatna) dla:
    - Nawigacja Plus na Polskę: DEZ.NAWIPL
    - Nawigacja Plus na Europę: DEZ.NAWIEU
4. Dezaktywacja Usługi jest potwierdzana Użytkownikowi przez dostarczenie na Numer MSISDN, dla którego dokonano dezaktywacji, bezpłatnej wiadomości SMS z informacją o dezaktywacji.
5. Aktywacja jednego z wariantów Usługi opisanej w § 2 ust. 10 w sytuacji, kiedy Użytkownik ma aktywny inny wariant Usługi spowoduje dezaktywację poprzednio aktywnego wariantu Usługi z końcem okresu rozliczeniowego i aktywację nowego wariantu Usługi.
6. Aktywacja Usługi następuje w przeciągu maksymalnie 1 godziny od momentu dokonania jednej z czynności opisanej w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem, że w przypadku aktywacji Usługi w punkcie sprzedaży Polkomtel aktywacja nastąpi maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
7. Usługa będzie świadczona na rzecz Użytkownika Usługi do końca okresu rozliczeniowego, w którym została zlecona jej dezaktywacja przez Użytkownika zgodnie z § 4 ust. 3. Powyższe oznacza, że po upływie każdego okresu 30 dni Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres 30 dni, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w § 5 ust. 3, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami usług telekomunikacyjnych w ramach oferty przedpłaconej (prepaid) albo mix, rozpoczęcie kolejnego okresu 30 dni nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, zgodnie z § 5 ust. 3. Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługi o charakterze ciąglem aktywowane przed dokonaniem tej blokady, w takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji.
8. Przy aktywacji Usługi po raz pierwszy dla danego numeru MSISDN, Polkomtel zapewnia Użytkownikom Usługi możliwość bezpłatnego wypróbowania Usługi:
  - a. dla Usługi Mapy Polski przez 30 dni (rozumiane jako 720 godzin) rozpoczynające się w momencie aktywacji Usługi Mapy Polski i kończące się po 30 dniach o tej samej godzinie, o której aktywowano Usługę Mapy Polski.
  - b. dla Usługi Mapy Polski i Europy przez 30 dni (rozumiane jako 720 godzin) rozpoczynające się w momencie aktywacji Usługi Mapy Polski i Europy i kończące się po 30 dniach o tej samej godzinie, o której aktywowano Usługę mapy Polski i Europy.
 Po upływie darmowego okresu, o ile Użytkownik Usługi nie dokona jej dezaktywacji, Usługa będzie płatna i przedłużana o kolejne 30 dniowe okresy zgodnie z ust. 7 powyżej.
9. W przypadku, gdy Użytkownik Usługi dezaktywuje i ponownie aktywuje Usługę, opłata abonamentowa za Usługę zostanie pobrana zgodnie z § 5 ust. 3.
10. Aktywacja i dezaktywacja Usługi następuje bez dodatkowych opłat.

## § 5 Opłaty za Usługę

1. Aktywacja lub dezaktywacja Usługi nie podlega dodatkowej opłacie poza 30-dniową opłatą za Usługę, za wyjątkiem ust. 2 poniżej.
2. W przypadku aktywacji lub dezaktywacji Usługi w roamingu międzynarodowym, Użytkownik Usługi ponosi opłatę za odebranie wiadomości SMS zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Plus właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik Usługi.
3. Opłata za korzystanie z Usługi jest pobierana z góry za cały okres rozliczeniowy wynoszący 30 dni (rozumiane jako 720 godzin) i wynosi:
  - a. za Usługę Nawigacja Plus na Polskę: 11,37 zł (13,99 zł z VAT) (słownie: trzynaście złotych i dziewięćdziesiąt dziewięć groszy)
  - b. za Usługę Nawigacja Plus na Europę: 13 zł (15,99 zł z VAT) (słownie: piętnaście złotych i dziewięćdziesiąt dziewięć groszy)
4. W przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami opłata za korzystanie z Usługi zostanie zawarta w fakturze VAT obejmującej opłatę za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w sieci Plus.
5. W przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami usług telekomunikacyjnych w ramach oferty przedpłaconej (prepaid) albo mix, warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie dodatniej wartości konta, w rozumieniu odpowiednich regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych, w wysokości umożliwiającej pobranie opłaty, opisaną w ust. 2 powyżej. W przypadku, gdy wartość konta Użytkownika Usługi, o którym mowa powyżej jest mniejsza niż opłata określona w ust. 2 powyżej.
6. Opłaty za Usługi dodatkowe:
  - a. głosy lektorów nawigacyjnych: 4,92 zł z VAT
  - b. dodatek Mapy Europy do aktywnej Usługi Mapy Polski: 12,30 zł z VAT/30 dni
7. W przypadku wykupienia dostępu do Usługi Użytkownik ma możliwość korzystania z usługi Mój Styl Jazdy, o której mowa w § 6, bez dodatkowych opłat.
8. Korzystanie z Aplikacji wymaga połączenia z Internetem i wiąże się z koniecznością uiszczania opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel, właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Użytkownik Usługi.
9. W przypadku Użytkowników Usługi korzystających z taryf/promocyjnych planów cenowych, w których prędkość transmisji danych jest obniżana po wykorzystaniu w danym Okresie rozliczeniowym pakietu danych lub po przekroczeniu limitu ilości danych wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, prędkość transmisji danych, o której mowa w ust. 8 powyżej również ulegnie obniżeniu.
10. Polkomtel może jednorazowo, okresowo lub na stałe obniżyć wybranym Użytkownikom Usługi opłatę za korzystanie z Usługi, o której mowa w ust. 2 powyżej, np. w ramach akcji promocyjnych, konkursów. Szczegółowe zasady zmiany opłat będą regulowane w odrębnym regulaminie.

## § 6 Usługa Mój Styl Jazdy

1. W przypadku wykupienia dostępu do Usługi dodatkowej, Użytkownik ma możliwość korzystania z dodatkowej usługi Mój Styl Jazdy, która opiera się na pobieraniu i zapamiętywaniu w systemie personalizowanych, jawnych danych o Lokalizacji GPS Użytkownika, Danych o zdarzeniach drogowych, Danych przeciężeń Urządzenia Mobilnego Użytkownika, wzbogacając funkcje Aplikacji o:
  - dostęp Użytkowników do oceny swoich zachowań jako kierowców tj. stylu jazdy,
  - dostęp Użytkowników do wskazówek dotyczących możliwości udoskonalenia swojego stylu jazdy,
  - dostęp Użytkowników do historii swoich tras, ich przebiegu i oceny swoich zachowań jako kierowców tj. stylu jazdy,
  - dostęp Użytkowników do analizy okoliczności zdarzenia drogowego z uwzględnieniem Danych o zdarzeniach drogowych podanych przez Użytkownika.
2. Możliwość korzystania z usługi Mój styl jazdy opiera się o wyrażoną przez Użytkownika zgodę na przetwarzanie danych osobowych szczególnej kategorii (zgodnie z art. 9 ust. 2 lit. a RODO) dotyczących stylu jazdy Użytkownika. Zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta, co uniemożliwi jednak dalsze korzystanie z usługi Mój styl jazdy przez Użytkownika i skutkuje usunięciem danych Użytkownika w Aplikacji.
3. Do prawidłowego działania usługi Mój Styl Jazdy konieczne jest włączenie w opcjach Aplikacji funkcji o nazwie Mój styl jazdy, znajdującej się w menu Moje zgody i umożliwiającej wysyłanie danych o Lokalizacji GPS Użytkownika, Danych o zdarzeniach drogowych, Danych przeciężeń Urządzenia Mobilnego Użytkownika do Systemu.
4. Zbieranie danych, o których mowa w ust. 1 powyżej odbywa się w sposób umożliwiający ich skojarzenie z numerem MSISDN karty SIM używanej przez Użytkownika w Urządzeniu Mobilnym, na którym zainstalowana jest Aplikacja.
5. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej nie będą przez Usługodawcę nigdzie upubliczniane ani przekazywane podmiotom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej mogą być przez Usługodawcę przekazane uprawnionym organom na podstawie art. 180 d Prawa Telekomunikacyjnego oraz art. 218 § 1 Kodeksu Postępowania Karnego.

