

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Na Kartę

§ 1 Postanowienia ogólne

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent Na Kartę** – zwany również w Cennikach, w regulaminach promocji lub regulaminach Usług jako Abonent Simplus/Sami Swoi - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usług i przy wykorzystaniu Karty SIM lub Telekarty lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL uiszcza opłaty 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 zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń telefonicznych Klientów/Abonentów Na Kartę,
4. **Cennik** - wykaz Usług oraz zestawienie stawek i opłat za Usługi oraz innych opłat 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.plus.pl/>,
5. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również dane lokalizacyjne,
6. **Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów Na Kartę w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601, w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl, faksem na numer 601102602 lub poprzez Plus online,
7. **Karta SIM** – każda karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi Na Kartę, umożliwiająca mu za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez POLKOMTEL, do której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący) oraz zawierająca inne informacje (np. aplikacje dodatkowe); Karta SIM przekazana Abonentowi Na Kartę stanowi własność POLKOMTEL do momentu zaprzestania świadczenia Usług,
8. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
9. **Okres ważności dla Usług wychodzących** - rozpoczynający się z chwilą Zasilenia konta okres określony w Cenniku lub w regulaminie promocji, w którym Abonent Na Kartę może wykorzystać Wartość konta i korzystać z Usług,
10. **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,
11. **Plus online** - dostępna na stronie internetowej <http://www.plus.pl/> aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM,
12. **POLKOMTEL** - POLKOMTEL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 02-673, ul. Konstruktorska 4, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 3.525.300.000 zł, Dział Obsługi Klienta: tel. 601102601, e-mail: bok@plus.pl, fax 601102602,
13. **Punkt sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów Na Kartę lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Na Kartę, w którym oferowane są Usługi,
14. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. - Na Kartę, stanowiący integralną część Umowy,
15. **Rejestracja** - wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Na Kartę danych udostępnionych przez Abonenta Na Kartę w sposób określony w Regulaminie,
16. **Telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiająca Abonentowi Na Kartę dokonywanie Zasileń konta,
17. **Telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca dokonywanie Zasileń konta Abonenta Na Kartę,
18. **Umowa** - umowa o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawierana poprzez Włączenie się do sieci, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług na

warunkach określonych w Regulaminie, w Cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent Na Kartę zobowiązuje się przestrzegać;

19. **Urządzenie telekomunikacyjne** - telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,
20. **Usługi** – przedpłacone usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
21. **Użycie** – stan wykorzystania przez Abonenta Na Kartę określonej Wartości konta,
22. **Wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta Na Kartę na korzystanie z Usług dostępnych dla Abonenta Na Kartę,
23. **Włączenie się do sieci** - czynność faktyczna Abonenta Na Kartę polegająca na wykonaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej Usługi,
24. **Zasilenie konta** - czynność Abonenta Na Kartę, polegająca na przekazaniu POLKOMTEL Telekodu za pomocą Karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL, w celu zwiększenia Wartości konta.

§ 2 Zawarcie Umowy. Rejestracja Abonenta Na Kartę

1. Umowa zostaje zawarta na odległość z osobą, która Włączy się do sieci.
2. POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług od momentu Włączenia się do sieci.
3. Czas trwania Umowy jest nieoznaczony, chyba że POLKOMTEL i Abonent Na Kartę postanowią inaczej. Inny niż nieoznaczony czas trwania Umowy może zostać określony również w regulaminie promocji.
4. W celu dokonania Rejestracji i otrzymywania przez Abonenta Na Kartę informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług wykonanych przez POLKOMTEL na rzecz Abonenta Na Kartę, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Abonent Na Kartę ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do Punktu sprzedaży (obsługi) lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL, umożliwiającą weryfikację danych Abonenta Na Kartę. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. POLKOMTEL jest uprawniony do weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.

5. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Abonenta Na Kartę z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług świadczonych przez POLKOMTEL, niezbędne będzie ustalenie przez POLKOMTEL tożsamości Abonenta Na Kartę albo prawa Abonenta Na Kartę do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, POLKOMTEL uzależnia możliwość skorzystania przez Abonenta Na Kartę z niektórych Usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej Rejestracji Abonenta Na Kartę.
 6. W przypadku zmiany osoby Abonenta Na Kartę lub zmiany danych Abonenta Na Kartę, zawartych w wymaganych polach formularza rejestracyjnego, Abonent Na Kartę, w terminie 7 dni od dnia dokonania lub zaistnienia zmiany, zobowiązany jest dostarczyć do POLKOMTEL prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny. POLKOMTEL jest uprawniony do weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
 7. Abonent Na Kartę może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych.
 8. Wzory formularza rejestracyjnego dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi).
- dla dobra publicznego, a na podstawie zgody Abonenta Na Kartę i zgodnie z jej treścią - także innym podmiotom.
 4. Podanie danych przez Abonenta Na Kartę jest dobrowolne. POLKOMTEL zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2014 roku, poz. 1182), tzn. umożliwia Abonentowi Na Kartę dostęp do treści 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 własnych danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
 5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować na ww. adres siedziby POLKOMTEL z dopiskiem: „Dane Osobowe”.
 6. Dane osobowe Abonenta Na Kartę usług głosowych (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów POLKOMTEL, o ile Abonent Na Kartę wyraża na to zgodę. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta Na Kartę. Abonent Na Kartę może cofnąć powyższe zgody w każdym czasie.
 7. Za zgodą Abonenta Na Kartę wskazane w ust. 6 dane osobowe mogą być także przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Powyższa zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie.
 8. Dane Abonentów Na Kartę usług głosowych niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów na Kartę narusza ich słuszne interesy.
- c. gdy jest to niezbędne w celu zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej,
 - d. w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
 3. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 2 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
 4. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, POLKOMTEL przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
 5. Abonent Na Kartę ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

§ 3 Ochrona danych osobowych. Zasady umieszczania danych Abonenta Na Kartę w spisach abonentów

1. POLKOMTEL jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2014 roku, poz. 1182) podanych przez Abonenta Na Kartę w trakcie Rejestracji oraz w trakcie trwania Umowy.
2. Dane osobowe Abonenta Na Kartę są przetwarzane przez POLKOMTEL: (a) w celu realizacji Umowy, (b) do wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów POLKOMTEL, w tym sprzedaży i marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej oraz w pozostałych celach statutowych, (c) gdy jest to niezbędne do zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa lub do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego, (d) na podstawie zgody Abonenta Na Kartę - wyłącznie w celu wskazanym w treści udzielonej przez Abonenta Na Kartę zgody.
3. Dane osobowe Abonenta Na Kartę mogą zostać przekazane przez POLKOMTEL innym administratorom danych uprawnionym do ich otrzymania na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności do wykonania określonych prawem zadań realizowanych

§ 4 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
 - a. dane dotyczące użytkownika,
 - b. treść indywidualnych komunikatów,
 - c. Dane transmisyjne,
 - d. dane o lokalizacji,
 - e. dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
2. POLKOMTEL przetwarza Dane transmisyjne zgodnie z przepisami prawa:
 - a. jeśli dotyczy to Usługi świadczonej użytkownikowi końcowemu albo jest niezbędne do jej wykonania,
 - b. za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą,

§ 5 Zakres i jakość Usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku. Promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent Na Kartę, określone są w regulaminach promocji lub regulaminach Usług.
2. POLKOMTEL świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
3. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne.
4. POLKOMTEL umożliwi Abonentowi Na Kartę 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.plus.pl/>. W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów Na Kartę z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.
5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Na Kartę, a także zasady

- rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
6. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Na Kartę połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
 7. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
 8. 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%.
 9. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
 10. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie <http://www.plus.pl/mapa-zasiegu>. Wylczenia wskazane w ust. 7 i 8 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie <http://www.plus.pl/mapa-zasiegu>.
 11. POLKOMTEL zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
 12. POLKOMTEL zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink / uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
 13. POLKOMTEL zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
 14. POLKOMTEL zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
 15. POLKOMTEL świadczy Abonentowi Na Kartę 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.
 16. 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.
 17. 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 Urzędnia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
 - b. na stronie internetowej <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczone-uslug>.Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w Urzędniu telekomunikacyjnym.
 18. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urzędni telekomunikacyjnych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urzędni dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w Urzędniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:
 - a. zainstalowanych w pamięci urzędni elementów graficznych,
 - b. zainstalowanych w pamięci urzędni elementów dźwiękowych,
 - c. implementacji w oprogramowaniu urzędni aplikacji wspierających Usługi oferowane przez POLKOMTEL,
 - d. implementacji w oprogramowaniu urzędni aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub kolejnych ich funkcjonalności.
 19. POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urzędni telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między urzędniem oferowanym przez POLKOMTEL a analogicznym urzędniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te, w ocenie POLKOMTEL, negatywnie wpływają na funkcjonalność Urzędni telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień Urzędni 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 Urzędni telekomunikacyjnych mogą być określone:
 - a. w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urzędni telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
 - b. na stronie internetowej <http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach>.
 20. Abonent Na Kartę będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent Na Kartę ma także możliwość bieżącej kontroli stanu pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
 21. 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.
 22. 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.

23. 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 dostawy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

24. W ramach zarządzania siecią i Usługami, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymaganiach 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 wymaganiach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

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

26. 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 nakazującemu 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 grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

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

28. 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.

29. 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

30. 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.

31. 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. W miarę rozwoju sieci POLKOMTEL skutkującego zwiększeniem prędkości

pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą publikowane na stronie internetowej www.plus.pl/neutralnosc.

22-32. 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. 23. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności w regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

§ 6 Wykonywanie Umowy.

Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Na Kartę odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Na Kartę szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-7 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi Na Kartę przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, Abonentowi Na Kartę przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego danej Usługi.
5. W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi Na Kartę przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Użycia miesięcznego za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.
6. Średnie Użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 3-5, liczone jest według użycia Abonenta Na Kartę z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Na Kartę pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego Użycia z okresu, w

jakim Abonent Na Kartę pozostaje stroną Umowy.

7. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta Na Kartę.
8. POLKOMTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta Na Kartę korzystającego z Usług,
 - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Na Kartę znajdujących się w Urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
 - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Na Kartę zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do niego przyłączonych.
9. Abonent Na Kartę zobowiązany jest do:
 - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej POLKOMTEL oraz sieci Internet lub zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do tych sieci,
 - b. niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne,
 - c. nieużywania karty SIM z wykorzystaniem urządzenia kradzonego bez wymaganej homologacji lub certyfikatu,
 - d. nieużywania Adapterów bez zgody POLKOMTEL,
 - e. nieużywania Kart SIM aktywowanych w sieci POLKOMTEL w Adapterach bez zgody POLKOMTEL,
 - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
 - g. niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego i Karty SIM niezgodnie z przepisami prawa lub z zawartą Umową lub w celu realizacji działań na szkodę POLKOMTEL lub osób trzecich,
 - h. nieudostępniania innym podmiotom Usług bez zgody POLKOMTEL w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
 - i. niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z Usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej Wartości konta,

- j. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),
- k. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Na Kartę, bądź którego głównym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią POLKOMTEL a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
- l. nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego,
- m. niewykorzystywania telefonu lub Karty SIM bez zgody POLKOMTEL do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy,
- n. Abonent Na Kartę będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową,
- o. Abonent Na Kartę niebędący konsumentem zobowiązany jest do:
 - i. niewysyłania komunikatów, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody POLKOMTEL,
 - ii. niewysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody POLKOMTEL,
 - iii. niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody POLKOMTEL,
 - iv. niewysyłania, w ramach Usług, komunikatów, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody POLKOMTEL,
 - v. nieudostępniania osobom trzecim Usług bez zgody POLKOMTEL, przy

czym udostępnienia Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta Na Kartę w celu wykonywania obowiązków wynikających z umowy o pracę z Abonentem Na Kartę.

10. POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Abonenta Na Kartę lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem Na Kartę, w przypadku naruszenia przez Abonenta Na Kartę któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 9.
11. POLKOMTEL ma prawo żądać od Abonenta Na Kartę naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Na Kartę kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta Na Kartę któregokolwiek ze zobowiązań określonych w ust. 9 w wysokości 5 000 zł za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z Umową, co nie wyłącza uprawnień POLKOMTEL do żądania od Abonenta Na Kartę odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.

§ 7 Opłaty

1. Aktualny Cennik dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>. W przypadkach określonych przepisami prawa Cennik będzie dostarczany Abonentom Na Kartę zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach prawa.
2. POLKOMTEL doręcza na piśmie Abonentowi Na Kartę, który dokonał Rejestracji, chyba że Abonent Na Kartę złożył żądanie doręczania mu każdej proponowanej zmiany Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta Na Kartę w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość oraz podaje do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/> treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Na Kartę powinien zostać poinformowany o

prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.

3. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE POLKOMTEL podaje do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/> treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Na Kartę powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
4. Inne niż określone w Cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone Usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określone są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>.
5. W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez POLKOMTEL, określonych w regulaminie promocji, Abonenci Na Kartę zostaną o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>.
6. Abonent Na Kartę uiszcza opłaty poprzez Zasilenie konta lub w inny sposób ustalony przez POLKOMTEL w regulaminie promocji, o którym Abonent Na Kartę zostanie poinformowany.
7. Abonent Na Kartę 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 Na Kartę może korzystać z Usług przychodzących przez okres wskazany w Cenniku, a po upływie tego okresu Abonent Na Kartę może korzystać z Usług przychodzących, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu Okresu karencji, o ile POLKOMTEL nie skorzysta z uprawnienia określonego w ust. 8.
8. POLKOMTEL dokonuje blokady Usług przychodzących Abonentowi Na Kartę, 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 Na Kartę Zasilenia konta blokada Usług wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 dni po dokonaniu Zasilenia konta przez Abonenta Na Kartę.

9. POLKOMTEL może udostępnić wybrane Usługi Abonentom Na Kartę w momencie wyczerpania Wartości konta lub po upływie Okresu ważności dla Usług wychodzących.
10. W przypadku niedokonania Zasilenia konta w terminie 30 dni od dnia upływu Okresu ważności dla Usług wychodzących, POLKOMTEL anuluje niewykorzystaną Wartość konta po upływie tego 30 dniowego terminu, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.
11. Zasilenie konta w terminie do 10 dni, licząc od upływu 30 dniowego terminu określonego w ust. 10, skutkować będzie przywróceniem anulowanej Wartości konta.
12. W przypadku braku Zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 11 POLKOMTEL bezpowrotnie anuluje niewykorzystaną Wartość konta.
13. W momencie wyczerpania Wartości konta lub w razie skorzystania przez POLKOMTEL z uprawnienia określonego w ust. 8 następuje zawieszenie świadczenia Usług, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy nastąpiło przekroczenie przez Abonenta Na Kartę Wartości konta, Abonent Na Kartę zobowiązany jest do Zasilenia konta co najmniej do wysokości kwoty, którą wykorzystał na Usługi. Po Zasileniu konta, o którym mowa w zdaniu poprzednim, a przed upływem Okresu karencji, POLKOMTEL umożliwi Abonentowi Na Kartę za pomocą tej samej Karty SIM korzystanie z dotychczasowego numeru telefonicznego.
14. W momencie wyczerpania Wartości konta dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego Zasilenia konta.
15. Z upływem Okresu karencji POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia Usług na podstawie Umowy, a Umowa ulega rozwiązaniu.

§ 8 Obsługa Klienta/Abonenta Na Kartę.

