

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, umożliwiającą 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 przedpłatowych 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 wykorzystać 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, umożliwiającą Abonentowi 36.6 zasilenie konta,
21. **telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta 36.6,
22. **umowa** - umowa o świadczenie usług przedpłatowych, 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 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.).
2. Dane osobowe Klientów i Abonentów 36.6 są przetwarzane przez POLKOMTEL w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez POLKOMTEL samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług, przesyłanie informacji o nowych produktach i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów POLKOMTEL. Dane osobowe Klientów lub Abonentów 36.6 mogą zostać przekazane innym administratorom danych w przypadku, gdy jest to niezbędne dla udziału w organizowanej wspólnie z partnerem akcji marketingowej.
3. Dane osobowe Klientów lub Abonentów 36.6 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.

31. W przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych dane osobowe Abonenta 36i6 (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica i, miejscowość - w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w prowadzonym przez POLKOMTEL spisie Abonentów, o ile Abonent 36i6 wyrazi na to zgodę. Za zgodą Abonenta 36i6 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 36i6. Powyższe zgody mogą zostać cofnięte. Dane Abonentów 36i6 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 36i6 narusza ich słuszne interesy.
4. 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 i Abonentom 36.6 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.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent 36.6 powinien kierować na adres: Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

§ 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 usług lub świadczenia usług, w tym usług o wartości wzbogaconej oraz wykonywania analiz uzasadnionych pro-

wadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a ponadto POLKOMTEL będzie przetwarzał, w tym przechowywał, dane 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 nabeędzie kartę SIM oraz faktycznie włączy się do sieci POLKOMTEL.
11. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług od momentu włączenia się Abonenta 36i6 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 ustalenie posiadanie przez POLKOMTEL tożsamości danych Abonenta 36.6 w zakresie wykraczającym poza dane aktywacyjne albo prawa Abonenta 36.6 do posługiwania się kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, 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, zawartych w wymaganych polach formularza rejestracyjnego, 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 dostarczyć do POLKOMTEL prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny. POLKOMTEL zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
6. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta 36.6 spowodowane nie dostarczeniem do POLKOMTEL, z przyczyn niezależnych od POLKOMTEL, prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego 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 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. 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/.
 14. POLKOMTEL świadczy Abonentowi 36i6 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 wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, POLKOMTEL uruchamia procedury organizacji ruchu w sieci POLKOMTEL, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur POLKOMTEL może zmienić sposoby funkcjonowania elementów sieci POLKOMTEL (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci POLKOMTEL lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci POLKOMTEL. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość usług świadczonych w sieci POLKOMTEL.
 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-swiadczone-uslug. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w telefonie/urządzeniu telekomunikacyjnym.
 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:
 - 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.
 18. Abonent 36i6 będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent 36i6 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 podatnościami 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.
- ### § 6 Odpowiedzialność
1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta 36.6 lub nie-

- przestrzegania 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 rozszczenie 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. niepodjęcia jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet,
 - b. niepodjęcia 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 kradzionego, 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. niedostępiania bez zgody POLKOMTEL innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
 - i. niepodjęcia 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 niepodjęcia 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 odmiennie niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulamin 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 następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie takiej informacji 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. 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.36i6.pl/>.
3. 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.
4. 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.

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.
6. POLKOMTEL zastrzega możliwość udostępnienia wybranych usług Abonentem 36.6 w momencie wyczerpania wartości konta lub po upływie okresu ważności konta dla usług wychodzących.
7. 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.
8. W momencie wyczerpania wartości konta dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego zasilenia konta.
9. Z upływem okresu karencji POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia usług na podstawie umowy a umowa ulega rozwiązaniu.

§ 8 Zakres obsługi serwisowej

1. 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:
 - a. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b. obsługi aparatów telefonicznych i urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - c. trwających promocji i ofert specjalnych.
2. 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.
3. Abonent 36.6 ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządza-

nia usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.36i6.pl>.

4. Informacja o kosztach usług serwisowych zawarta jest w cenniku.
5. 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 36i6 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.

§ 9 Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Abonent 36.6, ~~który dokonał rejestracji~~ 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.
2. Abonent 36.6, ~~który dokonał rejestracji, może 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

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez POLKOMTEL lub 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 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, 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 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.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do Polkomtel Sp. z o.o. - Reklamacje faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjnego, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi), lub dzień wpływu do POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres bok@plus.pl.
6. W przypadku reklamacji Abonent 36.6 zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz adres siedziby;
 - b. przedmiot reklamacji;
 - c. reklamowany okres;
 - d. dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent 36.6 zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f. numer przydzielony Abonentowi 36.6, którego dotyczy reklamacja;
 - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
 - h. sposób ewentualnego zwrotu należności, tj.
 - (i) poprzez zwiększenie wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności); lub
 - (ii) zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta 36.6; lub
 - (iii) wypłata na adres wskazany przez Abonenta 36.6;
 - i. podpis Abonenta 36.6 - 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, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta 36.6 w terminie wskazanym przez POLKOMTEL, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
9. POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie na papierze lub na wniosek Abonenta 36.6 w innej uzgodnionej formie.
10. 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, będące 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. Spory pomiędzy Konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nie-

należytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

§ 11 Rozwiązanie umowy

1. 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.
2. 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.
3. 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.

§ 11¹ Rekomendowane sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

Polkomtel rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:

- 1) stosowanie haseł i kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym,
- 2) regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,
- 3) niekorzystanie z nieznanymi sieci bezprzewodowych (np. WiFi, Bluetooth),
- 4) nieudostępnianie swojego połączenia WiFi innym użytkownikom,
- 5) stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
- 6) stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.

§ 12 Regulamin obowiązuje od dnia 25 lipca 2016 roku