### § 7 Usługa Moje Community Traffic

1. W przypadku wykupienia dostępu do Usługi, Użytkownik ma możliwość korzystania z dodatkowej usługi Moje Community Traffic, która opiera się na przetwarzaniu danych o lokalizacji GPS Użytkownika w celu lepszego oszacowania czasu trwania podróży.
2. Możliwość korzystania z usługi Moje Community Traffic opiera się o wyrażoną przez Użytkownika zgodę na przetwarzanie danych o lokalizacji GPS Użytkownika. Zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta, co uniemożliwi jednak dalsze korzystanie z usługi Moje Community Traffic przez Użytkownika i skutkuje usunięciem tych danych Użytkownika.
3. Do prawidłowego działania usługi Moje Community Traffic konieczne jest włączenie w opcjach Aplikacji funkcji o nazwie moje Community Traffic, znajdującej się w menu Moje zgody i umożliwiającej przetwarzanie danych o lokalizacji GPS Użytkownika.
4. Zbieranie danych, o których mowa w ust. 1 powyżej odbywa się w sposób umożliwiający ich skojarzenie z numerem MSISDN karty SIM używanej przez Użytkownika w Urządzeniu Mobilnym, na którym zainstalowana jest Aplikacja.
5. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej nie będą przez Usługodawcę nigdzie upubliczniane ani przekazywane podmiotom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. Dane, o których mowa w ust. 1 powyżej mogą być przez Usługodawcę przekazane uprawnionym organom na podstawie art. 180 d Prawa Telekomunikacyjnego oraz art. 218 § 1 Kodeksu Postępowania Karnego.

### § 8 Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi Nawigacja Plus

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Polkomtel, umożliwiające skorzystanie z Usługi Nawigacja Plus przez Użytkownika Usługi obejmują:

- a. aktualną wersję aplikacji mobilnej Sklepu, za pośrednictwem którego Użytkownik Promocji pobrał Aplikację.
- b. Urządzenie Mobilne poprawnie skonfigurowane i znajdujące się w zasięgu sieci telekomunikacyjnej, którego dysponentem jest Użytkownik Usługi,
- c. Aplikację zainstalowaną na Urządzeniu Mobilnym, którego dysponentem jest Użytkownik Usługi, Lokalizator znajdujący się w zasięgu systemu lokalizacji satelitarnej oraz wykorzystywany zgodnie z instrukcją Lokalizatora, niezbędny do korzystania z niektórych funkcji Usługi Nawigacja Plus.

### § 9 Prawa i obowiązki Polkomtel i Użytkowników Usługi

- e. Polkomtel świadczy usługi w sposób stały i nieprzerwany, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
- f. Polkomtel zastrzega sobie prawo dokonywania czynności konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności Usługi Nawigacja Plus. W miarę możliwości Polkomtel wykonywać będzie te prace w godzinach nocnych tj. pomiędzy godz. 24:00 a 6:00 rano. Polkomtel dokłada wszelkich starań w celu powiadomiania Użytkowników Usługi o planowanych czynnościach konserwacyjnych, naprawczych oraz związanych z modyfikacją i rozwojem funkcjonalności, za pośrednictwem strony internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja)
- g. Autorskie prawa majątkowe do elementów graficznych Aplikacji oraz strony internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja), w tym do logotypu, a także układu i kompozycji tych elementów w Aplikacji oraz strony internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja), przysługują Polkomtel i Partnerowi Polkomtel. Zabronione jest ich wykorzystywanie przez Użytkowników Usługi, za wyjątkiem sytuacji wyraźnie wskazanych w Regulaminie lub za zgodą Polkomtel i Partnera Polkomtel.
- h. Użytkownik Usługi nie posiada praw do prezentowania lub innego wykorzystywania Usługi Nawigacja Plus w celach komercyjnych lub wykraczający poza dozwolony użytek.

### § 10 Dane osobowe

Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Polkomtel sp. z o.o. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych dostępne są na stronie [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja)

### § 11 Odpowiedzialność

1. Polkomtel nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. utratę przez Użytkownika Usługi danych lub ewentualne szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego korzystania z Urządzenia Mobilnego, nieprawidłowego działania lub wad Urządzeń Mobilnych (w tym Lokalizatora stanowiącego element wbudowany w Urządzenie Mobilne lub moduł zewnętrzny), którymi posługuje się Użytkownik Usługi;
  - b. skutki niepoprawnego działania Aplikacji, błędów na Mapach lub błędów w odczycie Map, wynikających w szczególności z zainstalowania Aplikacji niezgodnie ze wskazówkami Polkomtel lub będących następstwem braku Usługi Nawigacja Plus lub Usług Dodatkowych.
2. Korzystanie z Usługi Nawigacja Plus nie wyłącza po stronie Użytkownika Usługi obowiązku znajomości przepisów Prawa o ruchu drogowym oraz posiadania odpowiednich uprawnień zezwalających na prowadzenie pojazdów. Polkomtel nie jest odpowiedzialny za szkody powstałe w wyniku nieprzestrzegania przez Użytkownika Usługi przepisów ruchu drogowego.
  3. Użytkownik Usługi akceptuje fakt, że dokładność informacji generowanych przez Aplikację podczas korzystania z funkcjonalności nawigacji może zależeć od charakteru i rodzaju wprowadzonych przez Użytkownika Usługi danych, służących w szczególności do ustalenia docelowej lokalizacji lub do wytyczenia trasy.
  4. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
  5. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik Usługi ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w par. 12. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem Usługi terminie, Użytkownik Usługi może od niej odstąpić.
  6. Użytkownik Usługi może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
    - c. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
    - d. Użytkownik Usługi i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika Usługi, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
  7. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik Usługi może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w par. 12.
  8. Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu jeśli:
    - f. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    - g. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
    - h. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
    - i. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od niej;
    - j. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
  9. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 8 Polkomtel dokona tego obniżenia w proporcji do ceny usługi wynikającej z Regulaminem oraz wartości usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
  10. Uprawnienie do odstąpienia od Usługi, o którym mowa w ust. 8 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
  11. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
  12. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
    - a. środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
    - b. Użytkownik Usługi nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.

## § 12 Reklamacje

1. Użytkownik Usługi ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Użytkownika Usługi oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu
2. Reklamacja może zostać złożona:
  - e. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) lub za pośrednictwem iPlus.
  - f. w formie pisemnej - na adres Polkomtel sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa
  - g. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Polkomtel
  - h. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
5. Polkomtel może wezwać Użytkownika Usługi do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika Usługi reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik Usługi ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

## § 13 Postanowienia końcowe

1. Użytkownik Usługi musi przez cały okres korzystania z Usługi posiadać status Abonenta usług telekomunikacyjnych Polkomtel w ramach oferty abonamentowej, przedpłaconej (prepaid) albo mix. Utrata statusu, o którym mowa powyżej, równoznaczna jest z utratą prawa korzystania z Usługi. W takim przypadku Użytkownikowi Usługi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Polkomtel.
2. Podczas rejestracji w Usłudze Użytkownik Usługi potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz akceptuje jego treść.
3. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu., zgodnie z ust. 4 – 7.
4. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usługi z umową może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;

- d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
5. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 4 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)/Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
  6. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Polkomtel poinformuje Użytkowników 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.
  7. Jeśli Użytkownik Usługi nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi 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.
  8. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi Polkomtel poinformuje Użytkownika na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia na trwałym nośniku.
  9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl/nawigacja](http://www.plus.pl/nawigacja) w Aplikacji, oraz w punktach obsługi Polkomtel.

## Regulamin Usługi „Ochrona Internetu” („Regulamin”)

wersja z dnia 8.11.2023 r.

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi „Ochrona Internetu” („Usługa”) którą świadczy 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 dalej „Polkomtel”.
2. Usługa jest świadczona dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel (z wyłączeniem Plus na Kartę i MIX Plus) i którzy aktywują Usługę („Abonent”).
3. Regulamin obowiązuje od 08.11.2023 r. do odwołania.

### § 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  1. **Usługa** - usługa składająca się w zależności od rodzaju z:
    - i. programu „Ochrona Internetu” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, chroniącego system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), umożliwiającego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie („Ochrona Rodzicielska”), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon;
    - ii. programu „Ochrona Tożsamości” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, umożliwiającego przechowywanie przez użytkownika w urządzeniu jego indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon
    - iii. monitorowania zarejestrowanych adresów e-mail w ilości zależnej od rodzaju usługi, które będą podlegały sprawdzaniu czy w znanych atakach nie zostały ujawnione prywatne dane powiązane z zarejestrowanymi adresami e-mail, wymaga rejestracji w aktywnym programie „Ochrona Tożsamości” na urządzeniu typu smartfon .
  2. **Ochrona Internetu** - program chroniący system komputerowy Użytkownika przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet, udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług; Program jest dostępny na urządzeniu (smartfon, tablet, komputer) pracujące pod jednym z systemów operacyjnych (Android z Google Mobile Services – GMS, Windows, MAC, iOS). Aplikacja nie działa na smartfonach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services - HMS.
  3. **Ochrona Rodzicielska** - oprogramowanie umożliwiający rodzicom kontrolę w jaki sposób dziecko korzysta z komputera, smartfona, tabletu oraz internetu. Aplikacja pozwala blokować dostęp do stron www zawierających nieodpowiednie treści dla nieletnich oraz określić ilość czasu jaką dziecko może spędzić dziennie w Internecie. Jest modulem, który można włączyć podczas instalacji programu Ochrona Internetu.
  4. **Ochrona Tożsamości** - program do bezpiecznego przechowywania w urządzeniu Użytkownika, indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), jak również do generowania haseł, a w przypadku programu, który został zainstalowany i aktywowany na smartfonie Użytkownika także umożliwia rejestrację adresów e-mail podlegających monitorowaniu ujawnienia danych w znanych wyciekach danych; program jest udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług, np. w Aplikacji. Program jest dostępny na urządzeniu (smartfon, tablet, komputer) pracujące pod jednym z systemów operacyjnych (Android z Google Mobile Services – GMS, Windows, MAC, iOS). Aplikacja nie działa na smartfonach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services - HMS.
  5. **Licencja** - zaakceptowane przez Użytkownika Usługi zasady i warunki korzystania z Aplikacji. Warunki Licencji dostępne są na <https://www.f-secure.com/pl/legal/terms>;
  6. **Instalacja** - zainstalowanie oprogramowania przez Użytkownika Usługi na urządzeniu Użytkownika Usługi (typu komputer, tablet, smartfon), po zaakceptowaniu warunków licencji;
  7. **System** - system informatyczny, składający się z elementów stanowiących własność Polkomtel lub Dostawcy Usługi, umożliwiający korzystanie z Usługi oraz komunikację pomiędzy Polkomtel i Użytkownikami. System zapewnia Użytkownikowi Usługi i osobom przez niego wskazanym (Użytkownikom) stały dostęp do danych Użytkownika Usługi w Systemie oraz umożliwia Użytkownikowi Usługi zarządzanie tymi danymi;
  8. **Użytkownik Usługi** – Abonent, który korzysta z aktywowanej Usługi;
  9. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer telefonu Abonenta w sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, routerze lub modemie.;
  10. **Aplikacja** - oprogramowanie udostępnione Użytkownikowi Usługi po zalogowaniu się na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) objęte licencją. Aplikację na urządzenie mobilne typu tablet lub smartfon można pobrać ze sklepu internetowego, dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje;
  11. **Aktywacja** - włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz udostępnienie Aplikacji;

12. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Polkomtel usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
13. **Dostawca Usługi** -F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarekatu 7, 00180 Helsinki.

### § 3

#### Rodzaje Usługi oraz zasady korzystania z Usługi

14. Abonent ma możliwość aktywowania jednej z Usług:
  - a. Ochrona Internetu i Tożsamości na 1 urządzenie i 1 mail,
  - b. Ochrona Internetu i Tożsamości na 3 urządzenia i 2 maile,
  - c. Ochrona Internetu i Tożsamości na 5 urządzeń i 5 maili.
15. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus.
16. Do jednego Numeru MSISDN w tym samym czasie może być przypisana tylko i wyłącznie jedna usługa Ochrony Internetu.
17. W celu prawidłowego działania Usługi należy spełnić wymagania techniczne określone w § 7.
18. Po aktywacji Usługi, należy się zalogować na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) w celu pobrania i instalacji Aplikacji na urządzeniu typu komputer, tablet lub smartfon.
19. Do logowania na [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) należy podać Numer MSISDN, na który zawarta jest umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel, poprzedzonego oznaczeniem +48.
20. Funkcjonalności Aplikacji różnią się w zależności od systemu operacyjnego urządzenia, co zostało opisane w § 7.
21. Dostęp do zarządzania Licencjami można uzyskać poprzez zalogowanie się ze strony [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl). Dane do logowania zostaną przesłane wiadomością SMS oraz dla Abonentów, którzy przy zawieraniu Umowy podają adres e-mail również na podany adres e-mail. Możliwe jest również wybranie na podanej powyżej stronie opcji „Nie pamiętasz hasła?” i podanie numeru MSISDN przypisanego do Usługi poprzedzonego oznaczeniem +48 w celu ustawienia nowego hasła.
22. Przed instalacją Aplikacji należy odinstalować inne programy antywirusowe, znajdujące się na urządzeniu.
23. Użytkownik Usługi ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Usługi, gdy system komputerowy Użytkownika Usługi nie spełnia wymagań technicznych, określonych w § 7, a także, gdy Użytkownik Usługi w systemie komputerowym używa innych programów służących ochronie systemu komputerowego.
24. Pobranie aplikacji, o której mowa w pkt. 5 powyżej, wiąże się z naliczaniem opłaty za transmisję danych, zgodnie z obowiązującym Użytkownika Usługi cennikiem lub regulaminami promocji na połączenia transmisji danych.
25. Użytkownik Usługi może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem
26. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Usługi odpowiada Użytkownik Usługi.

### § 4 Aktywacja Usługi

1. Użytkownik Usługi może zlecić jej aktywowanie:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 - w treści SMS należy wpisać Kod Aktywacyjny z poniższej tabeli:

Usługa	Kod Aktywacyjny
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	DODAJ 011
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	DODAJ 013
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	DODAJ 015

- b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>12</sup> – Usługę aktywuje konsultant;
  - c. logując się do iPlus na [www.plus.pl](http://www.plus.pl);
  - d. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa
  - e. na stronie internetowej <https://www.plus.pl/uslugi/ochrona-internetu>.
2. Czas pomiędzy złożeniem zlecenia aktywacji Usługi zgodnie z §4 pkt 1 powyżej, a możliwością zalogowania się na stronie [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) zgodnie z w §3 pkt 5, może wynieść do 5 dni.
3. Usługa będzie aktywna w każdym Okresie Rozliczeniowym do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Użytkownika Usługi.

### § 5 Opłaty

1. Za każdy Okres Rozliczeniowy zostanie pobrana opłata stała, wg poniższej tabeli:

Usługa	Opłata miesięczna netto	Opłata miesięczna z VAT
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	4,06 zł	4,99 zł
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	8,13 zł	10,00 zł
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	12,19 zł	14,99 zł

2. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Użytkownikowi Usługi sieci Plus przez Polkomtel.
3. Użytkownik Usługi w każdej chwili może zlecić dezaktywację Usługi. Jeśli zrezygnuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata będzie proporcjonalna do okresu, w którym była aktywna Usługa.

### § 6 Dezaktywacja Usługi

<sup>12</sup> Opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent



1. Użytkownik Usługi może zlecić jej dezaktywowanie:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088. W treści SMS należy wpisać Kod Dezaktywacyjny z poniższej tabeli:

Usługa	Kod Dezaktywacyjny
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 1 urządzenie i 1 mail)	USUN 011
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 3 urządzenia i 2 maile)	USUN 013
Ochrona Internetu i Tożsamości (na 5 urządzeń i 5 maili)	USUN 015

- b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>13</sup> – Usługę dezaktywuje konsultant,
  - c. logując się do iPlus [www.plus.pl](http://www.plus.pl),
  - d. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
2. Usługa zostanie dezaktywowana w chwili otrzymania przez Polkomtel zlecenia dezaktywacji Usługi, o którym mowa w § 6 pkt 1. W przypadku zlecenia dezaktywacji Usługi za pomocą wiadomości SMS, Użytkownik Usługi otrzyma potwierdzenie przyjęcia przez Polkomtel zlecenia dezaktywacji Usługi zwrótną wiadomością SMS.
  3. Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.
  4. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.

## § 7 Funkcjonalności i wymagania techniczne

1. Korzystanie z Usługi jest możliwe na urządzeniach spełniających poniżej wskazane wymagania techniczne:

Komputery PC z systemem Windows	Komputery Mac z systemem macOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 11</li> <li>• Windows 10 , roczne update'y lub nowsze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• macOS 11 (Big Sur) lub nowszy</li> </ul>
<p>Zalecane wymagania systemowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• procesor: 1 GHz lub szybszy*</li> <li>• pamięć: 1 GB RAM (32-bit) lub 2 GB RAM (64-bit)</li> <li>• wolne miejsce na dysku: przynajmniej 600 MB</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul> <p>*) nie są obsługiwane tablety w architekturze ARM</p>	<p>Zalecane wymagania systemowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intel/Apple Silicon procesor</li> <li>• 500 MB wolnego miejsca na dysku</li> <li>• pamięć: 1 GB lub więcej</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>
<p>Obsługiwane przeglądarki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Edge</li> <li>• Google Chrome</li> <li>• Mozilla Firefox</li> </ul>	<p>Obsługiwane przeglądarki:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Google Chrome</li> <li>• Mozilla Firefox</li> <li>• Apple Safari</li> </ul>

Smartfony i tablety z systemem Android z Google Mobile Services	Smartfony i tablety z systemem iOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Android 10.0 lub nowszy</li> <li>• co najmniej 100MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej</li> <li>• nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS 15 lub nowszy</li> <li>• co najmniej 30 MB wolnego miejsca w pamięci</li> <li>• wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji</li> </ul>

Aplikacja nie działa na urządzeniach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services.