Obsługa serwisowa. Usługi posprzedażne i gwarancyjne

1. Klient/Abonent Na Kartę może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta i Plus online oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Dział Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:
 - a. oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług,
 - b. obsługi Urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,

- c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
 - d. informacji na temat dokonywanych z Abonentem Na Kartę rozliczeń.
2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Na Kartę i usprawniania obsługi Klienta/ Abonenta Na Kartę. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Klient/Abonent Na Kartę.
 3. Abonent Na Kartę 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.plus.pl/>.
 4. POLKOMTEL informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia telekomunikacyjnego, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć zakupione Urządzenie telekomunikacyjne bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie telekomunikacyjne ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia telekomunikacyjnego.
 5. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie telekomunikacyjne producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Na Kartę Urządzenia telekomunikacyjnego. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia telekomunikacyjnego, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie POLKOMTEL oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń telekomunikacyjnych udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

§ 9 Zagubienie lub kradzież Karty SIM

1. Abonent Na Kartę, który dokonał Rejestracji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL w Punkcie

sprzedaży (obsługi) lub telefonicznie na numer Działu Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

2. Na żądanie Abonenta Na Kartę, który dokonał Rejestracji, POLKOMTEL niezwłocznie:
 - a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
 - b. wydaje nową Kartę SIM lub nadaje nowy numer, o ile wydanie Karty SIM z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwe.

§ 10 Reklamacje oraz pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

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 dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług (wartość Użycia). Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Na Kartę.
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 reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi), lub dzień wpływu do

POLKOMTEL zgłoszenia przesłanego na adres bok@plus.pl.

6. W reklamacji Abonent Na Kartę zobowiązany jest wskazać:
 - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz adres siedziby Abonenta na Kartę;
 - b. przedmiot reklamacji;
 - c. reklamowany okres;
 - d. dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości Użycia, Abonent Na kartę zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - f. numer przydzielony Abonentowi Na Kartę, którego dotyczy reklamacja;
 - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności- w przypadku gdy Abonent Na Kartę żąda ich wypłaty;
 - 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 Na Kartę; lub (iii) wypłatę na adres wskazany przez Abonenta Na Kartę;
 - i. podpis Abonenta Na Kartę - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia niespełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta Na Kartę 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. Za zgodą Abonenta Na Kartę wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, POLKOMTEL udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Na Kartę środka komunikacji elektronicznej.
10. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Na Kartę, POLKOMTEL na żądanie Abonenta Na Kartę niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Na Kartę POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.

12. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi Na Kartę odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Na Kartę.
13. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta Na Kartę POLKOMTEL zwraca uiszczoną opłatę za podstawowy lub szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
14. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

15. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem Na Kartę będącym konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE. Spory pomiędzy konsumentem a POLKOMTEL dotyczące niewykonania lub nienależytego 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.

16. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

a. przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta Na Kartę 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 Na Kartę będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL. Postępowanie mediacyjne może być prowadzone m.in. przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta Na Kartę będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

16a. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta Na Kartę będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo

podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Na Kartę powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Regulaminie.

16.17. Pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie UKE może być poddany spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem Na Kartę będącym konsumentem. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem Na Kartę będącym konsumentem, może być także poddany pod rozstrzygnięcie m.in. stałych polubownych sądów konsumenckich, w tym działających przy Prezesie UKE.

17.18. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów Na Kartę będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach prawa lub w dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty). Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach. Prawo dochodzenia roszczeń określonych w ustawie z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne w postępowaniu sądowym lub postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 11 Zmiana i rozwiązanie Umowy

- Z zastrzeżeniem ust. 2, POLKOMTEL:
 - doręcza na piśmie Abonentowi Na Kartę, który dokonał Rejestracji, treść każdej proponowanej zmiany warunków Regulaminu, chyba że Abonent Na Kartę złożył żądanie doręczania mu każdej proponowanej zmiany Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta Na Kartę w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, oraz

- podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>,

z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent Na Kartę powinien zostać poinformowany o prawie rozwiązania Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Regulaminie.

- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez POLKOMTEL wyłącznie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
- Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku dezaktywacji Karty SIM dokonanej na żądanie Abonenta Na Kartę. Żądanie takie może być złożone w Punkcie sprzedaży (obsługi), a w przypadku Abonenta na Kartę, który dokonał Rejestracji również w Dziale Obsługi Klienta pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem faksu.
- W każdym przypadku Umowa z Abonentem Na Kartę ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia Usług.
- Abonent Na Kartę może rozwiązać Umowę żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usług.

