

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

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

- adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające, za pośrednictwem karty SIM, podłączenie do sieci GSM/UMTS i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
- cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.plusgsm.pl/> oraz jest dostarczany Abonentowi MIXPLUS na każde jego żądanie,
- Centrum Telefoniczne** - zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych POLKOMTEL w szczególności Dział Obsługi Klienta i Dział Windykacji Należności, powołany do obsługi Klientów lub Abonentów MIXPLUS,
- dane lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,
- dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, w tym również dane lokalizacyjne,
- Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów MIXPLUS,
- Dział Windykacji Należności** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów MIXPLUS w szczególności w kwestiach dotyczących płatności,
- karta SIM** - karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi MIXPLUS, 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 szyfr odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Abonentowi MIXPLUS stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia usług,
- kaucja** - określona przez POLKOMTEL kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawieraniu umowy dotyczącej udziału w promocji w celu zabezpieczenia należności POLKOMTEL,
- Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług POLKOMTEL, wnosząca o zawarcie umowy i/lub umowy dotyczącej udziału w promocji z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług POLKOMTEL w inny sposób,
- Konsument** - Klient/Abonent MIXPLUS, będący osobą fizyczną, który zawarł z POLKOMTEL umowę i/lub umowę dotyczącą udziału w promocji, niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
- okres ważności** - czas od momentu zasilenia konta, w którym Abonent MIXPLUS może wykorzystać wartość konta,
- operator** - krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,
- POLKOMTEL** - POLKOMTEL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, świadcząca usługi zgodnie z wymogami prawa,
- punkt sprzedaży (obsługi)** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów MIXPLUS POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów MIXPLUS posiadające autoryzację POLKOMTEL, w którym oferowane są usługi świadczone przez POLKOMTEL,
- Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL dla Abonentów MIXPLUS, stanowiący integralną część umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji,
- telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ,
- telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiająca Abonentowi MIXPLUS zasilenie konta,
- telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta MIXPLUS,
- umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent MIXPLUS zobowiązuje się do przestrzegania warunków

określonych w umowie. Integralną częścią umowy są: Regulamin, cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Abonent MIXPLUS określone m.in. w regulaminach promocji,

- umowa dotycząca udziału w promocji** - umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL, której szczegóły określone są w regulaminach poszczególnych promocji,
- urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez POLKOMTEL,
- usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
- użycie** - wykorzystanie przez Abonenta MIXPLUS określonej wartości konta,
- Abonent MIXPLUS** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę lub umowę dotyczącą udziału w promocji, która jednocześnie przy wykorzystaniu karty SIM, telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłatę za usługi świadczone przez POLKOMTEL,
- wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta MIXPLUS na korzystanie z usług świadczonych przez POLKOMTEL dostępnych dla Abonenta MIXPLUS,
- włączenie się do sieci** - czynność Abonenta MIXPLUS polegająca na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w cenniku, w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta,
- zasilenie konta** - czynność Abonenta MIXPLUS polegająca na przekazaniu POLKOMTEL telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Abonenta MIXPLUS w celu zwiększenia wartości konta.

### § 2 Ochrona danych osobowych

- POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych Abonenta MIXPLUS w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
- Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta MIXPLUS są zamieszczone na [plus.pl/dane-osobowe](http://plus.pl/dane-osobowe)**  
Dane osobowe Klientów/Abonentów MIXPLUS są przetwarzane przez POLKOMTEL w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług związanych z systemem GSM/UMTS oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez POLKOMTEL samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Klientów/Abonentów MIXPLUS mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom. POLKOMTEL zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwia Klientom/Abonentom MIXPLUS wgląd do 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 danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.  
Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/Abonent MIXPLUS powinien kierować na adres: Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, z dopiskiem "Dane Osobowe".
- W przypadku umowy dotyczącej usług głosowych dane osobowe (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość - w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów sieci Plus, o ile Abonent MIXPLUS wyraża na to zgodę. Za zgodą Abonenta MIXPLUS wyżej wskazane dane osobowe mogą być także przekazywane innym operatorom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta MIXPLUS. Powyższe zgody mogą zostać cofnięte. Dane Abonentów MIXPLUS niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w tych spisach, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów MIXPLUS narusza ich słuszne interesy.

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.