2. Dostępność funkcjonalności Ochrony Internetu na poszczególne systemy operacyjne:

Opis	Windows	Android	MAC	iOS
Ochrona zdjęć, filmów oraz prywatnych plików przed kradzieżą lub zniszczeniem	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona przed programami wymuszającymi okup	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona bankowości online zgodna z zaleceniami banków	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed kradzieżą numeru karty kredytowej	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed przejęciem Twoich kont w sklepach internetowych i portalach społecznościowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona konta w mediach społecznościowych	TAK	TAK	NIE	NIE
Blokowanie dostępu do szkodliwych dla dzieci treści w internecie, takich jak: treści pornograficzne, obrazujące przemoc, związane z hazardem, czy też zachęcające i umożliwiające zdobycie narkotyków	TAK	TAK	TAK	TAK
Określenie limitu czasu, jaki dziecko spędza surfując w Internecie	TAK	TAK	TAK	TAK
Kontrola nad grami i aplikacjami, które Twoje dziecko instaluje na urządzeniu	NIE	TAK	NIE	NIE

<sup>13</sup> Opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usługi, z którego korzysta Abonent

## § 8 Odpowiedzialność

27. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
28. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik Usługi ma prawo wezwania Polkomtel do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem Usługi terminie, Użytkownik Usługi może od niej odstąpić.
29. Użytkownik Usługi może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
  16. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  17. Użytkownik Usługi i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika Usługi, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
30. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik Usługi może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14.
31. Użytkownik Usługi może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie pkt. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie pkt. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
32. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w pkt. 5 Polkomtel dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Regulaminu oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
33. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
34. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
35. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a. środowisko cyfrowe Użytkownika Usługi nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - b. Użytkownik Usługi nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi.
36. Użytkownik Usługi ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do jego weryfikacji tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informację o okolicznościach reklamacji, m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
37. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
38. 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.
39. Polkomtel może wezwać Użytkownika Usługi do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika Usługi. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika Usługi reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik Usługi ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
40. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

## § 9 Postanowienia końcowe

1. Polkomtel może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonane na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika Usługi;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Polkomtel informuje Użytkownika Usługi o zmianach wskazanych w pkt. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Polkomtel informuje Użytkownika Usługi 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.
6. Jeśli Użytkownik Usługi nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 5, 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.
7. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem [www.plus.pl](http://www.plus.pl), [www.ochronainternetu.pl](http://www.ochronainternetu.pl) oraz w punktach sprzedaży Polkomtel.

## Regulamin Usługi Dostępowej „Usługa Prawnik” („Regulamin”)

z dnia 01.01.2023 roku

1. Usługa dostępowa „Usługa Prawnik” jest świadczona przez Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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 („Polkomtel”). Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)
2. Usługa Prawnik jest świadczona dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, posiadających status Abonenta Polkomtel („Klient”), z wykorzystaniem Usługi Dostępowej.
3. Polkomtel umożliwia złożenie zamówienia, aktywację oraz uzyskanie dostępu do Usługi Prawnik („Usługa Dostępowa”). Aktywacji Usługi Prawnik może być dokonana przez Klienta w następujący sposób:
  - a) za pośrednictwem SMS — Klient wysyła bezpłatny SMS na nr 2601 o treści AKT PD1;
  - b) telefonicznie — dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
  - c) sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa
4. Klient może dezaktywować Usługę Prawnik poprzez:
  - a. wysłanie bezpłatnego SMS na nr 2601 o treści DEAKT PD1 z numeru telefonu (MSISDN), do którego została aktywowana Usługa Prawnik (Numer bezpłatny w kraju; w roamingu międzynarodowym opłata jak za zwykłą wiadomość SMS wysłaną na numer krajowy, zgodnie z cennikiem właściwym dla taryfy/promocyjnego planu cenowego, z którego korzysta Abonent),
  - b. telefonicznie — dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta;
  - c. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa
5. Usługa Prawnik świadczona jest przez Avalio sp. z o.o. zgodnie z „Regulaminem usługi pomocy prawnej dla klientów Polkomtel sp. z o.o.”. Usługa Dostępowa jest świadczona do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym dokonano dezaktywacji, zgodnie z punktem poprzednim, bądź do momentu utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. — Abonament”.
6. Polkomtel zapewnia Klientowi możliwość skorzystania bezpłatnie z połączeń telefonicznych z infolinią 801 060 606 w ramach opłaty, o której mowa w pkt 9, dla numeru MSISDN Klienta, dla którego aktywowana została Usługa Prawnik, niezbędnego do korzystania z usług pomocy prawnej świadczonych przez Avalio sp. z o.o. („Avalio”)
7. Klient korzystający z Usługi Prawnik uzyskuje prawo do skorzystania z usług pomocy prawnej świadczonych przez Avalio, na zasadach określonych w Regulaminie Usługi dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o., bez ponoszenia dodatkowych opłat.
8. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usługi Dostępowej. Avalio ponosi odpowiedzialność za świadczenie pomocy prawnej na zasadach opisanych w „Regulaminie usług pomocy prawnej dla klientów Polkomtel sp. z o.o.”.
9. Z tytułu świadczenia przez Polkomtel Klientowi Usługi Dostępowej, Klient będzie płacił opłatę w kwocie 11,90 zł (14,64 zł z VAT) miesięcznie bądź kwotę przewidzianą w odpowiednim promocyjnym regulaminie promocji Polkomtel obejmującym Usługę Prawnik.
10. Opłata, o której mowa w punkcie poprzednim naliczana jest za każdy Okres Rozliczeniowy, w którym Klient ma możliwość korzystania z Usługi Prawnik.
11. Połączenie z Centrum Porad Prawnych (infolinią) jest możliwe wyłącznie na terytorium Polski.
12. Klient zlecając aktywację Usługi Prawnik akceptuje Regulamin Usługi Dostępowej Usługi Prawnik oraz Regulamin Usług pomocy prawnej dla Klientów Polkomtel sp. z o.o. oraz wyraża zgodę na przekazanie przez Polkomtel swoich danych (imię, nazwisko, numer telefonu (MSISDN)) do Avalio w celu świadczenia usług pomocy prawnej przez Avalio. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się Regulamin Usługi Dostępowej.
13. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi Dostępowej w terminie oraz brak zgodności Usługi Dostępowej z Regulaminem.
14. Jeżeli Usługa Dostępowa, nie została dostarczona w terminie, Klient ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust 21-25. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi Dostępowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może od niej odstąpić.
15. Klient może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi Dostępowej, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi Dostępowej, lub
  - b. Klient i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi Dostępowej miał istotne znaczenie dla Klienta, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
16. W przypadku, świadczenia Usługi Dostępowej w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia Usługi Dostępowej do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust 21-25.
17. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Klient, na żądanie złożone na podstawie ust. 16, doprowadzenie do zgodności Usługi Dostępowej z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi Dostępowej do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 16;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę Dostępową do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 16;
  - d. brak zgodności Usługi Dostępowej z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Polkomtel, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Usługa Dostępowa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
18. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 17 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
19. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 17 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
20. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi Dostępowej, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa Dostępowa miała być dostarczana.
21. Klient ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi Dostępowej podając dane niezbędne do weryfikacji Klienta 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
22. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
23. 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.
  24. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Klienta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Klient jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
  25. Polkomtel może wezwać Klienta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi Dostępowej z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Klienta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Klient ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
  26. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian w Regulaminie, zgodnie z ust. 27-30.
  27. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi Dostępowej z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
    - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu do zachowania jego zgodności z prawem;
    - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
    - c. usprawnienie działania Usługi Dostępowej oraz obsługi Klientów;
    - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi Dostępowej;
    - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi Dostępowej;
    - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi Dostępowej;
    - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi Dostępowej;
    - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
    - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
  28. Polkomtel poinformuje Klienta o zmianach wskazanych w ust. 27 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl). Publikacja nastąpi z 30-dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
  29. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi Dostępowej, Polkomtel 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.
  30. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 29, 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.
  31. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi Dostępowej po poinformowaniu Klienta z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
  32. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023 roku.