§ 12 Rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Na Kartę telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

Polkomtel rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Na Kartę telekomunikacyjnego urządzenia końcowego:

- stosowanie haseł i kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie ich osobom nieuprawnionym,
- regularne aktualizowanie oprogramowania oraz nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła,

3. niekorzystanie z nieznanymi sieci bezprzewodowych (np. WiFi, Bluetooth),
4. niedostępianie swojego połączenia WiFi innym użytkownikom,
5. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
6. stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.

§ 13 Prawo odstąpienia od Umowy

1. Abonent Na Kartę będący konsumentem ma prawo, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów związanych z wykonanymi Usługami, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy zgodnie z § 2 ust. 1 Regulaminu.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Abonent Na Kartę winien poinformować POLKOMTEL na adres: POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, tel.: 601102601, faks 601102602, e-mail: bok@plus.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Abonent Na Kartę może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy

stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu. Abonent Na Kartę może również skorzystać z ustawowego wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu. Wzory formularzy zostały również opublikowane na stronie <http://www.plus.pl/>.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy Umowę uważa się za niezawartą.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy POLKOMTEL zwróci Abonentowi Na Kartę wszystkie otrzymane od Abonenta Na Kartę płatności, z zastrzeżeniem ust. 7. Zwrot otrzymanych płatności nastąpi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym POLKOMTEL został poinformowany o decyzji Abonenta Na Kartę o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot otrzymanych płatności nastąpi w sposób wskazany przez Abonenta Na Kartę. Abonent Na Kartę nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. W przypadku, gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta Na Kartę będącego konsumentem wykonał odpłatne Usługi przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Abonent Na Kartę ponosi koszty tych Usług wykonanych przez POLKOMTEL do chwili odstąpienia przez Abonenta Na Kartę od Umowy.
8. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy POLKOMTEL wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta Na Kartę będącego konsumentem, który został poinformowany przed rozpoczęciem

świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

§ 14 Inne informacje

1. Aktualny Regulamin dostępny jest w Punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności <http://www.plus.pl/>. W przypadkach określonych przepisami prawa Regulamin będzie doręczany Abonentom Na Kartę zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach.
2. W sprawie zawartej Umowy Abonent Na Kartę będący konsumentem może się kontaktować z POLKOMTEL pod numerem telefonu 601102601 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent Na Kartę).
3. POLKOMTEL stosuje następujące kodeksy dobrych praktyk:
 - a. Kodeks dobrych praktyk reklamy mobilnej,
 - b. Kodeks dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych,
 - c. Raport z prac realizowanych w ramach memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości świadczonych dla użytkowników usług na rynku telekomunikacyjnym, których treść dostępna jest na stronie <http://www.plus.pl/>

Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2016 roku, a zmiany wprowadzone w § 10 ust. 15-18 od dnia 10 stycznia 2017 roku.

Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej przez Abonenta Na Kartę

.....
 Imię i nazwisko Abonenta Na Kartę

 adres zamieszkania

Polkomtel sp. z o.o.
ul. Konstruktorska 4
02-673 Warszawa
faks: 601102602, e-mail: bok@plus.pl

OŚWIADCZENIE O Odstąpieniu od Umowy Zawartej na Odległość

Oświadczam, że na podstawie art 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz.827), **odstępuję od umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych** zawartej z Polkomtel sp. z o.o. w dniu r., związanej z:
 numerem telefonu:

Jednocześnie **zobowiązuję się do niezwłocznego zwrotu na swój koszt karty SIM**, nie później jednak niż 14 dni od dnia odstąpienia na adres: **Polkomtel sp. z o.o. ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa**

W związku z powyższym proszę o zwrot płatności w następujący sposób:

- poprzez zaliczenie kwoty na poczet należności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Abonament), których jestem stroną, związanych z nr telefonu.....
- lub na rachunek bankowy o numerze:
- lub przekazem pieniężnym na adres:

(miejsce i data)

(podpis Abonenta Na Kartę)¹

Załącznik nr 2 - Ustawowy wzór formularza odstąpienia od Umowy zawartej na odległość

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

**Polkomtel sp. z o.o.
ul. Konstruktorska 4
02- 673 Warszawa
faks: 601102602, e-mail: bok@plus.pl**

- Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
- Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

¹ Tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej