

## Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”)

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ miejsce \_\_\_\_\_

## OSOBY FIZYCZNE

Jeśli Klient jest naszym Abonentem, prosimy o podanie nr Konta Abonenta

E  
P  
N

pomiędzy: **Polkomtel sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, fax 601102602 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), NIP 527-10-37-727, REGON 011307968 („**POLKOMTEL**”) reprezentowaną przez:

imię i nazwisko osoby upoważnionej \_\_\_\_\_ kod sprzedawcy (SFID) \_\_\_\_\_

oraz Klientem („**Abonent**”):

imiona i nazwiska \_\_\_\_\_

imiona rodziców \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

zamieszkałym w kraj **POLSKA** \_\_\_\_\_ ulica, nr \_\_\_\_\_nr telefonu \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ kod \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_  
kontaktowego<sup>1</sup>PESEL<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ seria i nr dowodu osobistego \_\_\_\_\_

data ur. \_\_\_\_\_ nazwa, seria i nr innego dowodu tożsamości \_\_\_\_\_

imiona i nazwiska osób upoważnionych \_\_\_\_\_ nr telefonu \_\_\_\_\_  
do zmian Umowy \_\_\_\_\_ kontaktowego

adres do korespondencji (musi być na terenie Polski)

ulica, nr \_\_\_\_\_ kod \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

e-mail<sup>3</sup>: \_\_\_\_\_

adres świadczenia usługi stacjonarnej (musi być na terenie Polski)

ulica, nr \_\_\_\_\_ kod \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> pole wypełniane za zgodą Abonenta<sup>2</sup> w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej**świadczone Usługi:**

- usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

**Aktywowane funkcje usług telekomunikacyjnych:**roaming<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ połączenia międzynarodowe \_\_\_\_\_  
transmisja danych<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ zastrzeżenie numeru \_\_\_\_\_

Fax Plus – numer \_\_\_\_\_

Data Plus – numer \_\_\_\_\_

ukrywanie numeru \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Funkcja dostępna dla numeru telefonu komórkowego

Elementy składające się na Opłatę abonamentową:

opłata aktywacyjna za 1 Kartę SIM \_\_\_\_\_ **PLN (z VAT)****pakiet taryfowy:****taryfa/promocyjny plan cenowy \_\_\_\_\_ nazwa promocji \_\_\_\_\_**  
**(dla usług w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej)****pakiet taryfowy:****taryfa/promocyjny plan cenowy \_\_\_\_\_ nazwa promocji \_\_\_\_\_**  
**(dla usług w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej)**

nr tel. komórkowego \_\_\_\_\_

nr tel. stacjonarnego \_\_\_\_\_

numer seryjny Karty SIM \_\_\_\_\_

sprzedaż towaru (Urządzenie \_\_\_\_\_ Tak Nie \_\_\_\_\_ model \_\_\_\_\_  
telekomunikacyjne, inne)

numer seryjny \_\_\_\_\_

**Umowa zawarta na czas nieoznaczony \_\_\_\_\_ Umowa zawarta na czas oznaczony \_\_\_\_\_**  
**miesiące**

rachunek telefoniczny: papierowy, e-faktura (faktura elektroniczna)

wykaz Usług \_\_\_\_\_ ogólny \_\_\_\_\_ szczegółowy \_\_\_\_\_

**kara umowna \_\_\_\_\_ PLN**

Działając w imieniu POLKOMTEL, ja niżej podpisany:

nazwa/nazwisko \_\_\_\_\_

nr telefonu \_\_\_\_\_ nr faksu \_\_\_\_\_

potwierdzam zgodność danych podanych w Umowie z otrzymanymi dokumentami:

dokument tożsamości \_\_\_\_\_ inne dokumenty \_\_\_\_\_

poświadczenie danych osobowych \_\_\_\_\_

podmiot potwierdzający \_\_\_\_\_

nr telefonu \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

uwagi \_\_\_\_\_

Użyte w Umowie określenia pisane z wielkiej litery posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament („Regulamin”).

### §1 Świadczone Usługi. Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci/termin rozpoczęcia świadczenia Usług

1. POLKOMTEL świadczy Usługi określone na stronie 1 Umowy. Uszczegółowione kategorie Usług świadczonych przez POLKOMTEL opisane są w Cenniku i w regulaminie promocji.
2. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług (przyłączyć do sieci) w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku gdy Abonent będący konsumentem zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz:
  - a. zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w ust. 2,
  - b. nie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług następnego dnia po upływie 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

### §2 Czas trwania Umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania

1. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub oznaczony - wskazany na stronie 1 Umowy („**czas oznaczony Umowy**”).
2. Po upływie czasu oznaczonego Umowy Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia na piśmie nie później niż na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego Umowy.
3. Abonent może rozwiązać Umowę za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie. Za dzień złożenia wypowiedzenia przyjmuje się dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku, gdy Abonent jest stroną więcej niż jednej Umowy, wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usług, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia.
6. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 1 i 2, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian.
7. POLKOMTEL może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. jeżeli Abonent nie ureguluje zobowiązań wobec POLKOMTEL w oznaczonym terminie płatności,
  - b. jeżeli Abonent naruszy którekolwiek ze zobowiązań wskazanych w § 6 ust. 9 Regulaminu,
  - c. braku możliwości weryfikacji danych Abonenta lub podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie,
  - d. wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego.
8. Rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić po poinformowaniu Abonenta przez POLKOMTEL o stwierdzonych naruszeniach, o których mowa w ust. 7 lit. a, lit. b lub lit. c, w szczególności poprzez wysłanie przez POLKOMTEL krótkiej wiadomości tekstowej, telefoniczny kontakt lub w formie pisemnych zawiadomień.

### §3 Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, POLKOMTEL:
  - a. doręcza na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania mu każdej proponowanej zmiany drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, oraz
  - b. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez POLKOMTEL wyłącznie do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
3. W przypadku zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę najpóźniej do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki Umowy.
5. W przypadku, gdy POLKOMTEL umożliwia Abonentowi zmianę niektórych warunków Umowy, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, przy użyciu poczty elektronicznej lub Plus online, POLKOMTEL utrwała oświadczenie Abonenta o tej zmianie i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia treść tej zmiany Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. POLKOMTEL potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres, a także termin ich wprowadzenia. Potwierdzenie zostanie dokonane w terminie ustalonym z Abonentem, nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, okres, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma powyższe potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
6. Warunki Umowy, których zmiana może zostać dokonana przez Abonenta w trybie opisanym w ust. 5, określone są na stronie <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/zmiany-umowy-przy-wykorzystaniu-srodkow-porozumiewania-sie-na-odleglosc>
7. Zmiany wybranych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług świadczonych na podstawie Umowy oraz zmiany wybranych Usług świadczonych na podstawie Umowy następują po

telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Działu Obsługi Klienta lub też w innej formie określonej przez POLKOMTEL, a także przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w tym Plus online. Informacje na temat zmian dokonywanych na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian wymagających pisemnego wniosku uzyskać można w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz w Dziale Obsługi Klienta.

8. Ponadto Abonent ma możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM. Lista takich Usług określona jest na stronie <http://online.plus.pl/>.