## REGULAMIN USŁUG POMOCY PRAWNEJ DLA KLIENTÓW POLKOMTEL SP. Z O.O.

### SPIS ROZDZIAŁÓW:

- I. Postanowienia wstępne
- II. Zakres Usługi
- III. Sposoby uzyskania i utraty praw do korzystania z Usługi Prawnik
- IV. Centrum Porad Prawnych
- V. Reklamacje
- VI. Postanowienia końcowe

### ROZDZIAŁ I

#### [Postanowienia wstępne]

#### § 1

Niniejszy regulamin Usługi dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o. (zwany dalej „Regulaminem”) dotyczy świadczenia usług pomocy prawnej dla Klientów Polkomtel Sp. z o.o.

#### § 2

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Plus** — Polkomtel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, posiadająca numer REGON: 01130796800000, NIP 5271037727, o kapitale zakładowym 2.360.069.800,00zł;
2. **Klient** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadający status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polkomtel Sp. z o.o. dla Abonentów”, która posiada prawo do korzystania z Usługi.
3. **Prawnik** - adwokat lub radca prawny świadczący pomoc prawną Klientom w ramach Usługi;
4. **Usługa Prawnik** - usługa dostępowa dla Klientów polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu przez Plus dostępu do Centrum Porad Prawnych;
5. **Usługa** — pomoc prawna świadczona przez Availo przy wykorzystaniu Centrum Porad Prawnych, w ramach którego pomoc prawną świadczą adwokaci lub radcowie prawni (zwani dalej „Prawnikami”, a każdy z osobna „Prawnikiem”), zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie,
6. **Centrum Porad Prawnych** — dedykowane dla Klientów centrum telefoniczne obsługiwane przez konsultantów i Prawników, dostępne pod numerem **801 060 606**, przy wykorzystaniu którego świadczone są Usługi od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 — 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym przedziale czasu oraz z wyłączeniem 24 i 31 grudnia każdego roku; połączenie z Centrum Porad Prawnych jest możliwe wyłącznie na terytorium Polski;
7. **Availo** - podmiot organizujący i zapewniający świadczenie pomocy prawnej przez Prawników w ramach Centrum Porad Prawnych, posiadający własne call center, czyli centrum odbioru zlecenia od Klienta, którego zadaniem jest przekazanie sprawy do właściwego Prawnika — podmiotem tym jest Availo spółka z ograniczoną

odpowiedzialnością, z siedzibą w Jasionce 948, 36-002 Jasionka, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416198, NIP: 8133671973, o kapitale zakładowym 200.000,00 zł;

8. **Konto Klienta** - prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet indywidualne konto przypisane do każdego Klienta, służące w szczególności do:
- 1) korzystania przez Klienta z Usługi, w tym zapisywania historii korzystania z Usługi ;
  - 2) kontaktów Klienta z Centrum Porad Prawnych, w tym przysyłania dokumentów związanych ze świadczoną Usługą;
8. **Dni robocze, tydzień roboczy** — dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 — 20.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy przypadających w tym przedziale czasu oraz z wyłączeniem 24 i 31 grudnia każdego roku.

## ROZDZIAŁ II [Zakres Usługi]

<b>Liczba spraw</b>	<b>Porada telefoniczna</b>	<b>Opracowanie umowy, pisma urzędowego, pisma procesowego do wartości przedmiotu sprawy 150.000 zł z wyłączeniem środków zaskarżenia</b>
<b>Zakres usług</b>	<p>1 Usługa miesięcznie - dotycząca jednej sprawy, tj. Klient ma prawo do nieograniczonych czasowo oraz ilościowo kontaktów z Centrum Porad Prawnych w danej sprawie do czasu zakończenia pomocy prawnej w ramach danej sprawy.</p> <p>Niewykorzystana Usługa w danym miesiącu przechodzi na kolejny miesiąc, przy czym na kolejny miesiąc może przejść maksymalnie jedna niewykorzystana Usługa.</p>	1 Usługa w ciągu 6 miesięcy
<b>Zakres usług</b>	<b>Doradztwo w zakresie wszystkich dziedzin prawa związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i życiem prywatnym z wyłączeniem doradztwa podatkowego</b>	

1. Klient nie jest zobowiązany do zapłaty jakichkolwiek należności za świadczenie Usługi na rzecz Availo.
2. Z zakresu Usługi wyłączone są sprawy dotyczące sporów pomiędzy Klientem, a Polkomtel Sp. z o.o., lub Cyfrowy Polsat S.A., lub Plus Bank S.A., albo Availo lub Prawnikiem.
3. Prawnik odmówi świadczenia pomocy prawnej, jeżeli w przedstawionej sprawie zachodzą okoliczności wyłączające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa.

## ROZDZIAŁ III

### [Sposoby uzyskania i utraty prawa do korzystania z Usługi Prawnik]

1. Klient może zlecić aktywowanie Usługi Prawnik:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 2601.  
W treści SMS należy wpisać Kod Aktywacyjny dla usługi: **AKT PD1**  
Po aktywacji Klient otrzyma SMS z potwierdzeniem aktywacji o treści: **Zlecenie zostało przyjęte. Usługa Prawnik będzie aktywna od jutra. Plus**
  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta Polkomtel (Dział Obsługi Klienta): 601102601<sup>14</sup> — Usługę aktywuje konsultant,
  - c. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
2. Warunkiem korzystania z Usługi Prawnik jest posiadanie aktywnego numeru telefonu (MSISDN) w sieci Plus.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi Prawnik nastąpi w terminie 3 dni roboczych po dniu, w którym Klient zlecił jej aktywowanie w trybie opisanym w powyżej.
4. Klient może zlecić wyłączenie Usługi Prawnik:
  - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 2601. W treści SMS należy wpisać Kod Deaktywacyjny: **DEAKT PD1**
  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601<sup>1</sup> — Usługę wyłącza konsultant,
  - c. u sprzedawcy w Punkcie Sprzedaży Plusa.
5. Zakończenie świadczenia Usługi Prawnik nastąpi ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym Klient zlecił wyłączenie Usługi Prawnik.

## ROZDZIAŁ IV

### [Centrum Porad Prawnych]

1. Usługa świadczona jest przy wykorzystaniu Centrum Porad Prawnych w formie rozmowy telefonicznej, a w razie potrzeby także za pośrednictwem poczty elektronicznej, dedykowanego Konta klienta, lub faksu.
2. Centrum Porad Prawnych zapewnia:
  - a. świadczenie pomocy prawnej przez Prawników, w języku polskim, w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w godzinach pracy i zakresie wskazanym w Regulaminie,
  - b. dostęp do dedykowanego Konta Klienta poprzez stronę [www.plus.pl](http://www.plus.pl),
3. W ramach Usługi Klient ma prawo m.in. uzyskać:
  - a. możliwe rozwiązania przedstawionego stanu faktycznego;
  - b. najkorzystniejszy dla Klienta sposób rozwiązania problemu;
  - c. podstawy prawne odnoszące się do przedstawionego stanu faktycznego;
  - d. instytucje prawne — organy/podmioty uprawnione/zobowiązane do podjęcia działań w danej sprawie;
  - e. argumenty za i przeciw przedstawionemu rozwiązaniu;
  - f. wzory odpowiednich pism - na życzenie mailem;
  - g. odpowiedzi na pytania dodatkowe;
  - h. informacje o wysokości kosztów sądowych i procedurach w danej sprawie.
4. Proces obsługi w ramach Usługi obejmuje poniższe kroki:

<sup>14</sup> opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

- a. Klient wykonuje pierwszy kontakt do Centrum Porad Prawnych pod numer 801 060 606<sup>1</sup> z numeru telefonicznego, na którym została aktywowana Usługa Prawnik.
  - b. Po uzyskaniu połączenia następuje weryfikacja Klienta w Centrum Porad Prawnych. W ramach weryfikacji Klient ustanawia sposób identyfikacji w związku z korzystaniem z Usługi w przyszłości oraz ma prawo wskazać listę osób uprawnionych do kontaktu w ramach korzystania z Usługi w imieniu Klienta. Wszelkie zmiany danych weryfikacyjnych i osób uprawnionych do kontaktu w ramach korzystania z Usługi, należy dokonywać w Centrum Porad Prawnych. Przy każdorazowym kontakcie z Centrum Porad Prawnych Klient będzie weryfikowany, zgodnie z niniejszym punktem, i informowany o statusie sprawy, dalszych krokach i bieżącym limicie spraw.
  - c. Klient przedstawia Centrum Porad Prawnych ogólny zakres problemu i zależnie od własnej wiedzy - informuje, jakiej dziedziny prawa może dotyczyć problem prawny. Na tej podstawie, Centrum Porad Prawnych, w celu prawidłowego ustalenia właściwej dziedziny prawa może prosić Klienta o dodatkowe informacje o planowanej do przedstawienia Prawnikowi sprawie.
  - d. Po ustaleniu dziedziny prawa konsultant w Centrum Porad Prawnych przełącza rozmowę Klienta do odpowiedniego Prawnika. Jeżeli kontakt Klienta dotyczy sprawy już realizowanej, Klient ma możliwość poinformować o tym fakcie konsultanta Centrum Porad Prawnych.
  - e. Prawnik świadczy względem Klienta pomocy prawną w oparciu o podany przez Klienta opis stanu faktycznego, zgodnie z poniższymi zasadami:
    - i. w przypadku porady prawnej telefonicznej – w czasie trwania rozmowy telefonicznej. Jeżeli skomplikowany lub zbyt obszerny zakres porady uniemożliwi niezwłoczne jej udzielenie, porada zostanie udzielona w terminie uzgodnionym z Klientem nie dłuższym niż 6 godzin roboczych, chyba że Klient uzgodni z Prawnikiem inny termin, a połączenie zostanie wykonane na koszt Centrum Porad Prawnych;
    - ii. w przypadku opracowania pisma procesowego, przedprocesowego, umowy lub innego dokumentu lub po przesłaniu przez Klienta kompletu niezbędnych informacji i dokumentów do udzielenia pomocy prawnej, opracowania pisma, umowy – niezwłocznie po opracowaniu dokumentu przez Prawnika, w terminie uzgodnionym z Klientem nie dłuższym niż 48 godzin tygodnia roboczego, chyba że Klient uzgodni z Prawnikiem inny termin lub obiektywnie niemożliwe jest opracowanie dokumentu w tym czasie z uwagi na zawziętość lub obszerność sprawy;
    - iii. w przypadku, gdy przedstawiony telefonicznie opis stanu faktycznego w sprawie wymagać będzie uzupełnienia o dokumenty, Klient chcący uzyskać pomoc prawną zobowiązany będzie przesłać na podane dane kontaktowe Centrum Porad Prawnych, faksem lub pocztą elektroniczną dokumenty niezbędne do udzielenia porady prawnej, a czas wykonania pomocy prawnej liczyć się będzie od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu otrzymania przez Prawnika odpowiedniego uzupełnienia opisu sprawy lub przesłania dokumentów.
5. Klient ma prawo do nieograniczonych czasowo oraz ilościowo kontaktów z Centrum Porad Prawnych w danej sprawie do czasu zakończenia pomocy prawnej w ramach danej sprawy.
  6. Przy świadczeniu pomocy prawnej Prawnik zobowiązany jest do zachowania chronionej właściwymi przepisami tajemnicy zawodowej, w zakresie określonym w przepisach obowiązujących Prawnika.
  7. Wszystkie rozmowy z Centrum Porad Prawnych są nagrywane przez Centrum Porad Prawnych i zachowywane przez okres przewidziany prawem. Rozmowy Klienta z Prawnikiem podlegają tajemnicy adwokackiej lub radcowskiej i mogą być odsłuchiwane, bądź udostępniane przez Centrum Porad Prawnych wyłącznie zgodnie z właściwymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami korporacyjnymi dotyczącymi Prawnika udzielającego pomocy prawnej.

## ROZDZIAŁ V

### [Reklamacje]

Klient ma możliwość wnieść reklamację w przedmiocie sposobu realizacji Usługi w następującym trybie:

- 1) reklamacje dotyczące Usługi Klient może wnieść pisemnie, drogą elektroniczną do Availo; jeżeli Klient przekazuje reklamację na adres korespondencyjny Availo winien ją nadać na adres: Availo Sp. z o.o., Jasionka 948, 36-002 Jasionka lub na adres e-mail: reklamacja.plus@availo.pl z dopiskiem: Reklamacja Prawnik;
- 2) reklamacja winna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta, tj. imię i nazwisko oraz numer telefonu, na którym została aktywowana Usługa Prawnik oraz opis sprawy i zastrzeżeń Klienta co do udzielonej porady prawnej oraz ewentualne wskazanie w jaki sposób ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację;
- 3) jeżeli reklamacja nie pozwala na identyfikację reklamowanej porady prawnej, w celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie szczegółowych danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji;
- 4) Availo udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty jej wpływu, z zastrzeżeniem pkt. 5);
- 5) w przypadku konieczności uzupełnienia okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji, czas na udzielenie odpowiedzi na reklamację ulega zawieszeniu do czasu uzyskania przez Availo uzupełniających informacji;
- 6) odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej jednak na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny, wskazany przez Klienta sposób.

## ROZDZIAŁ VI

### [Postanowienia końcowe]

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.

## 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:

1. **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](http://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;
2. **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;
3. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
4. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
5. **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **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;
7. **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 bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
11. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytką główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **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 w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
19. **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;
20. **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 w serwisach producenta;
21. **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>;
22. **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](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
23. **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;
24. **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;
25. **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;
26. **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

41. 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](http://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](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
42. 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.
43. 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](mailto:infolinia@ucare.pl).
44. 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.
45. 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.
46. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
47. 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.
48. 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 Zalanie 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](http://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 Blokady 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 naprawy 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 naprawy 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 naprawy. 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 będąc 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 naprawy.
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**

- i. 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.
- j. Usługa Serwisowa jest świadczona od momentu aktywacji przez czas nieokreślony i rozliczana w Okresach Rozliczeniowych.
- k. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
  49. z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,
  50. 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,
  51. 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,
  52. 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
- l. Dezaktywacja Usługi Serwisowej oznacza brak możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia na zasadach opisanych w Regulaminie.

- m. 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](http://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)<sup>15</sup>;
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto: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](http://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 do 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;
  - 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](http://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

<sup>15</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

1. Oplata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
2. Oplata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tableatów 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. Oplata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi odpowiednio dla: telefonów, smartfonów, tableatów 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).

## Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”

### § 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.
4. Umowa o świadczenie Usługi Serwisowej może zostać zawarta wraz z zawarciem lub przedłużeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### § 2 Definicje

Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **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](http://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;
2. **Cennik** – ceny za świadczenie Usługi Serwisowej i świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej, stanowiący **Załącznik nr 1** do Regulaminu i będący jego integralną częścią;
3. **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
4. **Dystrybutor** – jest to osoba fizyczna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej lub osoba prawna, która wprowadziła do obrotu Urządzenie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub przez autoryzowanego przedstawiciela producenta Urządzenia;
5. **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
6. **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 działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99;
7. **Klient** – Abonent Plus Abonament 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) albo Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez Polkomtel do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
8. **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 8 Regulaminu;
9. **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
11. **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
13. **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 w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800 PLN, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968.
14. **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
15. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z Cennikiem;
17. **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
18. **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Klientem a Polkomtel;
19. **Urządzenie** – oznacza telefon komórkowy lub smartfon, który został wprowadzony do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przez Dystrybutora;
20. **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;
21. **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>;
22. **Usługa Serwisowa** – usługa serwisowa Serwis Urządzenia SIM II 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](http://www.naprawaplus.pl) lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00);
23. **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;

24. **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;
25. **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 rękę w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
26. **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 „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 Regulamin 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](http://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](http://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](mailto: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. W przypadku zmiany wykorzystywanego Urządzenia Użytkownik może dokonać aktualizacji Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową za pomocą infolinii technicznej pod numerem (22) 716 19 99. Użytkownikowi przysługuje 1 (jedna) aktualizacja Numeru IMEI/SN w okresie 24 Okresów Rozliczeniowych liczonych od aktywacji Usługi Serwisowej. Warunkiem skutecznej aktualizacji Numeru IMEI/SN jest dołączenie zdjęcia nieuszkodzonego Urządzenia z Numerem IMEI/SN, które ma zostać objęte Usługą Serwisową.
7. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
8. 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.
9. 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. 8, 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 doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
  - 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. 8;
  - 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. 8, 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 lub ust. 6 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 Zalanie 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](http://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:
  - 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. 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) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 6 ust. 1 Regulaminu;
  - 4) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
  - 5) Użytkownik nie usunął Blokady założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
  - 6) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 3 ust. 3 Regulaminu;
  - 7) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
  - 8) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;
  - 9) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
  - 10) 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 przekaże 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 zdecyduje 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 zdecyduje 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 zdecyduje 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 1.000,00 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 następuje w ciągu 7 dni od dnia ustalenia Numeru IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową, co następuje 7 (siódmego) dnia od zawarcia albo przedłużenia obowiązywania Umowy oraz zlecenia aktywacji Usługi Serwisowej. Za dzień aktywacji Usługi Serwisowej uznaje się dzień, w którym Polkomtel wysłał do Klienta wiadomość SMS potwierdzającą aktywację Usługi Serwisowej wraz z informacją o Numerze IMEI/SN Urządzenia objętego Usługą Serwisową.
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 Regulamin 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 „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 Regulamin 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](http://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)<sup>16</sup>;
  - 2) pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
  - 3) pocztą elektroniczną na adres: [bok@plus.pl](mailto: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) albo 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 „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 Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (RŚUT) dla Abonentów, którzy zawarli umowę od 01.09.2021.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://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;
  - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
7. Polkomtel informuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 6 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://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 informuje 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.

<sup>16</sup> W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.



## Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia SIM II”

### Cennik za Usługę Serwisową i za świadczenia wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej

1. Oplata za świadczenie Usługi Serwisowej wynosi 25 zł brutto za 1 Okres Rozliczeniowy.
2. Oplata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynosi dla telefonów i smartfonów: 39,84 zł. netto, tj. 49,00 zł brutto (z VAT);.
3. Oplata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy wynosi dla telefonów i smartfonów : 56,10 zł. netto, tj. 69,00 zł brutto (z VAT).

### REGULAMIN USŁUGI TIDAL („Regulamin”)

#### REGULAMIN USŁUGI „TIDAL”

1. Usługa „TIDAL” jest świadczona przez TIDAL Sp. z o.o. dla Abonentów, w rozumieniu Regulaminów wymienionych w pkt. 2, Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym 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. 601102601 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), e-mail: bok@plus.pl
2. Usługa jest świadczona dla osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, będących Abonentami Polkomtel, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel i którzy aktywują Usługę („Abonent”).
3. Polkomtel umożliwia Użytkownikowi złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu z serwisu w wybranej wersji TIDAL („Usługa”) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Oplata za Usługę będzie pobierana raz w okresie rozliczeniowym (30 dni), w zależności od wybranej wersji TIDAL:

- TIDAL w kwocie 21,99 zł brutto
- TIDAL Family w kwocie 34,99 zł brutto
- TIDAL +DJ Extension w kwocie 39,99 zł brutto
- TIDAL Family +DJ Extension w kwocie 59,99 zł brutto

Użytkownik, który aktywuje TIDAL z wykorzystaniem Usługi po raz pierwszy jest zwolniony z opłaty za Usługę przez pierwsze 90 dni od aktywacji („Bezpłatny okres”). Użytkownik, który aktywował wcześniej TIDAL na danym numerze MSISDN, korzystał z Bezpłatnego okresu i dezaktywował TIDAL, nie jest uprawniony do kolejnego Bezpłatnego okresu po ponownej aktywacji TIDAL z wykorzystaniem Usługi na danym numerze MSISDN. Użytkownik w trakcie Bezpłatnego okresu może zmienić aktywowaną wersję TIDAL na inną, jednakże nie wpływa to na wydłużenie pierwotnego Bezpłatnego okresu.

5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z usługi „TIDAL” 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.
6. Usługa po upływie Bezpłatnego okresu, zostanie przekształcona w Usługę płatną, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony wiadomością SMS na dwa dni przed zakończeniem Bezpłatnego okresu. Usługa na okres płatny przedłuży się w wersji, która była aktywna w dniu zakończenia Bezpłatnego okresu. Oznacza to, że po upływie każdego okresu 30 dni Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejny okres 30 dni, a Użytkownik Usługi zostanie obciążony opłatą określoną w pkt 4 powyżej w zależności od wybranej wersji, przy czym w przypadku Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoimi Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, rozpoczęcie kolejnego okresu 30 dni nastąpi dopiero po obciążeniu jego konta opłatą, o ile na koncie klienta będą dostępne środki na pobranie opłaty, zgodnie z pkt 4 powyżej. W momencie braku środków na koncie Użytkowników Usługi będących Abonentami Simplus/Sami Swoimi Abonentami na Kartę, Abonentami MixPlus, Abonentami PlusMix, Abonentami Mix lub Abonentami 36.6, na przedłużeniu Usługi, Użytkownik może dalej korzystać z usługi przez okres 14 dni. W tym okresie Użytkownik otrzyma 3 wiadomości SMS przypominające o zasileniu konta. W przypadku dokonania zasilenia konta Usługa zostaje przedłużona na kolejny okres 30 dni, jednakże na poczet tych 30 dni zaliczany jest okres 14 dni wy, o którym mowa powyżej, a pobrana opłata pokrywa niezapłacony okres, w którym Użytkownik korzystał z Usługi. Brak dokonania zasilenia konta będzie skutkowało automatyczną dezaktywacją Usługi. W przypadku dokonania zasilenia konta i jednocześnie posiadania innych zaległych płatności, najpierw zostaną pobrane one, a następnie dopiero opłata z tytułu świadczenia Usługi.
7. Niezbędne do skorzystania z Usługi jest posiadanie aktywnej karty SIM, na której działa Usługa Dostępowa (Usługa Dostępowa świadczona jest na rzecz Abonentów Polkomtel na podstawie „Regulaminu Usługi Dostępowej”). Blokada Usługi Dostępowej nie ma wpływu na Usługi o charakterze ciągłym aktywowane przed dokonaniem tej blokady. W takim wypadku Usługa będzie świadczona w sposób ciągły do momentu jej dezaktywacji. Abonenci, którzy mają blokadę świadczenia Usługi Dostępowej mogą skorzystać z Usługi po wyrażeniu zgody na świadczenie Usługi Dostępowej.
8. Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik powinien zapoznać się z niniejszym Regulaminem. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Internecie pod adresem: < [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) i [www.plushbezlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezlimitu.pl/tidal) > oraz w siedzibie Polkomtel.
9. Usługę można zamówić w następujący sposób:

- a) **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) lub [www.plushbezlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezlimitu.pl/tidal)** Abonent po kliknięciu przycisk „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto w Usłudze na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
- b) **Dla użytkowników telefonów Android lub Huawei, którzy pobrali aplikację TIDAL ze sklepu Google Play lub App Gallery** wystarczy po uruchomieniu kliknąć w przycisk „Wypróbuj” i podać numer w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter i zalogować się tak utworzonym kontem.
- c) **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez wypełnienie zamówienia na stronie internetowej <https://offer.tidal.com/plusPI>** w ramach którego Abonent zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia. W celu skorzystania z TIDAL należy założyć konto na adres e-mail lub za pomocą Facebook/Twitter. Następnie należy pobrać aplikację TIDAL ze sklepu App Gallery lub Google Play lub App Store i zalogować się utworzonym kontem. W przypadku dokonania akceptacji warunków płatności i świadczenia poprzez kliknięcie „Zamawiam i płacę”, a niezłożenia konta w TIDAL, Użytkownik zobowiązany jest do przejścia jeszcze raz procesu opisanego powyżej w zależności od sposobu złożenia zamówienia za pierwszym razem, jednakże nie wiąże się to z ponownym

- pobranem Opłaty za Usługę. W przypadku nie założenia konta Abonent otrzyma na swój numer telefonu link do ponownej rejestracji (założenia konta w TIDAL) po ukończeniu której będzie mógł zalogować się do usługi i z niej korzystać.
10. Wariant TIDAL można zmienić w następujący sposób:
    - a) **Dla użytkowników telefonów Huawei lub Android lub iOS poprzez ponowne wypełnienie zamówienia na stronie internetowej [www.plus.pl/tidal](http://www.plus.pl/tidal) lub [www.plushbezlimitu.pl/tidal](http://www.plushbezlimitu.pl/tidal)** Abonent po kliknięciu przycisk „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie, zobowiązany jest do podania numeru telefonu, na który w celu zamówienia zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać w odpowiednie pole na stronie internetowej. Następnie Abonent poprzez kliknięcie przycisku „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia TIDAL.
    - b) **Na stronie <https://tidal.com/>** po zalogowaniu się i przejściu do zakładki „subskrypcja”. Następnie Użytkownik w celu zmiany wersji TIDAL po kliknięciu w znajdujący się tam link zostanie poproszony o podanie numeru w celu zamówienia, na który zostanie wysłany wiadomością SMS kod PIN, który należy przepisać. Abonent poprzez kliknięcie przycisku „WYBIERAM” przy interesującej go ofercie oraz kliknięcie w przycisk „Zamawiam i płacę” potwierdza akceptację warunków płatności i świadczenia.
  11. TIDAL zostanie aktywowany niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę” i od tego momentu liczony jest 30 dniowy okres rozliczeniowy lub 90 dniowy Bezpłatny okres. O zakupie Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS. Do korzystania z TIDAL niezbędne jest założenie konta na adres e-mail bądź za pomocą serwisów Facebook/Twitter.
  12. W przypadku zmiany wersji TIDAL, nowa wersja zostanie aktywowana niezwłocznie po kliknięciu „Zamawiam i płacę”. O zakupie nowej wersji Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS.
  13. W przypadku gdy Użytkownik, który korzysta z TIDAL chciałby dołączyć swoje konto do TIDAL Family, musi najpierw dezaktywować Usługę, którą posiada na swoim koncie, a następnie dopiero może zostać dołączony do konta TIDAL Family.
  14. Do skorzystania z Bezpłatnego Okresu uprawniony jest również Użytkownik, który w ramach swojego abonamentu posiada bezpłatnie TIDAL i chciałby skorzystać z innej wersji Usługi. Po Okresie Bezpłatnym Usługa zostanie przekształcona w Usługę płatną na zasadach i warunkach opisanych w Regulaminie. W przypadku dokonania dezaktywacji TIDAL, Użytkownik jest uprawniony do dalszego korzystania z TIDAL, który posiadał w ramach swojego abonamentu, pod warunkiem, iż nadal znajduje się w okresie uprawniającym go do bezpłatnego korzystania.
  15. Przy zmianie wersji TIDAL w okresie, podczas którego naliczane są opłaty, rozliczenie następuje zgodnie z zasadami:
    - a) W przypadku aktywowania droższej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z tańszej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, droższej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w droższej wersji.
    - b) W przypadku aktywowania tańszej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z droższej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, tańszej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w tańszej wersji.
  16. W celu dezaktywacji Usługi, Użytkownik musi wysłać SMS o treści DELTIDAL na numer 80711. Z chwilą dezaktywacji Użytkownik traci prawo korzystania z TIDAL.
  17. Polkomtel jest uprawniony do zaprzestania świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników za pośrednictwem wiadomości SMS z 30 dniowym wyprzedzeniem.
  18. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
  19. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
  20. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
    - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
    - b. Użytkownik i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
  21. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
  22. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu, jeśli:
    - a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 21, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
    - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
    - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem 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 Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem 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 Regulaminem jest nieistotny.
  25. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
  26. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
    - a) środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
    - b) Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności usługi cyfrowej z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
  27. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informację o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu
  28. Reklamacja może zostać złożona:
    - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
  29. 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.
  30. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

31. Polkomtel może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
32. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 33-36.
33. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkowników;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
34. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
35. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
36. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Polkomtel poinformuje Użytkowników 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.
37. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35, 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.
38. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
39. TIDAL jest udostępniona na warunkach określonych w regulaminie „TIDAL - WARUNKI I ZASADY UŻYTKOWANIA”, znajdującym się pod linkiem: <https://tidal.com/terms>, natomiast kwestie danych osobowych reguluje POLITYKA PRYWATNOŚCI FIRMY TIDAL, która udostępniona została pod linkiem: <https://tidal.com/privacy>. TIDAL Sp. z o.o. jest podmiotem odpowiedzialnym za działanie usługi TIDAL, aplikację, jak i treści znajdujące się w niej. Wszelkie reklamacje w zakresie usługi TIDAL powinny być wnoszone do TIDAL Sp. z o.o.
  - c) W przypadku aktywowania tańszej wersji TIDAL w trakcie 30 dniowego okresu rozliczeniowego, bieżące opłaty zostaną rozliczone proporcjonalnie do okresu korzystania z droższej wersji TIDAL, a pozostała kwota zostanie zaliczona na poczet nowej, tańszej wersji TIDAL, proporcjonalnie do liczby dni i pozostałych środków (z zaokrągleniem do pełnych dni). Po upływie tego okresu, TIDAL będzie automatycznie się odnawiał na 30 dniowe okresy rozliczeniowe w tańszej wersji.
40. W celu dezaktywacji Usługi, Użytkownik musi wysłać SMS o treści DELTIDAL na numer 80711. Z chwilą dezaktywacji Użytkownik traci prawo korzystania z TIDAL.
41. Polkomtel jest uprawniony do zaprzestania świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników za pośrednictwem wiadomości SMS z 30 dniowym wyprzedzeniem.
42. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
43. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31. Jeżeli Polkomtel nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
44. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a. Polkomtel oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. Użytkownik i Polkomtel uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Polkomtel nie dostarczył jej w tym terminie.
45. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 27-31.
46. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu, jeśli:
  - a. zgodnie z odpowiedzią Polkomtel, na żądanie złożone na podstawie ust. 21, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Polkomtel nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Polkomtel próbował doprowadzić Usługę do zgodności z regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 21;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem 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 Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
47. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 22 Polkomtel dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
48. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 22 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
49. Polkomtel ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem Usługi, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
50. Polkomtel jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a) środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
  - b) Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności usługi cyfrowej z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
51. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Użytkownika 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
52. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto: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).
53. 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.
54. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

55. Polkomtel może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z Polkomtel w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
56. Polkomtel jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt. 33-36.
57. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
- zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkowników;
  - zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
58. Polkomtel poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 33 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)
59. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
60. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Polkomtel poinformuje Użytkowników 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.
61. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 35, 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.
62. Polkomtel jest uprawniony do zakończenia świadczenia Usługi po poinformowaniu Użytkowników z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
63. TIDAL jest udostępniona na warunkach określonych w regulaminie „TIDAL - WARUNKI I ZASADY UŻYTKOWANIA”, znajdującym się pod linkiem: <https://tidal.com/terms>, natomiast kwestie danych osobowych reguluje POLITYKA PRYWATNOŚCI FIRMY TIDAL, która udostępniona została pod linkiem: <https://tidal.com/privacy>. TIDAL Sp. z o.o. jest podmiotem odpowiedzialnym za działanie usługi TIDAL, aplikację, jak i treści znajdujące się w niej. Wszelkie reklamacje w zakresie usługi TIDAL powinny być wnoszone do TIDAL Sp. z o.o.

Typ klienta	Długość kontraktu	Kanał sprzedaży	Kod promocji bez sprzętu	Model ratalny	Kod promocji ze sprzętem	Kod promocji (dla Abonentów Polkomtel z dokonanymi co najmniej 6 regularnymi płatnościami za usługi cykliczne świadczone przez Polkomtel)
Kod promocji dla Klientów spełniających warunek w § 1 ust. 2 pkt. a) Regulaminu Promocji ( <b>Nowy Klient</b> )	24	POS, TM	<b>A60001FB03</b> <b>ACSE: A60T01FB03</b>	Sprzęt na 13 rat Sprzęt na 25 rat Sprzęt na 37 rat	<b>A60001FB33</b> <b>A60001FB53</b> <b>A60001FB73</b> <b>ACSE: A60T01FBR3</b>	<b>A61001FB73</b>
Kod promocji dla Klientów POS i TM spełniających warunek w § 1 ust. 2 pkt d) lub e) Regulaminu Promocji („Konwertujący z ofert na kartę”, „Konwertujący z ofert na kartę ze stażem”, „Konwertujący z oferty MIX”)	24	POS, TM	<b>A60004FB03</b> <b>ACSE: A60T04FB03</b>	Sprzęt na 13 rat Sprzęt na 25 rat Sprzęt na 37 rat	<b>A60004FB33</b> <b>A60004FB53</b> <b>A60004FB73</b> <b>ACSE: A60T04FBR3</b>	<b>A61004FB73</b>
Kod promocji dla Klientów spełniających warunek w § 1 ust. 2 pkt. b) lub c) Regulaminu Promocji ( <b>MNP</b> ):	24	POS, TM	<b>A600W2FB03</b> <b>ACSE: A60TW2FB03</b>	Sprzęt na 13 rat Sprzęt na 25 rat Sprzęt na 37 rat	<b>A600W2FB33</b> <b>A600W2FB53</b> <b>A600W2FB73</b> <b>ACSE: A60TW2FBR3</b>	<b>A610W2FB73</b>
Kod promocji dla Klientów spełniających warunek w § 1 ust. 2 pkt. a) Regulaminu Promocji ( <b>Nowy Klient</b> ) w Sklepie Internetowym	24	Sklep Internetowy	<b>A60001FB03</b>	Sprzęt na 13 rat Sprzęt na 25 rat Sprzęt na 37 rat	<b>A600014B33</b> <b>A600014B53</b> <b>A600014B73</b>	
Kod promocji dla Klientów spełniających warunek w § 1 ust. 2 pkt. b) lub c) Regulaminu Promocji ( <b>MNP</b> ) w Sklepie Internetowym:	24	Sklep Internetowy	<b>A600W2FB03</b>	Sprzęt na 13 rat Sprzęt na 25 rat Sprzęt na 37 rat	<b>A600W24B33</b> <b>A600W24B53</b> <b>A600W24B73</b>	
Kod promocji dla Klientów spełniających warunek w § 1 ust. 2 pkt b) Regulaminu Promocji ( <b>Cesja MNP z ofert abonamentowych</b> ):	24	POS	<b>A6000CFB03</b>	Sprzęt na 13 rat Sprzęt na 25 rat Sprzęt na 37 rat	<b>A6000CFB33</b> <b>A6000CFB53</b> <b>A6000CFB73</b>	