

# REGULAMIN USŁUGI PLUS ONLINE

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady korzystania z dostępnej za pośrednictwem sieci Internet usługi „Plus online”, świadczonej przez Polkomtel Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej „**Polkomtel**”), z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy wynosi 2.360.069.800,00 (w pełni wpłacony), NIP 527-10-37-727, REGON 011307968.
2. Plus online jest usługą świadczoną przez Polkomtel drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz.1219 z późniejszymi zmianami).

## II. DEFINICJE

1. **Użytkownik (Usługobiorca)** - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną zawartej z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i korzystająca z Usługi.
2. **Usługa** – świadczona drogą elektroniczną Usługa Plus online, polegająca na zapewnieniu jej Użytkownikom możliwości zarządzania uprawnieniami Użytkownika w ramach zawartej przez niego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel przy wykorzystaniu Aplikacji Plus online.
3. **Usługodawca** – Polkomtel.
4. **Aplikacja Plus online (Aplikacja)** – jest to oprogramowanie udostępniane Użytkownikom przez Polkomtel w celu korzystania przez nich z Usługi.
5. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.
6. **Umowa o świadczenie Usługi (Umowa)** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, na podstawie której Użytkownik korzysta z Usługi.

## III. WARUNKI I ZAKRES USŁUGI

1. Użytkownik w ramach Usługi może korzystać m.in. z następujących funkcji:
  - a. wyświetlenie informacji o statusie, parametrach, ustawieniach usług aktywowanych lub w inny sposób objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - b. wyświetlenie liczby dostępnych bezpłatnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym,
  - c. wyświetlenie salda konta abonenckiego oraz kwoty ostatniej faktury, w szczególności pobranie obrazu faktury zapisanej w formacie pdf,
  - d. dokonanie aktywacji/dezaktywacji tzw. Zielonej Faktury,
  - e. wyświetlenie informacji o aktualnej formie płatności,
  - f. wyświetlanie wykazu połączeń wykonanych z danego numeru abonenckiego w bieżącym okresie rozliczeniowym,
  - g. wyświetlanie kwoty bieżącego zużycia.
2. Użytkownik korzystający z Usługi ma możliwość dokonania online płatności za należności Polkomtel z tytułu wykonanych na jego rzecz usług objętych fakturami wystawionymi przez Polkomtel. Płatność ta będzie

realizowana przez odrębny podmiot świadczący usługi płatnicze, do którego właściwej strony obsługującej płatności Użytkownik zostanie przekierowany po wyrażeniu na stronie Plus online chęci dokonania takiej płatności. Warunki dokonywania płatności online oraz należne z tego tytułu opłaty pobierane przez podmiot realizujący płatności online zostaną zakomunikowane Użytkownikowi w ramach informacji udzielanych przez podmiot dokonujący usługi płatniczej na rzecz tego Użytkownika.

#### IV. LOGOWANIE DO USŁUGI

1. W celu skorzystania z Usługi Użytkownik z wykorzystaniem Aplikacji Plus online dokonuje logowania. Logowanie to polega na:
  - a. w przypadku Użytkownika korzystającego z transmisji danych w sieci Plus - uruchomieniu bez konieczności podawania dodatkowych danych, pobranej i zainstalowanej wcześniej na urządzeniu Aplikacji Plus online (tzw. „logowanie automatyczne”),
  - b. w przypadku Użytkownika korzystającego z transmisji danych poza siecią Polkomtel lub korzystającego z Internetu za pomocą Wi-Fi - uruchomieniu i podaniu danych do logowania w pobranej i zainstalowanej wcześniej na urządzeniu Aplikacji. Dane do logowania to:
    - i. dla Użytkownika będącego abonentem usług abonamentowych - Login: MSISDN (numer telefonu); Hasło: PlusKod5 lub e-Hasło,
    - ii. dla Użytkownika będącego abonentem usług przedpłaconych lub Mix - Login: MSISDN (numer telefonu); Hasło: 4 ostatnie cyfry kodu PUK.
2. Użytkownik powinien chronić wykorzystywane hasło i nie udostępniać go osobom trzecim.

#### V. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem opłat z tytułu zapewnienia dostępu do sieci Internet oraz opłat za transmisję danych, którymi obciąża Użytkownika dostawca Internetu, z którego usług Użytkownik korzysta.
2. W celu korzystania z Usługi Użytkownik powinien posiadać połączenie z siecią Internet.
3. Usługa dostępna jest z wykorzystaniem Aplikacji Plus online na następujących platformach:
  - a. Android (*od wersji 6.x i nowsze*)
  - b. iOS (*od wersji 9.x i nowsze*).
4. Podmiotem autorskich praw majątkowych do Aplikacji Plus online jest Polkomtel. Aplikacja ta - wraz ze wszystkimi zawartymi w niej materiałami, informacjami, logotypami, grafiką oraz znakami towarowymi - stanowi przedmiot praw wyłącznych Polkomtel lub innych instytucji (o ile dane zawarte w Aplikacji są ich własnością). W celu korzystania z Usługi Polkomtel udziela Użytkownikowi licencji niewyłącznej na wykorzystywanie jej w następujących warunkach:
  - a. Użytkownik uprawniony jest do pobrania, instalacji i korzystania z Aplikacji na telefonie komórkowym, innym urządzeniu mobilnym;
  - b. Użytkownik ma możliwość instalacji Aplikacji na dowolnej liczbie urządzeń, wyłącznie do celów prywatnych Użytkownika;
  - c. Użytkownik nie ma możliwości wykorzystywania Aplikacji do celów komercyjnych oraz dekompilacji, zmieniania i modyfikowania jej kodu źródłowego.
5. Korzystanie z Usługi może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych). Użytkownik powinien przedsięwziąć odpowiednie kroki zabezpieczające, w tym zainstalować odpowiednie oprogramowanie antywirusowe, zabezpieczyć hasła przed dostępem osób trzecich oraz każdorazowo wylogować się po zakończeniu korzystania z Usługi.
6. Usługodawca udostępnia Użytkownikowi aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługodawca. Aktualne informacje będą udostępniane na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl)

7. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Usługodawca jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny.
8. Użytkownik jest zobowiązany do wykorzystywania Usługi zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz w sposób nienaruszający dóbr osobistych osób trzecich lub interesów Usługodawcy, a także do nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Usługi.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:
  - a. czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wynikiłe z tego skutki,
  - b. zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione hasła,
  - c. zabezpieczenie urządzenia końcowego, z którego korzysta Użytkownik, przed bezprawnym działaniem osób trzecich, polegającym na ingerencji w oprogramowanie tego urządzenia, w szczególności poprzez włamanie i złośliwe oprogramowanie.
10. Użytkownik zobowiązuje się do:
  - a. korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usługi,
  - b. niezwłocznego wylogowania po zakończeniu korzystania z Usługi,
  - c. niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta Usługodawca lub utratę danych będących w posiadaniu Usługodawcy,
  - d. zgłoszenia Usługodawcy wszelkich nieprawidłowości dotyczący Usługi lub Aplikacji mających wpływ na bezpieczeństwo Systemu Teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca.

## **VI. WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Do zawarcia przez Użytkownika z Usługodawcą Umowy o świadczenie Usługi dochodzi w momencie pierwszego zalogowania do Usługi, o którym mowa w pkt IV ust. 1 powyżej. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Warunkiem zawarcia Umowy i korzystania z Usługi jest akceptacja przez Użytkownika aktualnej treści Regulaminu, z którą Użytkownik może zapoznać się w sposób określony w pkt IX ust. 1 poniżej.
3. Usługodawca może wprowadzić zmiany w treści Regulaminu w przypadku zmiany warunków korzystania z Usługi związanych ze zmianami jej funkcjonalności lub związanych ze zmianą wymagań technicznych albo zmian warunków świadczenia usług telekomunikacyjnych lub innych usług, które Polkomtel świadczy Użytkownikom, a z korzystaniem z których może wiązać się korzystanie z Usługi, a także w związku ze zmianami przepisów prawa.
4. O planowanej zmianie treści Regulaminu Polkomtel powiadamia poprzez publikację nowego brzmienia Regulaminu na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl), a także wysłanie informacji o zamiarze dokonania zmiany regulaminu oraz miejscu publikacji nowej treści Regulaminu w wiadomości SMS na numer MSISDN Użytkownika. Ponadto, przed kolejnym logowaniem do Usługi po dokonaniu zmiany Regulaminu Użytkownik zostanie poinformowany o potrzebie zaakceptowania nowego brzmienia Regulaminu.
5. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie poprzez deinstalację Aplikacji Plus online na swoim urządzeniu.

## VII. REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Usługi.
2. Reklamacja powinna być złożona drogą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl) albo telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta pod numerem 601102601.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę firmy Użytkownika,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Użytkownik zostanie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
5. Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Usługobiorcę do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia, na adres e-mail Użytkownika podany przy składaniu reklamacji.
7. Użytkownik może skierować sprawę poddaną reklamacji do sądu powszechnego. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on także prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym. Wyczerpanie trybu reklamacyjnego opisanego w ust. 1-6 nie stanowi warunku wystąpienia z takim roszczeniem.

## VIII. DANE OSOBOWE

Polkomtel jest administratorem danych osobowych Użytkownika. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w Polityce Prywatności.

## IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny nieodpłatnie za pośrednictwem witryny <https://www.plus.pl> w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie oraz na żądanie może być przesłany na podany przez żądającego adres e-mail.
2. Wszystkie spory, jakie mogą wynikać z Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, będą rozstrzygane przez sąd powszechny.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2020 r.