

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów 36.6

### § 1 Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent 36.6** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług POLKOMTEL i przy wykorzystaniu karty SIM lub telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłatę za usługi, nie będąc stroną umowy zawartej na piśmie,
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 informacji głosowej odnośnie usług, płatności oraz promocji udostępniony dla Klientów i Abonentów 36.6,
4. **cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności uiszczanych przez Abonenta 36.6 na rzecz POLKOMTEL wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy,
5. **Centrum Telefoniczne** - zespół komórek organizacyjnych POLKOMTEL, w szczególności Dział Obsługi Klienta, powołany do obsługi Klientów i Abonentów 36.6,
- 5a. **dane aktywacyjne:**
  - a. w przypadku Abonenta 36.6 będącego osobą fizyczną: imię, nazwisko, PESEL, jeśli go posiada albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
  - b. w przypadku Abonenta 36.6 niebędącego osobą fizyczną: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
6. **dane lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
7. **dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne,
8. **Dział Obsługi Klienta** — wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów i Abonentów 36.6,
9. **karta SIM** - karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi 36.6, umożliwiająca za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez POLKOMTEL, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Abonentowi 36.6 stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
10. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług przedpłaconych świadczonych przez POLKOMTEL,
11. **Konsument** — Klient lub Abonent 36.6, będący osobą fizyczną, który odpowiednio wyraża zainteresowanie zawarciem lub zawarł z POLKOMTEL umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
12. **okres ważności dla usług wychodzących** - okres, rozpoczynający się z chwilą zasilenia konta, określony w cenniku lub w regulaminie promocji, o którym Abonent 36.6 zostanie poinformowany, w którym Abonent 36.6 może wykorzystywać wartość konta i korzystać z usług wychodzących oraz przychodzących,
13. **okres karencji** — określony w cenniku okres, rozpoczynający się z chwilą zawieszenia świadczenia przez Polkomtel usług z powodu:
  - (i) zakończenia okresu ważności dla usług wychodzących lub
  - (ii) wyczerpania wartości konta,
14. **operator** - krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
15. **POLKOMTEL** - POLKOMTEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, świadcząca usługi zgodnie z wymogami
  - prawa,
  16. **punkt sprzedaży (obsługi)** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów i Abonentów 36.6 POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów i Abonentów 36.6 posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
  17. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Abonentów 36.6, stanowiący integralną część umowy,
  18. **rejestracja uzupełniająca** - wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów 36.6, danych udostępnionych przez Abonenta 36.6 w zakresie wykraczającym poza dane aktywacyjne w sposób określony w niniejszym Regulaminie,
  19. **telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ,
  20. **telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Abonentowi 36.6 zasilenie konta,
  21. **telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta 36.6,
  22. **umowa** - umowa o świadczenie usług przedpłaconych, nie wymagająca zawarcia w formie pisemnej bądź elektronicznej, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług na warunkach określonych w Regulaminie, cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent 36.6 zobowiązuje się przestrzegać,
  23. **urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
  24. **usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
  25. **użycie** - wykorzystanie przez Abonenta 36.6 określonej wartości konta,
  26. **wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL, dostępnych dla Abonenta 36.6,
  27. **włączenie się do sieci** - czynność faktyczna Abonenta 36.6 polegająca na wykonaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej usługi określonej w cenniku lub w regulaminie promocji,
  28. **zasilenie konta** - czynność polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL w celu zwiększenia wartości konta.

### § 2 Ochrona danych osobowych

1. POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych Abonenta 36.6.
2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta 36.6 są zamieszczone na [plus.pl/dane-osobowe](http://plus.pl/dane-osobowe)
3. W przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych dane osobowe Abonenta 36.6 (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica i, miejscowość - w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w prowadzonym przez POLKOMTEL spisie Abonentów, o ile Abonent 36.6 wyrazi na to zgodę. Za zgodą Abonenta 36.6 wyżej wskazane dane osobowe mogą zostać przekazane innym operatorom w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta 36.6. Powyższe zgody mogą zostać cofnięte. Dane Abonentów 36.6 niebędących osobami fizycznymi, wykraczające poza dane aktywacyjne, są umieszczane w spisach abonentów prowadzonych przez POLKOMTEL oraz przez innych operatorów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów 36.6 narusza ich słusne interesy.