#### §4 Zobowiązania Abonenta w czasie oznaczonym Umowy

W czasie oznaczonym Umowy:

1. bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta nie może wstąpić osoba trzecia;
2. Abonent nie może zawiesić świadczenia Usług;
3. w przypadku gdy Umowa jest zawierana w ramach promocji Abonent może zmienić wybraną taryfę/ promocyjny plan cenowy wyłącznie na inną taryfę/promocyjny plan cenowy określony w regulaminie promocji z miesięczną Opłatą abonamentową o wyższej wartości od obecnie posiadanej;
4. Abonent zobowiązuje się, iż nie rozwiąże Umowy, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 1 i ust. 2 Umowy;
5. Abonent zobowiązuje się, iż swoim działaniem lub zaniechaniem nie spowoduje rozwiązania Umowy przez POLKOMTEL.

#### §5 Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią Umowy jest:
  - a. Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament,
  - b. Załącznik nr 2 – Cennik,
  - c. Załącznik nr 3 – Informacja POLKOMTEL sp. z o.o. o przetwarzaniu danych osobowych oraz oświadczenia Klienta/Abonenta,
  - d. Załącznik nr 4 – Regulamin Promocji (w przypadku gdy Umowa jest zawierana w ramach promocji),
2. Dane objęte Umową w zakresie dotyczącym:
  - a. sposobów dokonywania płatności,
  - b. Okresu rozliczeniowego,
  - c. ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez POLKOMTEL Urządzeń telekomunikacyjnych, które zostały wprowadzone przez POLKOMTEL lub na jego zlecenie,
  - d. danych dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujące informacje:

- czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
  - czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie,
  - o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
  - o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji,
  - o procedurach wprowadzonych przez POLKOMTEL w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług,
  - działaniach, jakie POLKOMTEL jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług,
- e. danych dotyczących jakości Usług,
  - f. sposobów informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietów transmisji danych oraz możliwości bieżącej kontroli stanu takich pakietów przez Abonenta,
  - g. zakresu usług serwisowych i sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
  - h. zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty,
  - i. zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
  - j. informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
  - k. sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
  - l. zasad umieszczania danych Abonenta usług głosowych w spisie abonentów,
  - m. sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą,
  - n. wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy,
- zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – Abonament.
3. W sprawie zawartej Umowy Abonent będący konsumentem może kontaktować się z POLKOMTEL pod numerem telefonu 601102601 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).

1. Oświadczam, że otrzymałam/em i akceptuję regulamin wybranej promocji określonej na pierwszej stronie Umowy (nie dotyczy Umów zawieranych poza promocją).
2. Oświadczam, że zapoznałam/em się z zakresem Usług, postanowieniami i warunkami Umowy, a także że otrzymałam/em i akceptuję: Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament, Cennik, stanowiące integralną część Umowy, w szczególności postanowienia o odpowiedzialności POLKOMTEL sp. z o.o. za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, postanowienia dotyczące zasad rozwiązywania Umowy oraz postanowienia dotyczące zasad naliczania kar umownych i ich wysokości.
3. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wykonanie kopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy, a tym samym na przetwarzanie danych w nich zawartych w celu zawarcia Umowy i archiwizacji.
4. Abonent prowadzący działalność gospodarczą oświadcza, że w dniu zawierania Umowy prowadzi działalność gospodarczą i potwierdza, że dane podane na pierwszej stronie Umowy są aktualne.

POLKOMTEL

ABONENT

.....  
Pieczęć i podpis osoby upoważnionej w imieniu Polkomtel sp. z o.o.

.....  
Data i podpis Abonenta

## Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”)

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ miejsce \_\_\_\_\_

**OSOBY FIZYCZNE**

Jeśli Klient jest naszym Abonentem, prosimy o podanie nr Konta Abonenta



pomiędzy: **Polkomtel sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, fax 601102602 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), NIP 527-10-37-727, REGON 011307968 („**POLKOMTEL**”) reprezentowaną przez:

imię i nazwisko osoby upoważnionej			kod sprzedawcy (SFID)
oraz Klientem („Abonent”):			
imiona i nazwiska			
imiona rodziców			
zamieszkałym w kraj <b>POLSKA</b>	ulica, nr		
nr telefonu kontaktowego <sup>1</sup>	-	kod	miejsowość
PESEL <sup>2</sup>	seria i nr dowodu osobistego	<b>Błąd: Nie znaleziono źródła odwołania</b>	
data ur.	nazwa, seria i nr innego dowodu tożsamości		
imiona i nazwiska osób upoważnionych do zmian Umowy			nr telefonu
adres do korespondencji (musi być na terenie Polski) <sup>1</sup>			
ulica, nr	kod	miejsowość	
e-mail <sup>1</sup> :			
adres świadczenia usługi stacjonarnej (musi być na terenie Polski)			
ulica, nr	kod	miejsowość	

<sup>1</sup> pole wypełniane za zgodą Abonenta<sup>2</sup> w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej

<b>Świadczone Usługi:</b> - usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.  <b>Aktywowane funkcje usług telekomunikacyjnych:</b>  roaming <sup>2</sup> połączenia międzynarodowe transmisja danych <sup>2</sup> zastrzeżenie numeru  Fax Plus – numer Data Plus – numer Ukrywanie numeru  <sup>2</sup> Funkcja dostępna dla numeru telefonu komórkowego  Elementy składające się na Opłatę abonamentową:	opłata aktywacyjna za 1 Kartę SIM	<b>PLN (z VAT)</b>		
	<b>pakiet taryfowy:</b> taryfa/promocyjny plan cenowy (dla usług w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej)	nazwa promocji		
	<b>pakiet taryfowy:</b> taryfa/promocyjny plan cenowy (dla usług w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej)	nazwa promocji		
	nr tel. komórkowego			
	nr tel. stacjonarnego			
	numer seryjny Karty SIM			
	sprzedaż towaru (Urządzenie telekomunikacyjne, inne)	Tak	Nie	model
	numer seryjny			
	<b>Umowa zawarta na czas nieoznaczony</b>	<b>Umowa zawarta na czas oznaczony</b>	<b>miesiące</b>	
	rachunek telefoniczny:    papierowy,    e-faktura (faktura elektroniczna)			
wykaz Usług	ogólny	szczegółowy		
<b>kara umowna</b>	<b>PLN</b>			
Działając w imieniu POLKOMTEL, ja niżej podpisany:				
nazwa/Nazwisko				
nr telefonu	nr faksu			
potwierdzam zgodność danych podanych w Umowie z otrzymanymi dokumentami:				
dokument tożsamości		inne dokumenty		
poświadczenie danych osobowych				
podmiot potwierdzający				
nr telefonu	-			
uwagi				



Użyte w Umowie określenia pisane z wielkiej litery posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament („Regulamin”).

### §1 Świadczone Usługi. Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci/termin rozpoczęcia świadczenia Usług

1. POLKOMTEL świadczy Usługi określone na stronie 1 Umowy. Uszczegółowione kategorie Usług świadczonych przez POLKOMTEL opisane są w Cenniku i w regulaminie promocji.
2. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług (przyłączyć do sieci) w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku gdy Abonent będący konsumentem zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz:
  - a. zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w ust. 2,
  - b. nie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług następnego dnia po upływie 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

### §2 Czas trwania Umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania

1. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub oznaczony - wskazany na stronie 1 Umowy („**czas oznaczony Umowy**”).
2. Po upływie czasu oznaczonego Umowy Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia na piśmie nie później niż na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego Umowy.
3. Abonent może rozwiązać Umowę za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie. Za dzień złożenia wypowiedzenia przyjmuje się dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku, gdy Abonent jest stroną więcej niż jednej Umowy, wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usług, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia.
6. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 1 i 2, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian.
7. POLKOMTEL może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. jeżeli Abonent nie ureguluje zobowiązań wobec POLKOMTEL w oznaczonym terminie płatności,
  - b. jeżeli Abonent naruszy którekolwiek ze zobowiązań wskazanych w § 6 ust. 9 Regulaminu,
  - c. braku możliwości weryfikacji danych Abonenta lub podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie,
  - d. wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego.
8. Rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić po poinformowaniu Abonenta przez POLKOMTEL o stwierdzonych naruszeniach, o których mowa w ust. 7 lit. a, lit. b lub lit. c, w szczególności poprzez wysłanie przez POLKOMTEL krótkiej wiadomości tekstowej, telefoniczny kontakt lub w formie pisemnych zawiadomień.

### §3 Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, POLKOMTEL:

- a. doręcza na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia mu każdej proponowanej zmiany drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, oraz
- b. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez POLKOMTEL wyłącznie do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
3. W przypadku zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę najpóźniej do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki Umowy.
5. W przypadku, gdy POLKOMTEL umożliwia Abonentowi zmianę niektórych warunków Umowy, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, przy użyciu poczty elektronicznej lub Plus online, POLKOMTEL utrwała oświadczenie Abonenta o tej zmianie i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia treść tej zmiany Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. POLKOMTEL potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres, a także termin ich wprowadzenia. Potwierdzenie zostanie dokonane w terminie ustalonym z Abonentem, nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, okres, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma powyższe potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
6. Warunki Umowy, których zmiana może zostać dokonana przez Abonenta w trybie opisanym w ust. 5, określone są na stronie <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/zmiany-umowy-przy-wykorzystaniu-srodkow-porozumiewania-sie-na-odleglosc>
7. Zmiany wybranych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług świadczonych na podstawie Umowy oraz zmiany wybranych Usług świadczonych na podstawie Umowy następują po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Działu Obsługi Klienta lub też w innej formie określonej przez

POLKOMTEL, a także przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w tym Plus online. Informacje na temat zmian dokonywanych na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian wymagających pisemnego wniosku uzyskać można w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz w Dziale Obsługi Klienta.

8. Ponadto Abonent ma możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM. Lista takich Usług określona jest na stronie <http://online.plus.pl/>.

#### §4 Zobowiązania Abonenta w czasie oznaczonym Umowy

W czasie oznaczonym Umowy:

1. bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta nie może wstąpić osoba trzecia;
2. Abonent nie może zawiesić świadczenia Usług;
3. w przypadku gdy Umowa jest zawierana w ramach promocji Abonent może zmienić wybraną taryfę/ promocyjny plan cenowy wyłącznie na inną taryfę/promocyjny plan cenowy określony w regulaminie promocji z miesięczną Opłatą abonamentową o wyższej wartości od obecnie posiadanej;
4. Abonent zobowiązuje się, iż nie rozwiąże Umowy, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 1 i ust. 2 Umowy;
5. Abonent zobowiązuje się, iż swoim działaniem lub zaniechaniem nie spowoduje rozwiązania Umowy przez POLKOMTEL.

#### §5 Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią Umowy jest:
  - a. Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament,
  - b. Załącznik nr 2 – Cennik,
  - c. Załącznik nr 3 – Informacja POLKOMTEL sp. z o.o. o przetwarzaniu danych osobowych oraz o świadczenia Klienta/Abonenta,
  - d. Załącznik nr 4 – Regulamin Promocji (w przypadku gdy Umowa jest zawierana w ramach promocji),
2. Dane objęte Umową w zakresie dotyczącym:
  - a. sposobów dokonywania płatności,
  - b. Okresu rozliczeniowego,
  - c. ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez POLKOMTEL Usług telekomunikacyjnych, które zostały wprowadzone przez POLKOMTEL lub na jego zlecenie,

- d. danych dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujące informacje:
  - czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
  - czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie,
  - o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
  - o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji,
  - o procedurach wprowadzonych przez POLKOMTEL w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług,
  - działaniach, jakie POLKOMTEL jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług,
- e. danych dotyczących jakości Usług,
- f. sposobów informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietów transmisji danych oraz możliwości bieżącej kontroli stanu takich pakietów przez Abonenta,
- g. zakresu usług serwisowych i sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
- h. zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty,
- i. zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
- j. informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
- k. sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
- l. zasad umieszczania danych Abonenta usług głosowych w spisie abonentów,
- m. sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą,
- n. wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy, zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – Abonament.
3. W sprawie zawartej Umowy Abonent będący konsumentem może kontaktować się z POLKOMTEL pod numerem telefonu 601102601 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).

1. Oświadczam, że otrzymałam/em i akceptuję regulamin wybranej promocji określonej na pierwszej stronie Umowy (nie dotyczy Umów zawieranych poza promocją).
2. Oświadczam, że zapoznałam/em się z zakresem Usług, postanowieniami i warunkami Umowy, a także że otrzymałam/em i akceptuję: Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament, Cennik, stanowiące integralną część Umowy, w szczególności postanowienia o odpowiedzialności POLKOMTEL sp. z o.o. za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, postanowienia dotyczące zasad rozwiązywania Umowy oraz postanowienia dotyczące zasad naliczania kar umownych i ich wysokości
3. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wykonanie kopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy, a tym samym na przetwarzanie danych w nich zawartych w celu zawarcia Umowy i archiwizacji.
4. Abonent prowadzący działalność gospodarczą oświadcza, że w dniu zawierania Umowy prowadzi działalność gospodarczą i potwierdza, że dane podane na pierwszej stronie Umowy są aktualne.

POLKOMTEL

ABONENT

.....  
Pieczęć i podpis osoby upoważnionej w imieniu Polkomtel sp. z o.o.

.....  
Data i podpis Abonenta

Egzemplarz dla  
Punktu Sprzedaży  
Nr

**Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”)**

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ miejsce \_\_\_\_\_

**OSOBY FIZYCZNE**

Jeśli Klient jest naszym Abonentem, prosimy o podanie nr Konta Abonenta



0001

omiędzy: **Polkomtel sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 419430, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, fax 601102602 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), NIP 527-10-37-727, REGON 011307968 („**POLKOMTEL**”) reprezentowaną przez:

imię i nazwisko osoby upoważnionej \_\_\_\_\_ kod sprzedawcy (SFID) \_\_\_\_\_

oraz Klientem („**Abonent**”):

imiona i nazwiska \_\_\_\_\_

imiona rodziców \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

zamieszkałym w kraj **POLSKA** \_\_\_\_\_ ulica, nr \_\_\_\_\_

nr telefonu \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ kod \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

PESEL<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ seria i nr dowodu \_\_\_\_\_

osobistego \_\_\_\_\_

data ur. \_\_\_\_\_ nazwa, seria i nr innego \_\_\_\_\_

dowodu tożsamości \_\_\_\_\_

imiona i nazwiska osób upoważnionych \_\_\_\_\_ nr telefonu \_\_\_\_\_

do zmian Umowy \_\_\_\_\_ kontaktowego \_\_\_\_\_

adres do korespondencji (musi być na terenie Polski) \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

ulica, nr \_\_\_\_\_ kod \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

e-mail<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

adres świadczenia usługi stacjonarnej (musi być na terenie Polski) \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

ulica, nr \_\_\_\_\_ kod \_\_\_\_\_ miejscowość \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> pole wypełniane za zgodą Abonenta

<sup>2</sup> w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej

<p><b>świadczone Usługi:</b> - usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.</p> <p><b>Aktywowane funkcje usług telekomunikacyjnych:</b></p> <p>roaming<sup>2</sup> _____ połączenia międzynarodowe _____</p> <p>transmisja danych<sup>2</sup> _____ zastrzeżenie numeru _____</p> <p>Fax Plus – numer _____</p> <p>Data Plus – numer _____</p> <p>ukrywanie numeru _____</p> <p><sup>2</sup>Funkcja dostępna dla numeru telefonu komórkowego _____</p> <p>Elementy składające się na Oplatę abonamentową: _____</p>	<p>opłata aktywacyjna za 1 kartę SIM <b>PLN (z VAT)</b></p> <p><b>pakiet taryfowy:</b> <b>taryfa/promocyjny plan cenowy (dla usług w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej)</b> _____ <b>nazwa promocji</b> _____</p>
	<p><b>pakiet taryfowy:</b> <b>taryfa/promocyjny plan cenowy (dla usług w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej)</b> _____ <b>nazwa promocji</b> _____</p> <p>nr tel. komórkowego _____</p> <p>nr tel. stacjonarnego _____</p> <p>numer seryjny Karty SIM _____</p> <p>sprzedaż towaru (Urządzenie telekomunikacyjne, inne) _____ Tak Nie _____ model _____</p> <p>numer seryjny _____</p>
	<p><b>Umowa zawarta na czas nieoznaczony</b> _____ <b>Umowa zawarta na czas oznaczony</b> _____ <b>miesiące</b> _____</p>
	<p>rachunek telefoniczny: papierowy, e-faktura (faktura elektroniczna)</p>
	<p>wykaz Usług _____ ogólny _____ szczegółowy _____</p>
	<p><b>kara umowna</b> _____ <b>PLN</b> _____</p>
	<p>Działając w imieniu POLKOMTEL, ja niżej podpisany:</p> <p>nazwa/nazwisko _____</p> <p>nr telefonu _____ nr faksu _____</p> <p>potwierdzam zgodność danych podanych w Umowie z otrzymanymi dokumentami:</p> <p>dokument tożsamości _____ inne dokumenty _____</p> <p>poświadczenie danych osobowych _____</p> <p>podmiot potwierdzający _____</p> <p>nr telefonu _____ - _____</p> <p>uwagi _____</p>



Użyte w Umowie określenia pisane z wielkiej litery posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament („Regulamin”).

### §1 Świadczone Usługi. Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci/termin rozpoczęcia świadczenia Usług

1. POLKOMTEL świadczy Usługi określone na stronie 1 Umowy. Uszczegółowione kategorie Usług świadczonych przez POLKOMTEL opisane są w Cenniku i w regulaminie promocji.
2. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług (przyłączyć do sieci) w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. W przypadku gdy Abonent będący konsumentem zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz:
  - a. zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w ust. 2,
  - b. nie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług następnego dnia po upływie 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

### §2 Czas trwania Umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania

1. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub oznaczony - wskazany na stronie 1 Umowy („**czas oznaczony Umowy**”).
2. Po upływie czasu oznaczonego Umowy Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia na piśmie nie później niż na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego Umowy.
3. Abonent może rozwiązać Umowę za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie. Za dzień złożenia wypowiedzenia przyjmuje się dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku, gdy Abonent jest stroną więcej niż jednej Umowy, wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy Umowa.
5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usług, może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia.
6. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 1 i 2, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian.
7. POLKOMTEL może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. jeżeli Abonent nie ureguluje zobowiązań wobec POLKOMTEL w oznaczonym terminie płatności,
  - b. jeżeli Abonent naruszy którekolwiek ze zobowiązań wskazanych w § 6 ust. 9 Regulaminu,
  - c. braku możliwości weryfikacji danych Abonenta lub podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie,
  - d. wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego.
8. Rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić po poinformowaniu Abonenta przez POLKOMTEL o stwierdzonych naruszeniach, o których mowa w ust. 7 lit. a, lit. b lub lit. c, w szczególności poprzez wysłanie przez POLKOMTEL krótkiej wiadomości tekstowej, telefoniczny kontakt lub w formie pisemnych zawiadomień.

### §3 Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, POLKOMTEL:

- c. doręcza na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia mu każdej proponowanej zmiany drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, oraz
- d. podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez POLKOMTEL wyłącznie do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
3. W przypadku zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę najpóźniej do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki Umowy.
5. W przypadku, gdy POLKOMTEL umożliwia Abonentowi zmianę niektórych warunków Umowy, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, przy użyciu poczty elektronicznej lub Plus online, POLKOMTEL utrwała oświadczenie Abonenta o tej zmianie i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia treść tej zmiany Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. POLKOMTEL potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres, a także termin ich wprowadzenia. Potwierdzenie zostanie dokonane w terminie ustalonym z Abonentem, nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, okres, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma powyższe potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
6. Warunki Umowy, których zmiana może zostać dokonana przez Abonenta w trybie opisanym w ust. 5, określone są na stronie <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/zmiany-umowy-przy-wykorzystaniu-srodkow-porozumiewania-sie-na-odleglosc>
7. Zmiany wybranych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług świadczonych na podstawie Umowy oraz zmiany wybranych Usług świadczonych na podstawie Umowy następują po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Działu Obsługi Klienta lub też w innej formie określonej przez



POLKOMTEL, a także przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, w tym Plus online. Informacje na temat zmian dokonywanych na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian wymagających pisemnego wniosku uzyskać można w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz w Dziale Obsługi Klienta.

8. Ponadto Abonent ma możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM. Lista takich Usług określona jest na stronie <http://online.plus.pl/>.

#### §4 Zobowiązania Abonenta w czasie oznaczonym Umowy

W czasie oznaczonym Umowy:

1. bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta nie może wstąpić osoba trzecia;
2. Abonent nie może zawiesić świadczenia Usług;
3. w przypadku gdy Umowa jest zawierana w ramach promocji Abonent może zmienić wybraną taryfę/ promocyjny plan cenowy wyłącznie na inną taryfę/promocyjny plan cenowy określony w regulaminie promocji z miesięczną Opłatą abonamentową o wyższej wartości od obecnie posiadanej;
4. Abonent zobowiązuje się, iż nie rozwiąże Umowy, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 1 i ust. 2 Umowy;
5. Abonent zobowiązuje się, iż swoim działaniem lub zaniechaniem nie spowoduje rozwiązania Umowy przez POLKOMTEL.

#### §5 Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią Umowy jest:

- a. Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament,
- b. Załącznik nr 2 – Cennik,
- c. Załącznik nr 3 – Informacja POLKOMTEL sp. z o.o. o przetwarzaniu danych osobowych oraz oświadczenia Klienta/Abonenta,
- d. Załącznik nr 4 – Regulamin Promocji (w przypadku gdy Umowa jest zawierana w ramach promocji),

2. Dane objęte Umową w zakresie dotyczącym:

- a. sposobów dokonywania płatności,
- b. Okresu rozliczeniowego,
- c. ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez POLKOMTEL Usług telekomunikacyjnych, które zostały wprowadzone przez POLKOMTEL lub na jego zlecenie,

- d. danych dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujące informacje:
    - czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi,
    - czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie,
    - o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
    - o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji,
    - o procedurach wprowadzonych przez POLKOMTEL w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług,
    - działaniach, jakie POLKOMTEL jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług,
  - e. danych dotyczących jakości Usług,
  - f. sposobów informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietów transmisji danych oraz możliwości bieżącej kontroli stanu takich pakietów przez Abonenta,
  - g. zakresu usług serwisowych i sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
  - h. zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty,
  - i. zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
  - j. informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
  - k. sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
  - l. zasad umieszczania danych Abonenta usług głosowych w spisie abonentów,
  - m. sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą,
  - n. wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy, zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – Abonament.
3. W sprawie zawartej Umowy Abonent będący konsumentem może kontaktować się z POLKOMTEL pod numerem telefonu 601102601 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).

1. Oświadczam, że otrzymałam/em i akceptuję regulamin wybranej promocji określonej na pierwszej stronie Umowy (nie dotyczy umów zawieranych poza promocją).
2. Oświadczam, że zapoznałam/em się z zakresem Usług, postanowieniami i warunkami Umowy, a także że otrzymałam/em i akceptuję: Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Abonament, Cennik, stanowiące integralną część Umowy, w szczególności postanowienia o odpowiedzialności POLKOMTEL sp. z o.o. za niewykonanie i nienależyte wykonanie Umowy, postanowienia dotyczące zasad rozwiązywania Umowy oraz postanowienia dotyczące zasad naliczania kar umownych i ich wysokości.
3. Oświadczam, że wyrażam zgodę na wykonanie kopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy, a tym samym na przetwarzanie danych w nich zawartych w celu zawarcia Umowy i archiwizacji.
4. Abonent prowadzący działalność gospodarczą oświadcza, że w dniu zawierania Umowy prowadzi działalność gospodarczą i potwierdza, że dane podane na pierwszej stronie Umowy są aktualne.

POLKOMTEL

ABONENT

.....  
Pieczęć i podpis osoby upoważnionej w imieniu Polkomtel sp. z o.o.

.....  
Data i podpis Abonenta

imię i nazwisko

PESEL

numer telefonu komórkowego ,

numer telefonu stacjonarnego ,

obywatelstwo  Polskie  Inne:**Informacja POLKOMTEL sp. z o.o. o przetwarzaniu danych osobowych oraz oświadczenia Klienta/Abonenta**

1. POLKOMTEL sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa („POLKOMTEL”) informuje, że jest administratorem danych osobowych, w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2014 r., poz. 1182) („Ustawa”), podanych przez Klienta/Abonenta w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych („Umowa”) oraz danych zamieszczonych w dokumentach przedstawionych przy zawarciu Umowy.
2. Dane osobowe Klienta/Abonenta są przetwarzane przez POLKOMTEL: (a) w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy, (b) w celu realizacji Umowy, (c) do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów POLKOMTEL, w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej oraz w pozostałych celach statutowych, (d) gdy jest to niezbędne do zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego, (e) na podstawie zgody Klienta/Abonenta - wyłącznie w celu wskazanym w treści udzielonej przez Klienta/Abonenta zgody.
3. Dane osobowe Klienta/Abonenta mogą zostać przekazane przez POLKOMTEL podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego, a także innym administratorom danych, w tym przedsiębiorcom i instytucjom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami, a na podstawie zgody Klienta/Abonenta i zgodnie z jej treścią także innym podmiotom, w tym biurom informacji gospodarczej i instytucjom utworzonym na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1376 ze zm.).
4. Podanie danych przez Klienta/Abonenta jest dobrowolne. POLKOMTEL zapewnia realizację uprawnień wynikających z Ustawy, tzn. umożliwi Klientowi/Abonentowi dostęp do treści własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w Ustawie pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania własnych danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować na ww. adres siedziby POLKOMTEL z dopiskiem: „Dane Osobowe”.

Mając na uwadze powyższe, ja niżej podpisa/a/y:

Imię i nazwisko

PESEL w przypadku obywatela RP /nazwa, seria i  
nr dokumentu tożsamości w przypadku  
cudzoziemca

## 1. Wyrażam zgodę:

- a. na udostępnienie przez POLKOMTEL sp. z o.o. moich danych osobowych (imię /imiona/ i nazwisko, wyłącznie dla celów postępowania wyjaśniającego w związku z procesem weryfikacji płatniczej Abonenta; numer PESEL; seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość; w przypadku zgłoszenia utraty dokumentu potwierdzającego tożsamość zakres udostępnianych informacji obejmuje wyłącznie serię i numer dokumentu, a dla celów reklamacyjnych także imię i nazwisko) dla Orange Polska S.A., T-Mobile Polska S.A., P4 sp. z o.o., Cyfrowego Polsatu S.A. oraz innym operatorom telekomunikacyjnym w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość.
- b. na udostępnienie POLKOMTEL sp. z o.o. przez Orange Polska S.A., T-Mobile Polska S.A., P4 sp. z o.o., Cyfrowy Polsat S.A. oraz innych operatorów telekomunikacyjnych informacji, o których mowa w lit. a.
- c. na podstawie art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 1015 ze zm.) oraz na podstawie art. 105 ust. 4a. i 4a<sup>1</sup> ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1376 ze zm.) w związku z art. 13 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, upoważniam POLKOMTEL sp. z o.o. do pozyskania z biur informacji gospodarczej, a w szczególności z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Modzelewskiego 77

(BIG InfoMonitor) dotyczących mnie informacji gospodarczych oraz do pozyskania za pośrednictwem biur informacji gospodarczej, a w szczególności BIG InfoMonitor danych gospodarczych z Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich dotyczących mojego wymagalnego od co najmniej 60 dni zadłużenia wobec banków lub instytucji upoważnionych do udzielania kredytów, przekraczającego 200 złotych (dwieście złotych) lub braku danych o takim zadłużeniu.

 TAK  NIE

2. Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowych POLKOMTEL sp. z o. o. drogą elektroniczną (m.in. o nowych ofertach promocyjnych, produktach, usługach i konkursach) na wskazane w Umowie oraz podane w trakcie trwania Umowy numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej. Oświadczenie jest niezależne od czasu obowiązywania Umowy.  
 TAK  NIE
3. Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych. Dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy.  
 TAK  NIE
4. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez POLKOMTEL sp. z o.o. mojego adresu poczty elektronicznej w celach związanych ze świadczonymi Usługami, a w szczególności żądam przesyłania informacji i zawiadomień przewidzianych ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.) na wskazany w Umowie oraz podany w trakcie trwania Umowy adres poczty elektronicznej.

- TAK  NIE
5. Wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji handlowych pochodzących od podmiotów zlecających POLKOMTEL sp. z o.o. przekazanie takich informacji. Oświadczenie jest niezależne od czasu obowiązywania Umowy.
- TAK  NIE
6. Wyrażam zgodę na wystawianie i przysyłanie mi faktur VAT, korygujących faktur VAT, duplikatów tych faktur w formie elektronicznej (e-faktura). Zobowiązuję się przyjmować jednak te dokumenty w formie papierowej, w przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią POLKOMTEL sp. z o.o. wystawianie czy przysyłanie ich w formie elektronicznej.  
Potwierdzam również, że zapoznałam/em się z regulaminem wystawiania i przysyłania e-faktur oraz oświadczam, że go akceptuję.
- TAK  NIE
7. Wyrażam zgodę (na podstawie art. 161 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.) na przetwarzanie danych wskazanych na pierwszej stronie Umowy w polach oznaczonych indeksem 1 w brzmieniu „pole wypełniane za zgodą Abonenta”, a także danych zawartych w kopiach dokumentów przedstawionych przy zawieraniu Umowy, danych karty kredytowej, adresu e-mail, kontaktowego numeru telefonu oraz podanych w trakcie trwania Umowy: (a) w celu podjęcia działań przed zawarciem Umowy, (b) w celu realizacji Umowy, (c) do wypełnienia prawnie

usprawiedliwionych celów POLKOMTEL sp. z o.o., w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej oraz w pozostałych celach statutowych, (d) gdy jest to niezbędne do zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego. Zgoda na przetwarzanie ww. danych w celach marketingowych jest niezależna od czasu obowiązywania Umowy.

- TAK  NIE
8. Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez POLKOMTEL sp. z o.o. dodatkowych danych, o których mowa w punkcie powyżej, w celach marketingowych podejmowanych przez POLKOMTEL sp. z o.o. we współpracy z innymi podmiotami, a w szczególności takich jak sprzedaż produktów i usług, przysyłanie informacji o nowych produktach i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów POLKOMTEL sp. z o.o. Oświadczenie jest niezależne od czasu obowiązywania Umowy.
- TAK  NIE
9. Wyrażam zgodę na marketing bezpośredni POLKOMTEL sp. z o.o. przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (np. telefon) i automatycznych systemów wywołujących m.in. na otrzymywanie informacji handlowych o nowych ofertach promocyjnych, produktach, usługach i konkursach. Oświadczenie jest niezależne od czasu obowiązywania Umowy.
- TAK  NIE

Miejscowość i data: Błąd: Nie znaleziono źródła odwołania, Błąd: Nie znaleziono źródła odwołania

.....  
Czytelny podpis Abonenta

.....  
Pieczęć i podpis osoby upoważnionej w imieniu  
Polkomtel Sp. z o.o. do przyjęcia oświadczenia

Z dniem 1 lipca 2014 r. prawo UE uprawnia do wyboru jednego z alternatywnych dostawców usług regulowanego roamingu międzynarodowego (ARP). Wyboru i zmiany ARP można dokonać w dowolnym momencie, nieodpłatnie w 1 dzień roboczy na wniosek klienta składany do ARP. Po zmianie dostawcy usługi roamingu regulowanego świadczy wybrany ARP. Ponadto Klient może zawrzeć umowę o świadczenie lokalnych usług transmisji danych w roamingu z operatorem w danym kraju EOG (LBO), a dla korzystania z nich powinien skonfigurować urządzenie mobilne. Więcej informacji i lista dostępnych ARP na stronie [www.plus.pl/ARP](http://www.plus.pl/ARP) i w punktach sprzedaży.

Zapoznałem się z powyższą informacją .....  
(Czytelny podpis Abonenta)

**Regulamin świadczenia usług  
telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL  
sp. z o.o. - Abonament**

**§ 1 Postanowienia ogólne**

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała Umowę z POLKOMTEL,
2. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
3. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** - system zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń telefonicznych Klientów/Abonentów,
4. **Cennik** - wykaz Usług oraz zestawienie stawek i opłat za Usługi oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy. Cennik dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na stronie <http://www.plus.pl/>,
5. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również dane lokalizacyjne,
6. **Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów, w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601 lub 2601 (dostępny wyłącznie dla Abonentów), w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), faksem na numer 601102602 lub poprzez Plus online,
7. **Karta SIM** – każda karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi w ramach Umowy, umożliwiająca mu za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez POLKOMTEL, do której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący), oraz zawierająca inne informacje (np. aplikacje dodatkowe); karta SIM stanowi własność POLKOMTEL do momentu rozwiązania Umowy,
8. **Kaucja** - kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług i innych należności,
9. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o podpisanie Umowy z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
10. **Konto Abonenta** - element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego

przez POLKOMTEL, koniecznego do prawidłowego rozliczania należności z tytułu świadczonych Abonentom Usług; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia Umowy; na wniosek Abonenta Konto Abonenta może być prowadzone dla większej liczby Umów,

11. **Limit kredytowy** – określona w Umowie, w szczególności w regulaminie promocji kwota, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie,
12. **Okres rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc,
13. **Opłata abonamentowa (abonament/pakiet kwotowy)** – określona w Umowie opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z siecią POLKOMTEL oraz za inne Usługi,
14. **Plus online** - dostępna na stronie <http://www.plus.pl/> aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM,
15. **POLKOMTEL** - POLKOMTEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 lub 2601 (dostępny wyłącznie dla Abonentów), e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), fax 601102602,
16. **Punkt sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów, w którym oferowane są Usługi,
17. **Rachunek telefoniczny** – faktura lub inny dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza należności za Usługi; Rachunek telefoniczny wystawiany jest dla należności rozliczanych w ramach jednego Konta Abonenta,
18. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL, stanowiący integralną część Umowy,
19. **Umowa** – zawierana pisemnie umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w treści Umowy; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent, określone w regulaminach promocji lub regulaminach Usług,

20. **Urządzenie telekomunikacyjne** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,
21. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
22. **Zaliczka** - kwota wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku telefonicznego w celu zabezpieczenia należności z tytułu korzystania z Usług.

**§ 2 Zawarcie Umowy. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda aktualne dane oraz okaze ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy.
2. POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy Klient:
  - a. odmawia okazania lub uniemożliwia POLKOMTEL dokonania kopii dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
  - b. poda błędne lub nieaktualne dane,
  - c. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty, na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta/Abonenta, o ile taka zgoda jest wymagana,
  - d. odmawia wpłaty Kaucji, o której mowa w § 11.

**§ 3 Zasady umieszczania danych Abonenta w spisach abonentów**

1. Dane osobowe Abonenta usług głosowych (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów POLKOMTEL, o ile Abonent wyraża na to zgodę. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta. Abonent może cofnąć powyższe zgody w każdym czasie.
2. Za zgodą Abonenta wskazane w ust. 1 dane osobowe mogą być także przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Powyższa zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie.
3. Dane Abonentów usług głosowych niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.

**§ 4 Tajemnica telekomunikacyjna**

1. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
  - a. dane dotyczące użytkownika,
  - b. treść indywidualnych komunikatów,
  - c. Dane transmisyjne,



- d. dane o lokalizacji,
  - e. dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
2. POLKOMTEL przetwarza Dane transmisyjne zgodnie z przepisami prawa:
    - a. jeśli dotyczy to Usługi świadczonej użytkownikowi końcowemu albo jest niezbędne do jej wykonania,
    - b. za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą,
    - c. gdy jest to niezbędne w celu zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej,
    - d. w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
  3. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 2 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
  4. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
  5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
  6. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
  7. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
  8. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski, jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
  9. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
  10. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie [www.plus.pl/mapa-zasiegu](http://www.plus.pl/mapa-zasiegu). Wyliczenia wskazane w ust. 7 i 8 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie [www.plus.pl/mapa-zasiegu](http://www.plus.pl/mapa-zasiegu).
  11. POLKOMTEL zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
  12. POLKOMTEL zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink / uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
  13. POLKOMTEL zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
  14. POLKOMTEL zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
  15. POLKOMTEL świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach sieci POLKOMTEL bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.
16. POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w sieci POLKOMTEL. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci POLKOMTEL. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, POLKOMTEL uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci POLKOMTEL, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur POLKOMTEL może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci POLKOMTEL (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci POLKOMTEL lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci POLKOMTEL. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w sieci POLKOMTEL.
  17. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są umieszczone w:
    - a. instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
    - b. na stronie internetowej <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug>
 Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w Urzędzeniu telekomunikacyjnym.
  18. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w Urzędzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:
    - a. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów graficznych,
    - b. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów dźwiękowych,
    - c. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji wspierających Usługi oferowane przez POLKOMTEL,
    - d. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub kolejnych ich funkcjonalności.
  19. POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między urządzeniem oferowanym przez

## § 5 Zakres i jakość Usług

1. Rodzaje Usług świadczonych przez POLKOMTEL określone są w Cenniku. Promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent, określone są w regulaminach promocji lub regulaminach Usług.
2. POLKOMTEL świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne.
4. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł odrębne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, na stronach <http://www.plus.pl/> oraz w Punktach sprzedaży (obsługi). W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów.

- POLKOMTEL a analogicznym urządzeniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie POLKOMTEL, negatywnie wpływają na funkcjonalność Urządzenia telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiających korzystanie z Usług wymagających połączenia z Internetem oraz dla niektórych usług głosowych, tj.: ustawień numerów dostępowych dla poczty głosowej, definiowania zakładek w przeglądarce internetowej lub umieszczania skrótów do aplikacji i Usług na ekranie głównym. Szczegółowe opisy funkcjonalności Urządzeń telekomunikacyjnych mogą być określone:
- a. w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach>
20. Abonent będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub w regulaminach promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
  21. POLKOMTEL może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
    - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub Usług świadczonych przez POLKOMTEL,
    - b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci POLKOMTEL, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub Usług świadczonych przez POLKOMTEL.
- ## § 6 Wykonywanie Umowy. Odpowiedzialność
1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
  2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-8 poniżej.
  3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług oferowanych w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Średnia opłata miesięczna liczona jest według ostatnich trzech Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.
  4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług nieobjętych Opłatą abonamentową, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za daną Usługę dodatkową. Średnia opłata miesięczna za daną Usługę dodatkową liczona jest według trzech ostatnich Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.
  5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług wliczonych w Opłatę abonamentową lub udostępnianych Abonentowi z chwilą aktywacji, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 miesięcznej Opłaty abonamentowej, dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, bez względu na to, ilu Usług przerwa dotyczy.
  6. W przypadku niedotrzymania przez POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje:
    - a. prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL, a w przypadku wpłacenia Kaucji – również prawo żądania jej zwrotu, lub
    - b. odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
  7. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej Opłaty abonamentowej dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.
  8. Wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 6 lit. b i ust. 7 powyżej, nie może łącznie przekroczyć wysokości kar umownych przewidzianych w ust. 3 powyżej obliczonych dla tego samego okresu czasu, tj. odpowiednio liczby dni obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług przez POLKOMTEL.
  9. Abonent zobowiązany jest do:
    - a. niepodjęcia jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet lub zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci,
    - b. niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,
    - c. nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia kradzonego lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu,
    - d. nieużywania Adapterów bez zgody POLKOMTEL,
    - e. nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci POLKOMTEL w Adapterach bez zgody POLKOMTEL,
    - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
    - g. niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego lub Karty SIM niezgodnie z przepisami prawa lub z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
    - h. nieudostępniania innym podmiotom Usług bez zgody POLKOMTEL w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej,
    - i. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),
    - j. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
    - k. nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do

- wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
- I. niewykorzystywania telefonu lub Karty SIM bez zgody Polkomtel do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/ odbieranych przez te systemy,
  - m. Abonent będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - n. Abonent niebędący konsumentem zobowiązany jest do:
    - i. niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody POLKOMTEL,
    - ii. niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody POLKOMTEL,
    - iii. niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody POLKOMTEL,
    - iv. niewysyłania, w ramach Usług, komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody POLKOMTEL,
    - v. niedostępiania osobom trzecim Usług bez zgody POLKOMTEL, przy czym udostępnianie Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta w celu wykonywania obowiązków z umowy o pracę z Abonentem.
10. POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta któregośkolwiek z zobowiązań określonych w ust. 9, w wysokości 5 000 zł za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z zobowiązaniem określonym w ust. 9, co nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
11. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregośkolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 9, POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem.
  12. Abonent zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian w następujący sposób: telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi). Abonent ponosi odpowiedzialność za niepoinformowanie POLKOMTEL o wszelkich zmianach jego danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania POLKOMTEL o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie może stanowić podstawę do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy lub żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.
  13. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
  14. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach Umowy lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
- § 7 Obsługa Klienta. Obsługa serwisowa. Usługi posprzedażne i gwarancje**
1. Klient/Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta i Plus online oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Dział Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:
    - a. oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług,
    - b. obsługi Urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
    - c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
    - d. informacji na temat wystawionych Rachunków telefonicznych oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
  2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Klienta/Abonenta. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z Cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Klient/Abonent.
  3. POLKOMTEL informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupione Urządzenie telekomunikacyjne bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie telekomunikacyjne ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia telekomunikacyjnego.
  4. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia telekomunikacyjnego.
- W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia telekomunikacyjnego, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie POLKOMTEL oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
- § 8 Rachunki telefoniczne**
1. Należności za Usługi określane są w Rachunkach telefonicznych.
  2. POLKOMTEL wskazuje w Rachunku telefonicznym Okres rozliczeniowy, za który wystawiony został ten Rachunek telefoniczny. Rachunek telefoniczny może obejmować należności za Usługi wykonane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one ujęte we wcześniejszych Rachunkach telefonicznych.
  3. Rachunek telefoniczny wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług objętych tym Rachunkiem telefonicznym jest dostarczany za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny Abonenta lub w inny uzgodniony z Abonentem sposób. Informacje o kwocie należności do zapłaty można również uzyskać w Dziale Obsługi Klienta lub Plus online.
  4. Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu

wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług należy zgłosić telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, w formie elektronicznej przez Plus online lub pisemnej na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa.

### § 9 Zasady naliczania opłat

1. Opłaty za Usługi świadczone przez POLKOMTEL i sposoby ich naliczania ustalone są w Cenniku. Promocyjne opłaty za Usługi, z których korzysta Abonent, mogą być wprowadzane na podstawie regulaminów promocji lub regulaminów Usług.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana za Okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego Rachunku telefonicznego wystawionego po zawarciu Umowy. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku telefonicznym obciążeni są Opłatą abonamentową za pierwszy Okres rozliczeniowy, proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w tym okresie, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego oraz za następny Okres rozliczeniowy.
3. Łączna należność za dany Okres rozliczeniowy ustalana jest w oparciu o stawki i opłaty wskazane w Cenniku, w regulaminie promocji lub w regulaminie Usługi, z której korzysta Abonent, stosownie do zakresu wykonanych Usług, z uwzględnieniem Opłat abonamentowych, które zostały przewidziane w Umowie.
4. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania Limitu kredytowego dla Klienta/Abonenta. Przekroczenie przez Abonenta Limitu kredytowego w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do podjęcia następujących działań:
  - a. żądania wpłaty Zaliczki,
  - b. zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta.

### § 10 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 16 dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy Rachunek telefoniczny. Abonent może dokonywać płatności w następujący sposób:
  - a. poprzez wpłatę na rachunek bankowy POLKOMTEL, lub
  - b. poprzez wpłatę gotówką w siedzibie POLKOMTEL lub w Punktach sprzedaży (obsługi) umożliwiających dokonywanie płatności.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a, za dzień zapłaty Rachunku telefonicznego uważa się dzień wpływu należności na

rachunek bankowy POLKOMTEL wskazany na Rachunku telefonicznym.

3. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta należności wobec POLKOMTEL wynikających z Rachunku telefonicznego wystawionego w ramach jednego Konta Abonenta, POLKOMTEL ma prawo do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia wszelkich Usług świadczonych na podstawie Umów, dla których prowadzone jest jedno Konto Abonenta.
4. Jeśli Abonent posiada względem POLKOMTEL kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, POLKOMTEL zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent posiada względem POLKOMTEL kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, POLKOMTEL zalicza taką wpłatę na poczet najdawniej wymagalnego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez POLKOMTEL na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.

### § 11 Zasady i sposób pobierania Kaucji

1. POLKOMTEL może zażądać od Klienta/Abonenta przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania wpłacenia Kaucji w każdym przypadku, gdy Klient/Abonent:
  - a. odmawia okazania lub uniemożliwia POLKOMTEL dokonania kopii dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy budzą wątpliwości co do ich aktualności,
  - b. poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
  - c. poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
  - d. odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
  - e. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL w stopniu: niski, średni, wysoki,
  - f. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty,
  - g. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usług roamingu lub usług połączeń międzynarodowych,
  - h. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usług o podwyższonej opłacie lub innych Usług, z których korzystanie wiąże się z ponoszeniem

- opłat przekraczających opłaty podstawowe określone w Cenniku,
  - i. w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 12.
2. Kaucja nie ma charakteru Zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.
  3. Klient/Abonent uiszcza Kaucję gotówką w Punktach sprzedaży (obsługi).
  4. Zasady ustalania wysokości Kaucji oraz termin jej wpłaty i zwrotu określone są w regulaminie promocji.
  5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta.
  6. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec POLKOMTEL, przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
  7. POLKOMTEL ma prawo do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.

### § 12 Zasady i sposób pobierania Zaliczki

1. POLKOMTEL może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku telefonicznego.
2. POLKOMTEL może zażądać wpłaty Zaliczki w każdym z poniższych przypadków:
  - a. przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego w trakcie Okresu rozliczeniowego,
  - b. gdy wynikająca z systemu bilingowego POLKOMTEL wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków telefonicznych zapłaconych za ostatnie 12 Okresów rozliczeniowych, a w przypadku gdy okres korzystania z Usług jest krótszy - Rachunków telefonicznych zapłaconych w tym okresie.
3. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie w następujący sposób:
  - a. poprzez wpłatę na rachunek bankowy POLKOMTEL lub
  - b. poprzez wpłatę gotówką - w kasie znajdującej się w siedzibie POLKOMTEL lub w Punktach sprzedaży (obsługi) umożliwiających dokonywanie płatności.
4. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym i



jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.

5. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, POLKOMTEL ma prawo:

a. w przypadku, o którym mowa w pkt 2 lit. a – do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka,

b. w przypadku, o którym mowa w pkt 2 lit. b - do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy Rachunek telefoniczny stanowiący podstawę żądanej Zaliczki.

### § 13 Reklamacje i sposoby dochodzenia roszczeń

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku telefonicznego Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie Umowy można zgłaszać telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie lub faksem do Działu Obsługi Klienta, pisemnie do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje lub pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia POLKOMTEL od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.

5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta,

dzień wpływu do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub dzień wpływu do POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres bok@plus.pl.

6. W przypadku reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:

a. imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta;

b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d. numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja;

e. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

f. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;

g. numer konta bankowego lub adres albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności;

h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. W przypadku kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana Usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi wraz z wniesieniem reklamacji, obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.

8. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.

9. Zgłoszenia niespełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.

10. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację lub w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

11. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona przez Abonenta w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji wskazanej w piśmie do Abonenta,

informującym o rozpatrzeniu wniesionej reklamacji.

12. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, POLKOMTEL na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.

14. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

15. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

16. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta POLKOMTEL zwraca uiszczoną przez Abonenta opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych Usług.

17. Spory pomiędzy konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

18. Postępowanie mediacyjne może być prowadzone m.in. przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

19. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem będącym konsumentem, może być także poddany pod rozstrzygnięcie m.in. stałych polubownych sądów konsumenckich, w tym działających przy Prezesie UKE.

20. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach prawa lub w dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

### § 14 Zagubienie lub kradzież Karty SIM

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub telefonicznie na

numer Działu Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

2. Na żądanie Abonenta POLKOMTEL niezwłocznie:
  - a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
  - b. wydaje nową Kartę SIM.Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent może zgłosić w Punkcie sprzedaży (obsługi).

#### **§ 15 Opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy**

1. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez POLKOMTEL z winy Abonenta przed upływem czasu oznaczonego Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz POLKOMTEL kary umownej w wysokości określonej na pierwszej stronie Umowy, przy czym wysokość kary umownej będzie pomniejszana o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kara umowna nie przysługuje, jeśli Abonent rozwiąże Umowę przed rozpoczęciem świadczenia usług przez POLKOMTEL, a zawarcie Umowy nie było związane z nabyciem Urządzenia telekomunikacyjnego.
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta bez zachowania terminów wypowiedzenia na skutek przeniesienia

przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usług Abonent jest zobowiązany do uiszczenia POLKOMTEL opłaty w wysokości równej Opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy powiększonej o karę umowną, o ile taka przysługuje zgodnie z ust. 1.

3. Kara umowna płatna jest na podstawie wezwania do zapłaty dostarczonego Abonentowi. Wezwanie może być dostarczone wraz z Rachunkiem telefonicznym lub w odrębnym piśmie.

#### **§ 16 Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent będący konsumentem ma prawo bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem wskazanych w dokumencie, o którym mowa w ust. 4, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, a w przypadku wydania Abonentowi towaru – w terminie 14 dni od wydania towaru. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.

2. Abonent będący konsumentem może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. W przypadku gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta będącego konsumentem rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez POLKOMTEL do chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy.
4. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Abonenta będącego konsumentem od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń i ponoszenia kosztów przez strony znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym konsumentowi przed zawarciem Umowy.
5. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy POLKOMTEL wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta będącego konsumentem, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

**Regulamin obowiązuje od dnia 14 stycznia 2016 roku.**