### § 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, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
3. 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.
4. 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 Zakres usług

1. Rodzaje usług 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 MIXPLUS 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 w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.plusgsm.pl/>. W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów MIXPLUS z sieci niektórych operatorów.
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta MIXPLUS, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta MIXPLUS połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość 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. POLKOMTEL może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.
9. Na żądanie Abonenta MIXPLUS, na zasadach i zgodnie z wymogami określonymi przepisami prawa, POLKOMTEL dostarczy Abonentowi MIXPLUS odpowiednio: podstawowy lub szczegółowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych przez POLKOMTEL na rzecz tego Abonenta MIXPLUS.
10. POLKOMTEL zapewni zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
11. POLKOMTEL zapewni zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
12. Wyliczenia wskazane w ust. 10 i 11 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/).
13. POLKOMTEL świadczy Abonentowi MIXPLUS 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.
14. 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

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

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

(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.

15. 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 umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w telefonie/urządzeniu telekomunikacyjnym.
16. 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:
  - a. zainstalowanych w pamięci telefonu/urządzenia elementów graficznych,
  - b. zainstalowanych w pamięci telefonu/urządzenia elementów dźwiękowych,
  - c. implementacji w oprogramowaniu telefonu/urządzenia aplikacji wspierających usługi oferowane przez POLKOMTEL,
  - d. 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:
    - a. w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z telefonu/urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
    - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/informacje-o-telefonach](http://www.plus.pl/informacje-o-telefonach).
17. Abonent MIXPLUS będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent MIXPLUS ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
18. 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:
  - 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.
19. 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.
20. 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.

21. W ramach zarządzania siecią i usługami, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami
22. 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, wahań 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:
  - a. 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),
  - b. 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),
  - c. zapobiec groźącym 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, wahania 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

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 usługi 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 skutkującym 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. 20. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w umowie, w szczególności w regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

## § 5 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, lub umowy dotyczącej udziału w promocji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta MIXPLUS lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji.
2. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji w przypadku braku możliwości świadczenia usługi podczas realizowania przez Abonenta MIXPLUS połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, o których mowa w § 4 ust. 3.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji POLKOMTEL, ponosi wobec Abonenta MIXPLUS odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta MIXPLUS szkody z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4 i ust. 5 poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Abonentów MIXPLUS w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi MIXPLUS przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta MIXPLUS z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Abonentów MIXPLUS w sieci POLKOMTEL, Abonentowi MIXPLUS przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta

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.



- MIXPLUS z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Abonent MIXPLUS pozostaje stroną umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i ust. 5 powyżej Abonent MIXPLUS 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.
  7. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
    - a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta MIXPLUS korzystającego z usług,
    - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta MIXPLUS znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
    - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta MIXPLUS zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
  8. Abonent MIXPLUS 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.
  9. POLKOMTEL nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku kiedy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej POLKOMTEL.
- a. braku możliwości weryfikacji danych podanych w momencie zawierania umowy dotyczącej udziału w promocji przez Klienta/Abonenta MIXPLUS,
  - b. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/Abonenta MIXPLUS z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
  - c. otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
  - d. podania przez Klienta/Abonenta MIXPLUS błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu umowy dotyczącej udziału w promocji,
  - e. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi MIXPLUS usług roamingu lub innych usług.
6. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
  7. Klient/Abonent MIXPLUS zobowiązany jest do wpłaty kaucji w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie.
  8. Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/Abonentem MIXPLUS w momencie żądania kaucji. POLKOMTEL ma prawo zatrzymać kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące licząc od dnia uiszczenia kaucji przez Abonenta MIXPLUS, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie umowy dotyczącej udziału w promocji.
  9. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta MIXPLUS na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta MIXPLUS lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta MIXPLUS.
  10. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Abonentowi MIXPLUS przysługuje prawo odstąpienia od umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji, a w przypadku wpłacenia kaucji - prawo żądania jej zwrotu.
  11. Abonent MIXPLUS, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług z momentem włączenia się Abonenta MIXPLUS do sieci POLKOMTEL.
  12. Zawierając umowę lub umowę dotyczącą udziału w promocji Abonent MIXPLUS zobowiązuje się do nie używania kart SIM aktywowanych w sieci Plus GSM w adapterach bez zgody POLKOMTEL.

## § 6 Obsługa serwisowa

1. Abonent MIXPLUS ma możliwość całodobowego korzystania z informacji Centrum Telefonicznego. Dodatkowo w godzinach określonych w cenniku ma możliwość połączenia z konsultantem. Polkomtel może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta MIXPLUS i usprawniania obsługi Abonenta MIXPLUS.
2. Abonent MIXPLUS 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.plusgsm.pl/>.
3. Koszt połączenia z Centrum Telefonicznym oraz połączenia z konsultantem podany jest w cenniku.
4. 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 MIXPLUS wraz z zawarciem Umowy oraz informacje 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.

## § 7 Zawarcie umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji

1. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który nabędzie kartę SIM oraz włączy się do sieci POLKOMTEL.
2. Umowa dotycząca udziału w promocji zawierana jest z Klientem który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL oraz podpisze umowę dotyczącą udziału w promocji.
3. Za moment zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji uważa się wprowadzenie danych Abonenta MIXPLUS do systemu obsługi Abonentów MIXPLUS - o ile wcześniej Abonent MIXPLUS nie włączył się do sieci.
4. W indywidualnych przypadkach POLKOMTEL może zażądać od Abonenta MIXPLUS w chwili zawierania umowy dotyczącej udziału w promocji lub w czasie jej trwania wpłacenia kaucji.
5. W szczególności POLKOMTEL może zażądać wpłaty kaucji w poniższych przypadkach:

## § 8 Przyczyny odmowy zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji

POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia umowy dotyczącej udziału w promocji lub odstąpić od umowy dotyczącej udziału w promocji w terminie siedmiu dni od jej zawarcia, gdy Abonent MIXPLUS:

- a. odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
- b. poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu umowy dotyczącej udziału w promocji,
- c. nie wywiązał się lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z jakiegokolwiek innej umowy zawartej z POLKOMTEL lub innym podmiotem,
- d. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonaną na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
- e. nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli POLKOMTEL takiego potwierdzenia zażąda,
- f. odmawia wpłaty kaucji lub jego jakakolwiek inna umowa z POLKOMTEL lub innym podmiotem została rozwiązana z powodu braku terminowego regulowania płatności.

## § 9 Czas trwania umowy

Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że POLKOMTEL i Abonent MIXPLUS postanowią inaczej. Czas trwania umowy dotyczącej udziału w promocji określony jest w regulaminie poszczególnych promocji.

## § 10 Opłaty

1. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż cennik sposobów informowania Abonentów MIXPLUS o opłatach i sposobach ich naliczania.
2. W przypadku zmiany opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku POLKOMTEL zawiadamia o powyższym fakcie Abonentów MIXPLUS przed wprowadzeniem tych zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa poprzez podanie treści proponowanych zmian do publicznej wiadomości, a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom MIXPLUS.
3. Abonent MIXPLUS uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta.

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.

4. Polkomtel bez wcześniejszego poinformowania Abonenta MIXPLUS ma prawo do zablokowania możliwości zasilania konta lub całkowitego zaprzestania świadczenia usług, gdy istnieje podejrzenie o działanie na szkodę POLKOMTEL lub Klientów/Abonentów MIXPLUS.
5. Abonent MIXPLUS może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności.
6. W momencie wyczerpania wartości konta lub upłynięcia okresu ważności dla usług i połączeń wychodzących następuje zawieszenie świadczenia usług.
7. Dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany przy zerowej wartości konta do momentu powtórnego zasilenia konta.
8. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, POLKOMTEL umożliwia Abonentowi MIXPLUS za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym w cenniku i za podaną w cenniku opłatą uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru pod warunkiem zasilenia konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Abonent MIXPLUS nie dokona zasilenia konta, po upływie okresu karencji określonego w cenniku następuje zaprzestanie świadczenia usług.
9. POLKOMTEL zastrzega możliwość dokonania blokady połączeń przychodzących Abonentowi MIXPLUS, który w ciągu 30 dni od dnia upływu okresu ważności nie dokona zasilenia konta.
10. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Abonenta MIXPLUS zasilenia konta.
11. W momencie upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących niewykorzystana wartość konta jest automatycznie anulowana.
12. W przypadku dokonania zasilenia konta w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia upływu okresu ważności anulowana wartość konta może zostać przywrócona. Przywrócenie wartości konta nastąpi w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Abonenta MIXPLUS zasilenia konta.
13. Brak zasilenia w terminie wskazanym w ust. 12 będzie skutkowało bezpowrotną utratą niewykorzystanych środków.
- f. numer przydzielony Abonentowi MIXPLUS, którego dotyczy reklamacja;
- g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
- h. podpis Abonenta MIXPLUS - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6 pozostaną bez rozpatrzenia.
9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze lub na wniosek Abonenta MIXPLUS w innej uzgodnionej formie.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Abonenta MIXPLUS poprzez wypłatę uznanej kwoty Abonentowi MIXPLUS. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Abonenta MIXPLUS numeru rachunku bankowego lub adresu, na który ma zostać dokonana wypłata.
- 10.a. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi MIXPLUS, POLKOMTEL na żądanie Abonenta MIXPLUS niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 10.b. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta MIXPLUS POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
- 10.c. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi MIXPLUS odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi MIXPLUS.
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 MIXPLUS będącym konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezisie UKE.
13. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
  - a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta MIXPLUS będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
  - b. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta MIXPLUS 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 MIXPLUS 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 MIXPLUS 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 Prezisie UKE może być poddany spór o prawa majątkowe wynikające z umowy zawartej z Abonentem MIXPLUS 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 Prezisie UKE, przysługujące użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

## § 11 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie do Departamentu Reklamacji na adres: Polkomtel Sp. z o.o., Departament Reklamacji, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [hok@plusgm.pl](mailto:hok@plusgm.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 do Działu Obsługi Klienta, pisemnie lub faksem do Departamentu Reklamacji 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.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do Departamentu Reklamacji POLKOMTEL 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 [hok@plusgm.pl](mailto:hok@plusgm.pl).
6. W przypadku reklamacji Abonent MIXPLUS zobowiązany jest wskazać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta MIXPLUS;
  - b. przedmiot reklamacji;
  - c. datę zawarcia umowy lub umowy dotyczącej udziału w promocji i określony termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - d. dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent MIXPLUS zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
  - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

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.

2. Abonent MIXPLUS może zgłosić pisemnie fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Działu Obsługi Klienta. POLKOMTEL po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług. W przypadku braku pisemnego 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.
8. Umowa i umowa dotycząca udziału w promocji ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.
9. Wartość konta niewykorzystana w momencie rozwiązania umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji nie podlega zwrotowi.

#### **§ 14 Zmiany umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji**

- #### **§ 13 Rozwiązanie umowy i umowy dotyczącej udziału w promocji**
1. W przypadku podania przez Abonenta MIXPLUS błędnych lub nieaktualnych danych żądanych w związku z zawarciem umowy dotyczącej udziału w promocji POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta MIXPLUS lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług lub uzależnienia dalszego świadczenia usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania umowy dotyczącej udziału w promocji ze skutkiem natychmiastowym.
  2. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług jeżeli Abonent MIXPLUS narusza postanowienia umowy, umowy dotyczącej udziału w promocji, niniejszego Regulaminu w szczególności § 5 ust. 8 oraz § 7 ust. 12, regulaminu promocji lub przepisy prawa.
  3. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Abonent MIXPLUS używa kartę SIM korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.
  4. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Abonent MIXPLUS kieruje do sieci POLKOMTEL ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL.
  5. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Abonent MIXPLUS wykorzystuje telefon lub kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub umową dotyczącą udziału w promocji.
  6. POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług w przypadku stwierdzenia, że Abonent MIXPLUS w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej, udostępnia innym podmiotom usługi bez zgody POLKOMTEL.
  7. POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta MIXPLUS naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta MIXPLUS kary umownej w wysokości określonej w umowie lub umowie dotyczącej udziału w promocji w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta MIXPLUS działań określonych ust. 2, ust. 3, ust. 4, ust. 5 i ust. 6. Uprawnienie do żądania zapłaty kary umownej nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od Abonenta MIXPLUS odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
- #### **§ 14<sup>1</sup> Rekomendowane sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego**
- Polkomtel rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:
1. stosowanie haseł i kodów zabezpieczających oraz niedostępianie ich osobom nieuprawnionym,
  2. regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,
  3. niekorzystanie z nieznanych sieci bezprzewodowych (np. Wi-Fi, Bluetooth),
  4. nieudostępnianie swojego połączenia Wi-Fi innym użytkownikom,
  5. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
  6. stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.
- #### **§ 15 Regulamin obowiązuje od dnia ~~1 stycznia 2017 roku,~~ a zmiany wprowadzone w § 11 ust. 12-15 od dnia 10 stycznia 2017 do 25 maja 2018 roku**