### § 3 Tajemnica telekomunikacyjna

1. POLKOMTEL, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne niezbędne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, takie jak m.in. dane lokalizacyjne, dane o wykonywanych usługach telekomunikacyjnych. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa POLKOMTEL przetwarza dane transmisyjne również dla celów marketingu analog lub świadczenia usług, w tym usług o wartości wzbożonej oraz wykonywania usług uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a ponadto POLKOMTEL będzie przetwarzał, w tym przechowywał, dane

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

3. Klient i Abonent 36.6 ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących - poprzez określenie zakresu usług świadczonych przez Polkomtel zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane transmisyjne przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
4. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
5. Podmioty działające w imieniu POLKOMTEL, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

#### **§ 4 Zawarcie umowy i rejestracja uzupełniająca Abonenta 36.6**

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabeździe kartę SIM oraz faktycznie włączy się do sieci POLKOMTEL.
11. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług od momentu włączenia się Abonenta 36.6 do sieci POLKOMTEL.
2. Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że POLKOMTEL i Abonent 36.6 postanowią inaczej. Inny niż nieoznaczony czas trwania umowy może zostać określony również w regulaminie promocji.
3. W celu dokonania rejestracji uzupełniającej i otrzymywania przez Abonenta 36.6 informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez POLKOMTEL na rzecz Abonenta 36.6, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub cenniku, Abonent 36.6 ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do punktu sprzedaży (obsługi) lub dostarczenia go w inny sposób określony przez POLKOMTEL, umożliwiający weryfikację danych Abonenta 36.6. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
4. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Abonenta 36.6 z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez POLKOMTEL, niezbędne będzie posiadanie przez POLKOMTEL danych Abonenta 36.6 w zakresie wykraczającym poza dane aktywacyjne, POLKOMTEL zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Abonenta 36.6 z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji uzupełniającej Abonenta 36.6.
5. W przypadku zmiany osoby Abonenta 36.6 lub zmiany danych Abonenta 36.6, Abonent 36.6, w terminie 7 dni od dnia dokonania lub zaistnienia zmiany, zobowiązany jest podać aktualne dane i umożliwić ich potwierdzenie z dokumentem potwierdzającym tożsamość lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.
6. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta 36.6 spowodowane nie dostarczeniem do POLKOMTEL, z przyczyn niezależnych od POLKOMTEL, aktualnych danych lub spowodowane podaniem nieprawdziwych danych.
7. Abonent 36.6 może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych, z wyłączeniem danych aktywacyjnych.
8. Wzory formularza rejestracyjnego dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi).

#### **§ 5 Warunki i zakres świadczonych usług**

1. Rodzaje usług świadczonych przez POLKOMTEL określone są w cenniku.
2. POLKOMTEL świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. W ramach istniejących możliwości technicznych POLKOMTEL umożliwia Abonentowi 36.6 korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł oddzielne

porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.36i6.pl/>. W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów 36.6 z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.

4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta 36.6, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta 36.6 połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakoś świadczonych usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
6. Polkomtel świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
7. POLKOMTEL będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
8. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w cenniku lub regulaminie promocji.
9. Aktualny Regulamin dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.36i6.pl/>. W przypadkach określonych przepisami prawa Regulamin będzie doręczany Abonentom 36.6 zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach.
10. W przypadku zmiany treści Regulaminu, POLKOMTEL zawiadamia Abonentów 36.6 o treści proponowanych zmian przed wprowadzeniem tych zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie treści proponowanych zmian do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych <http://www.36i6.pl/>, a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom 36.6.
11. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
12. 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%.
13. Wyliczenia wskazane w ust. 11 i 12 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie [www.plus.pl/mapa\\_zasiegu\\_plus/](http://www.plus.pl/mapa_zasiegu_plus/).
14. POLKOMTEL świadczy Abonentowi 36.6 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.
15. POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w sieci POLKOMTEL. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci POLKOMTEL. Jeśli dokonywany pomiar wykazuje 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 jakoś usług świadczonych w sieci POLKOMTEL.
16. 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 telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug](http://www.plus.pl/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug). Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczone w ramach aplikacji zainstalowanych w telefonie/urządzeniu telekomunikacyjnym.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

