

REGULAMIN USŁUGI „iPLUS DOSTĘPNEJ NA STRONIE INTERNETOWEJ”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (dalej „**Regulamin**”) określa zasady korzystania za pośrednictwem sieci Internet usługi „iPlus dostępnej na stronie internetowej”, 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. Usługa „iPlus dostępna na stronie internetowej” jest usługą świadczoną przez Polkomtel drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020,344).

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. **Konsument** – Użytkownik będący osobą fizyczną, który zawarł z Polkomtel umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w celach niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. **Usługa „iPlus dostępna na stronie internetowej” (Usługa)** – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na zapewnieniu jej Użytkownikom możliwości zarządzania uprawnieniami Użytkownika w ramach zawartej przez niego z Polkomtel umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
4. **Usługodawca** – Polkomtel.
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.
7. **Konto Plus.pl (Konto SSO)** – usługa świadczona przez Polkomtel drogą elektroniczną, polegająca na zapewnieniu dostępu do internetowych serwisów i platform obsługowych Polkomtel, w tym dostępu do Usługi realizowanego dla osób fizycznych. Warunki korzystania z usługi Konto Plus.pl określone zostały w Regulaminie Usługi „Konto Plus.pl” w Polkomtel, którego treść dostępna jest na stronie <http://logowanie.plus.pl/regulamin/>.

III. WARUNKI I ZAKRES USŁUGI

1. W ramach Usługi Użytkownik może korzystać m.in. z następujących funkcjonalności:
 - 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 oraz zarządzanie przez abonenta powstałą nadpłatą,
 - d. dokonanie aktywacji/dezaktywacji tzw. zielonej faktury,
 - e. wyświetlenie informacji o aktualnej dostępnej formie płatności,
 - f. wyświetlanie wykazu połączeń wykonanych z danego numeru abonenckiego w bieżącym okresie rozliczeniowym,

- g. wyświetlanie kwoty bieżącego zużycia,
 - h. kontakt z Usługodawcą, w tym za pomocą czatu,
 - i. wymiana karty SIM na eSIM,
 - j. aktualizacji adresu email do kontaktu.
2. Użytkownik korzystający z Usługi ma możliwość dokonania online płatności należności Polkomtel z tytułu usług wykonanych na rzecz Użytkownika 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 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 będący osobą fizyczną powinien założyć Konto Plus.pl, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Usługi „Konto Plus.pl” w Polkomtel oraz wykorzystywać powyższe Konto w trakcie logowania do Usługi.
2. W celu zalogowania do Usługi z wykorzystaniem Konta Plus.pl Użytkownik będący osobą fizyczną podaje następujące dane: adres e-mail oraz hasło do Konta Plus.pl, a następnie jednorazowo dokonuje autoryzacji. Autoryzacja ta polega na podaniu następujących danych:
 - a. przez Użytkownika będącego abonentem usług abonamentowych świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła: PlusKod5 lub e-Hasła, a następnie - hasła z wiadomości SMS skierowanej na numer telefonu Użytkownika;
 - b. przez Użytkownika będącego abonentem usług przedpłaconych lub Mix świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła (tj. 4 ostatnie cyfry kodu PUK), a następnie - hasła z wiadomości SMS skierowanej na numer telefonu Użytkownika.
3. W celu skorzystania z Usługi Użytkownik niebędący osobą fizyczną loguje się do Usługi poprzez podanie następujących danych:
 - a. Użytkownik będący abonentem usług abonamentowych świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła (tj. PlusKodu5 lub e-Hasła) oraz jednorazowego hasła z wiadomości SMS otrzymanej na numer MSSIDN;
 - b. Użytkownik będący abonentem usług przedpłaconych lub Mix świadczonych przez Polkomtel: numeru MSISDN (numer telefonu) i hasła (tj. 4 ostatnie cyfry kodu PUK) oraz jednorazowego hasła z wiadomości SMS otrzymanej na numer MSSIDN;
4. Użytkownik powinien chronić wykorzystywane do logowania i autoryzacji dane, w tym hasła, i nie udostępniać ich 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. 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.
4. 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
5. 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.
6. 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.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za:
 - a. czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wyniki z tego skutki,
 - b. zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione hasła lub innych danych wykorzystywanych do logowania,
 - 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.
8. 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 dotyczących Usługi mających wpływ na bezpieczeństwo Systemu teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca przy świadczeniu Usługi.

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. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Regulamin Usługi jest dostępny nieodpłatnie za pośrednictwem witryny <https://www.plus.pl> w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie. Na żądanie Użytkownika treść Regulaminu może również zostać przesłana na podany przez niego w tym celu adres e-mail.
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, a także poprzez wysłanie informacji o zamiarze dokonania zmiany Regulaminu oraz miejscu publikacji jego nowej treści Regulaminu w wiadomości SMS na numer MSISDN Użytkownika.
5. Użytkownik będący osobą fizyczną może odstąpić od Umowy o świadczenia Usługi w terminie 14 dni od daty jej zawarcia zgodnie z ust. 1 powyżej. W tym celu Użytkownik powinien wysłać na adres bok@plus.pl oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. W oświadczeniu tym Użytkownik powinien zawrzeć następujące informacje, pozwalające na jego identyfikację przez Polkomtel: adres e-mail wskazany przez tego Użytkownika dla potrzeb korzystania z usługi Konto Plus.pl oraz PESEL tego Użytkownika.

VII. REKLAMACJE

1. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Usługi.
 2. Reklamacja może zostać złożona drogą elektroniczną na adres 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,
 - d. wskazanie adresu e-mail Użytkownika w celu kontaktu z nim Usługodawcy w sprawach rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia na nią odpowiedzi.
 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. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.
 7. Użytkownik może skierować spór poddany reklamacji do sądu powszechnego, a gdy jest on Konsumentem ma on także prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, zgodnie z regulaminem tego sądu. Użytkownik będący Konsumentem jest także uprawniony do korzystania z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z zawartą umową, dostępnej na stronie:
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>
- Wyczerpanie trybu reklamacyjnego opisanego w ust. 1-6 nie stanowi warunku wystąpienia przez Użytkownika z roszczeniem na drogę sądową lub polubownego rozstrzygnięcia sporu.
- 8.

VIII. DANE OSOBOWE

Polkomtel jest administratorem danych osobowych Użytkownika. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na www.plus.pl/iplus-dane-osobowe oraz w Polityce Prywatności dostępnej na www.plus.pl/polityka-privatnosci.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.01.2022 r.