17. Ograniczenia w zakresie korzystania z urządzeń końcowych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w telefonie/urządzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:

- zainstalowanych w pamięci telefonu/urządzenia elementów graficznych,
- zainstalowanych w pamięci telefonu/urządzenia elementów dźwiękowych,
- implementacji w oprogramowaniu telefonu/urządzenia aplikacji wspierających usługi oferowane przez POLKOMTEL,
- implementacji w oprogramowaniu telefonu/urządzenia aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub kolejnych ich funkcjonalności.

POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między tym telefonem/urządzeniem oferowanym przez POLKOMTEL a analogicznym telefonem/urządzeniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie POLKOMTEL, negatywnie wpływają na funkcjonalność telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień telefonu/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 telefonów/urządzeń telekomunikacyjnych mogą być określone:

- w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
- na stronie internetowej [www.plus.pl/informacje-o-telefonach](http://www.plus.pl/informacje-o-telefonach).

18. Abonent 3616 będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent 3616 ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.

19. POLKOMTEL może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki w związku z naruszeniem bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, oraz w związku z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia, w tym:

- eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub usług świadczonych przez POLKOMTEL,
- przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług na zakończeniu sieci POLKOMTEL, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci POLKOMTEL lub usług świadczonych przez POLKOMTEL.

20. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, POLKOMTEL traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

21. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

22. W ramach zarządzania siecią i usługami, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, POLKOMTEL stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahanie opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych

zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

23. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

24. POLKOMTEL może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
- zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

25. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w umowie, w szczególności w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

26. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez POLKOMTEL innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

27. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 • fax 601 102 602 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

28. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
29. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [www.plus.pl/neutralnosc](http://www.plus.pl/neutralnosc). W miarę rozwoju sieci POLKOMTEL skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą publikowane na stronie internetowej [www.plus.pl/neutralnosc](http://www.plus.pl/neutralnosc).
30. W przekazach marketingowych dotyczących usług np. w reklamach, POLKOMTEL może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 21. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w umowie, w szczególności w regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

## § 6 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta 36.6 lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta 36.6 odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta 36.6 szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-5 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Abonentów 36.6 w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi 36.6 przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 Średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta 36.6 z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent 36.6 pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent 36.6 pozostaje stroną umowy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta 36.6.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Abonentów 36.6 w sieci POLKOMTEL, Abonentowi 36.6 przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 Średniego użycia miesięcznego danej usługi. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta 36.6 z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent 36.6 pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent 36.6 pozostaje stroną umowy, bez względu na to ilu usług przerwa dotyczy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta 36.6.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i ust. 4 powyżej Abonent 36.6 nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o karę umowną oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
6. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta 36.6 korzystającego z usług,
  - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta 36.6 znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
  - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta 36.6 zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
7. Abonent 36.6 zobowiązany jest do:
  - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
  - b. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
  - c. korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
  - d. nieużywania karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
  - e. nieużywania adapterów bez zgody POLKOMTEL,
  - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
  - g. niewykorzystywania telefonu i karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
  - h. niedostępniania bez zgody POLKOMTEL innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
  - i. niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,
  - j. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
  - k. niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów 36.6 lub Klientów POLKOMTEL, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
  - l. nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta 36.6, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
  - m. nie używać karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
  - n. nie używać karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne),
  - o. współdziałania na wezwanie POLKOMTEL przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
8. POLKOMTEL nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej POLKOMTEL.

## § 7 Opłaty

1. Aktualny cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.36i6.pl/>. W przypadkach określonych przepisami prawa cennik będzie dostarczany Abonentom 36.6 zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach prawa. Inne niż określone w cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.36i6.pl/>.
2. W przypadku zmiany wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku, POLKOMTEL zawiadamia Abonentów 36.6 o treści każdej proponowanej zmiany w cenniku przed wprowadzeniem zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601 • fax 601 102 602 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

- następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie takiej informacji do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych <http://www.3616.pl/>, a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom 36.6. W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez Polkomtel, określonych w regulaminie promocji, Abonenci 36.6 zostaną o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.3616.pl/>.
- Abonent 36.6 uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta lub w inny sposób ustalony przez POLKOMTEL w regulaminie promocji, o którym Abonent 36.6 zostanie poinformowany.
  - Abonent 36.6 może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług pomniejszających wartość konta do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. Po upływie okresu ważności dla usług wychodzących, Abonent 36.6 może korzystać z usług przychodzących przez okres wskazany w cenniku, a po upływie tego okresu Abonent 36.6 może korzystać z usług przychodzących, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu okresu karencji, o ile Polkomtel nie skorzysta z uprawnienia określonego w ust. 5.
  - POLKOMTEL zastrzega możliwość dokonania blokady usług przychodzących Abonentowi 36.6, który w terminie określonym w cenniku i liczonym od dnia upływu okresu ważności dla usług wychodzących nie dokona zasilenia konta. W przypadku dokonania przez Abonenta 36.6 zasilenia konta blokada usług wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu zasilenia konta przez Abonenta 36.6.
  - POLKOMTEL zastrzega możliwość udostępnienia wybranych usług Abonentom 36.6 w momencie wyczerpania wartości konta lub po upływie okresu ważności konta dla usług wychodzących.
  - W momencie wyczerpania wartości konta lub w razie skorzystania przez POLKOMTEL z uprawnienia określonego w ust. 5 następuje zawieszenie świadczenia usług z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy nastąpiło przekroczenie przez Abonenta 36.6 wartości konta, Abonent 36.6 zobowiązany jest do uzupełnienia środków na koncie do wysokości kwoty, którą wykorzystał na usługi. Po uzupełnieniu stanu konta przez Abonenta 36.6, a przed upływem okresu karencji POLKOMTEL umożliwi Abonentowi 36.6 za pomocą tej samej karty SIM uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru.
  - W momencie wyczerpania wartości konta dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego zasilenia konta.
  - Z upływem okresu karencji POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług na podstawie umowy a umowa ulega rozwiązaniu.

### § 8 Zakres obsługi serwisowej

- Klient i Abonent 36.6 może korzystać z obsługi serwisowej realizowanej przez Centrum Telefoniczne oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Centrum Telefoniczne, w szczególności w zakresie:
  - oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
  - obsługi aparatów telefonicznych i urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - trwających promocji i ofert specjalnych.
- POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Klienta lub Abonenta 36.6 i usprawniania obsługi Klienta lub Abonenta 36.6.
- Abonent 36.6 ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.3616.pl/>.
- Informacja o kosztach usług serwisowych zawarta jest w cenniku.
- Na zakupiony telefon/urządzenie telekomunikacyjne producent może udzielić gwarancji na zasadach przez niego określonych. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe telefonów/urządzeń telekomunikacyjnych zakupionych przez Abonentów 3616 wraz z zawarciem Umowy oraz informację o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych telefonów/urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

### § 9 Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)  
e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.

- W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Abonent 36.6, ma możliwość dokonania wymiany karty SIM w wybranych punktach sprzedaży (obsługi) lub uzyskania nowego numeru, o ile wymiana z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwa.
- Abonent 36.6 zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem faksu fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Działu Obsługi Klienta. POLKOMTEL po otrzymaniu zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług dla tej karty SIM. W przypadku braku pisemnego, telefonicznego lub za pośrednictwem faksu zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM, karta SIM pozostaje aktywna. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

### § 10 Reklamacje

- Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
- Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
- Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie na adres: Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
- 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 do Działu Obsługi Klienta, pisemnie lub faksem do Polkomtel Sp. z o.o. — Reklamacje lub pocztą elektroniczną 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.
- 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](mailto:bok@plus.pl).
- W przypadku reklamacji Abonent 36.6 zobowiązany jest wskazać:
  - imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz adres siedziby;
  - przedmiot reklamacji;
  - reklamowany okres;
  - dotatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent 36.6 zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - numer przydzielony Abonentowi 36.6, którego dotyczy reklamacja;
  - kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
  - sposób ewentualnego zwrotu należności, tj.
    - poprzez zwiększenie wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności); lub
    - zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta 36.6; lub
    - wypłata na adres wskazany przez Abonenta 36.6;
  - podpis Abonenta 36.6 - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
- Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta 36.6 w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
- POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze lub na wniosek Abonenta 36.6 w innej uzgodnionej formie.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób określony przez Abonenta 36.6 w reklamacji w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta 36.6 skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, będącym wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.

- 10a. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi 36.6. POLKOMTEL na żądanie Abonenta 36.6 niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 10b. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta 36.6 POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
- 10c. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi 36.6 odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi 36.6.
11. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Spór cywilnoprawny wynikający z umowy zawartej z Abonentem 36.6 będącym konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE.
13. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
- przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta 36.6 będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
  - przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta 36.6 będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.
- 13a. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta 36.6 będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi 36.6 będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
14. Pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie UKE może być poddany spór o prawa majątkowe wynikające z umowy zawartej z Abonentem 36.6 będącym konsumentem.
15. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

## § 11 Rozwiązanie umowy

- POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Abonenta 36.6 lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług w ramach wszystkich umów zawartych z Abonentem 36.6, w przypadku naruszenia przez Abonenta 36.6 któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w § 6 ust. 7.
- W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta 36.6 któregokolwiek z zobowiązań określonych w § 6 ust. 7 POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta 36.6 zapłaty kary umownej w wysokości 5000 zł za każdą kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne używane w taki sposób, co nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Abonenta 36.6 niebędącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
- Umowa ulega rozwiązaniu także w przypadku deaktywacji karty SIM dokonanej na żądanie Abonenta 36.6. Żądanie takie może być złożone w punkcie sprzedaży (obsługi). W każdym przypadku umowa z Abonentem 36.6 ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.

## § 11<sup>1</sup> Rekomendowane sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

Polkomtel rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:

- stosowanie hasel i kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym,
- regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,
- niekorzystanie z nieznanymi sieciami bezprzewodowymi (np. Wi-Fi, Bluetooth),
- nieudostępnianie swojego połączenia Wi-Fi innym użytkownikom,
- stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
- stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.

## § 12 Regulamin obowiązuje od dnia 25 maja 2018 roku

POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, że wskazane niżej postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne i w związku z tym są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w oparciu o ten regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych:

§ 5 ust. 6:  
*„W przypadkach, o których mowa w ust. 3, ust. 4 i ust. 5 powyżej Abonent nie może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.”*

W związku z tym POLKOMTEL sp. z o.o. informuje, iż nie będzie powoływał się wobec konsumentów także na następujące postanowienia umowne Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów 36.6:

§ 6 ust. 5:  
*„W przypadkach, o których mowa w ust. 3 i ust. 4 powyżej Abonent 36.6 nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o karę umowną oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.”*

Niniejsza informacja nie powoduje zmiany zawartych przez konsumentów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w związku z czym nie przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierającej te postanowienia. Informacja ta oznacza jedynie, że POLKOMTEL sp. z o.o. nie może się na nie powołać w stosunku do konsumenta, natomiast konsument może się powołać na nie w stosunku do POLKOMTEL sp. z o.o.

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** • fax **601 102 602** (opłata wg taryfy operatora)  
e-mail: [hok@plus.pl](mailto:hok@plus.pl)

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł.