

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o. – oferty Mix

### § 1 Postanowienia ogólne

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- Abonent Mix** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z POLKOMTEL Umowę, z wyłączeniem niebędących konsumentami osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, będących podatnikami w rozumieniu art. 28a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, posiadających - w rozumieniu rozporządzenia wykonawczego Rady (UE) nr 282/2011 z dnia 15 marca 2011 r. ustanawiającego środki wykonawcze do dyrektywy 2006/112/WE w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej - siedzibę działalności gospodarczej, stałe miejsce prowadzenia działalności, stałe miejsce zamieszkania lub zwykle miejsce pobytu poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej albo stałe miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dla którego Usługi mają zostać nabyte poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
- Data Aktywacji** - rozpoczęcie świadczenia Usług przez POLKOMTEL na warunkach określonych w Umowie, o którym Abonent Mix zostaje poinformowany za pomocą wiadomości SMS,
- ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** - system zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń telefonicznych Klientów/Abonentów Mix,
- 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 stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
- Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również dane lokalizacyjne,
- Dział Obsługi Klienta** - wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów Mix 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](mailto:bok@plus.pl) lub poprzez Plus online,
- Karta SIM** - każda karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi Mix w ramach Umowy, 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 stanowi własność POLKOMTEL do momentu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy,
- Kaucja** - kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług i innych należności,
- Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
- Okres rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług. Okres rozliczeniowy odpowiada kolejnym miesiącom kalendarzowym obowiązywania Umowy,
- Okres ważności dla Usług wychodzących** – okres, w którym Abonent Mix może wykorzystać Wartość konta na Usługi,
- Plus online** - dostępna na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie zarządzanie Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM,
- 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

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, Dział Obsługi Klienta: tel. 601102601, e-mail: [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl)

- Punkt sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** - salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, Punkt obsługi Klientów/Abonentów Mix POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Mix, w którym oferowane są Usługi,
- Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez POLKOMTEL sp. z o.o., stanowiący integralną część Umowy,
- Telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiająca Abonentowi Mix dokonywanie Zasilenia konta,
- Telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca dokonywanie Zasilania konta Abonenta Mix,
- Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie Mix, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent Mix zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w treści Umowy; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent Mix, określone w Regulaminach Promocji lub regulaminach Usług,
- Urządzenie telekomunikacyjne** - telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,
- Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez POLKOMTEL,
- Użycie** - stan wykorzystania przez Abonenta Mix określonej Wartości konta,
- Wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta Mix na korzystanie z Usług dostępnych dla Abonenta Mix,
- Zasilenie konta** - czynność Abonenta Mix polegająca na przekazaniu POLKOMTEL Telekodu lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL i Abonenta Mix w celu zwiększenia Wartości konta.

### § 2 Zawarcie Umowy.

#### Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

- Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda aktualne dane oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL.
- POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy Klient:
  - odmawia okazania lub uniemożliwia skopiowanie dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
  - podaje błędne lub nieaktualne dane,
  - otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty, na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta/Abonenta Mix, o ile taka zgoda jest wymagana,
  - odmawia wpłaty Kaucji, o której mowa w § 11.

### § 3 Zasady umieszczania danych Abonenta Mix w spisach abonentów

- Dane osobowe Abonenta Mix usług głosowych (imię i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisie abonentów POLKOMTEL, o ile Abonent Mix wyrazi na to zgodę. Zakres tych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta Mix. Powyższe zgody mogą zostać wycofane w każdym czasie.
- Za zgodą Abonenta Mix wskazane w ust. 1 dane osobowe mogą być także przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Powyższa zgoda może zostać wycofana w każdym czasie.
- Dane Abonentów Mix usług głosowych niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów Mix narusza ich słuszne interesy.

### § 4 Tajemnica telekomunikacyjna

- Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
  - dane dotyczące użytkownika,
  - treść indywidualnych komunikatów,
  - 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,
    - 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 Mix 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.

### § 5 Zakres i jakość usług

1. Rodzaje Usług świadczonych przez POLKOMTEL Abonentom Mix są określone w Cenniku. Promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent Mix, są określone w regulaminach promocji lub regulaminach Usług.
2. POLKOMTEL świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi 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 umożliwia Abonentowi Mix korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi POLKOMTEL zawarł odrębne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w Punktach sprzedaży (obsługi). W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć korzystanie z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Mix połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakością świadczonych Usług może być inna niż w sieci POLKOMTEL.
6. POLKOMTEL zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
7. 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%.
8. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i parametru tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
9. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie internetowej [www.plus.pl/mapa-zasiegu](http://www.plus.pl/mapa-zasiegu). Wyliczenia wskazane w ust. 6 i 7 powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie internetowej [www.plus.pl/mapa-zasiegu](http://www.plus.pl/mapa-zasiegu).
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. POLKOMTEL zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
14. POLKOMTEL świadczy Abonentowi Mix 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 Urządzenia telekomunikacyjnego nabytego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug](http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug).
 Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w Urzędzeniu telekomunikacyjnym.
17. Ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez POLKOMTEL w stosunku do analogicznych urządzeń dostępnych na rynku poza ofertą POLKOMTEL mogą wynikać z instalacji w Urzędzeniu telekomunikacyjnym elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności:
  - a. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów graficznych,
  - b. zainstalowanych w pamięci urządzenia elementów dźwiękowych,
  - c. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji wspierających Usługi oferowane przez POLKOMTEL,
  - d. implementacji w oprogramowaniu urządzenia aplikacji rozrywkowych i gier z wbudowanym mechanizmem zakupu kolejnych ich wersji lub funkcjonalności.
18. POLKOMTEL informuje, że dostępność aktualizacji oprogramowania dla Urządzenia telekomunikacyjnego (w tym zmiany wersji systemu operacyjnego) może różnić się między urządzeniem oferowanym przez POLKOMTEL a analogicznym urządzeniem dostępnym poza ofertą POLKOMTEL. POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępności oprogramowania, jeśli zmiany te w ocenie POLKOMTEL negatywnie wpływają na funkcjonalność Urządzenia telekomunikacyjnego. Ograniczenia takie mogą także wynikać z predefiniowania ustawień 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 Urządzeń telekomunikacyjnych mogą być określone:
  - a. w instrukcji obsługi/warunkach korzystania z Urządzenia telekomunikacyjnego zakupionego od POLKOMTEL,
  - b. na stronie internetowej [www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach](http://www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/informacja-o-telefonach).
19. Abonent Mix będzie otrzymywał informację o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet transmisji danych. Abonent Mix ma także możliwość bieżącej kontroli stanu wykorzystania pakietu transmisji danych na zasadach określonych w regulaminach Usług lub w regulaminach promocji, na podstawie których pakiety zostały udostępnione.
20. POLKOMTEL zapewnia Abonentowi Mix będącemu konsumentem możliwość monitorowania wykorzystania usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Sposoby monitorowania tych usług określa Umowa, w tym regulaminy usług lub regulaminy promocji opisujące zasady działania danej usługi. POLKOMTEL powiadamia Abonenta Mix będącego konsumentem o wyczerpaniu limitu zużycia wyżej opisanych usług w

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez POLKOMTEL

20. POLKOMTEL może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności sieci POLKOMTEL, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, 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.
21. 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.
22. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
23. 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 wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, POLKOMTEL stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
24. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
25. POLKOMTEL może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
  - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - c. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
26. 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.

27. 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.
28. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 18.12.2018 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

29. 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.
30. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [www.plus.pl/neutralnosc](http://www.plus.pl/neutralnosc). W miarę rozwoju sieci POLKOMTEL 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](http://www.plus.pl/neutralnosc).
31. 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. 22. 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.

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta Mix odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Mix szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-8 poniżej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług oferowanych w sieci POLKOMTEL, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego Użycia miesięcznego.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Użycia miesięcznego, a w przypadku, gdy przerwa dotyczy kilku Usług nie więcej niż 1/30.
5. W przypadku niedotrzymania przez POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi Mix przysługuje:
  - a. prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL, a w przypadku wpłacenia Kaucji – również prawo żądania jej zwrotu lub
  - b. odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wybranej przez Abonenta Mix w Umowie kwoty minimalnej dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL lub do dnia złożenia przez Abonenta Mix oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
6. W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Użycia miesięcznego dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.
7. Średnie Użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 3, 4 i 6 liczone jest według Użycia z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące, średniego Użycia z okresu w jakim Abonent Mix pozostaje stroną Umowy.
8. Wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 5 lit. b i ust. 6 powyżej nie może łącznie przekroczyć wysokości kar umownych przewidzianych w ust. 3 powyżej obliczonych dla tego samego okresu czasu, tj. odpowiednio liczby dni obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług przez POLKOMTEL.
9. Abonent Mix zobowiązany jest do:
  - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych i teleinformatycznych krajowych i zagranicznych (w tym internet) wykorzystywanych przez POLKOMTEL do świadczenia Usług oraz 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 kradzionego lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu,
  - d. nieużywania Adapterów bez zgody POLKOMTEL,
  - e. nieużywania Kart SIM w Adapterach bez zgody POLKOMTEL,
  - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci POLKOMTEL) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody POLKOMTEL,
  - g. niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego lub 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 osoby trzeciej,
  - i. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),
  - j. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci POLKOMTEL lub w sieciach partnerów roamingowych lub w sieci Internet, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta Mix, bądź którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń pomiędzy siecią POLKOMTEL lub sieciami partnerów roamingowych lub siecią Internet a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
  - k. 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,
10. POLKOMTEL ma prawo żądać od Abonenta Mix naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Mix kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta Mix 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 Mix odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
11. W przypadku naruszenia przez Abonenta Mix któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 9, POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem Mix lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem Mix.
12. Abonent Mix jest zobowiązany poinformować POLKOMTEL o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi). Abonent Mix ponosi odpowiedzialność za niepoinformowanie POLKOMTEL o wszelkich zmianach jego danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta Mix może stanowić podstawę do: zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix lub żądania od Abonenta Mix wniesienia Kaucji.
13. Abonent Mix zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL o wszczęciu wobec Abonenta Mix postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
14. W przypadku podania przez Abonenta Mix błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
15. Abonent Mix będący stroną umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. POLKOMTEL jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu będzie świadczyć tę usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu z abonentem terminu aktywacji usługi. Informacje dotyczące realizacji tego uprawnienia są dostępne na stronie [www.plus.pl/zmiana\\_dostawcy](http://www.plus.pl/zmiana_dostawcy).
16. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 15 z przyczyn leżących po stronie POLKOMTEL jako dotychczasowego dostawcy usług, abonentowi przysługuje od POLKOMTEL jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.

17. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 15 z przyczyn leżących po stronie POLKOMTEL jako nowego dostawcy tej usługi, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od POLKOMTEL za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
18. W przypadkach, o których mowa w ust. 16 i 17, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z abonentem przez nowego dostawcę usługi terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
19. Abonent Mix zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.

## § 7 Obsługa Klienta. Obsługa serwisowa. Usługi posprzedażne i gwarancje

1. Klient/Abonent Mix 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 Mix rozliczeń.
2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Mix i usprawnienia obsługi Klienta/Abonenta Mix. 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 Mix.
3. 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.
4. 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 Mix 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.

## § 8 Okresy ważności dla Usług wychodzących. Sposoby dokonywania płatności

1. Abonent Mix uiszcza opłaty poprzez Zasilenie konta za pomocą Telekarty lub Telekodu lub w inny sposób wskazany przez POLKOMTEL właściwy dla usług przedpłaconych. POLKOMTEL informuje, iż prezentowane przez POLKOMTEL m.in. w materiałach informacyjnych i marketingowych, informacje dotyczące ofert innych niż Mix, w tym Okresu ważności dla Usług wychodzących, nie mają zastosowania do Umowy.
2. Abonent Mix może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres ważności dla Usług wychodzących. W momencie upływu Okresu ważności dla Usług wychodzących następuje zablokowanie możliwości korzystania z Usług wychodzących.
3. W czasie oznaczonym Umową Okres ważności dla Usług wychodzących przedłużany jest o 30 dni po dokonaniu każdego zasilenia kwotą minimalną wskazaną w Umowie lub wyższą w ramach obowiązkowej liczby Zasileń konta, z zastrzeżeniem ust. 4. W przypadku Zasileń konta kwotą minimalną lub wyższą w

ramach obowiązkowej liczby Zasileń Okresy ważności dla Usług wychodzących sumują się.

4. Pierwszy Okres ważności dla Usług wychodzących ustawiony jest automatycznie na 30 dni od Daty Aktywacji. W tym okresie Abonent Mix zobowiązany jest dokonać dwóch obowiązkowych Zasileń konta kwotą minimalną lub wyższą.
5. W czasie oznaczonym Umową, po wykonaniu obowiązkowych Zasileń konta wynikających z Umowy, każde kolejne Zasilenie konta o wartości minimalnej wskazanej w Cenniku przedłuży Okres ważności dla Usług wychodzących zgodnie z Cennikiem, o ile Okres ważności dla Usług wychodzących wynikający z tego Zasilenia konta wykroczy poza czas oznaczony Umową.
6. Po przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony Okres ważności dla Usług wychodzących liczony jest od momentu Zasilenia konta i trwa przez czas wskazany w Cenniku. Zasilenie konta dokonane przed upływem Okresu ważności dla Usług wychodzących przedłuży ten okres, o ile Okres ważności dla Usług wychodzących wynikający z Cennika dla tego Zasilenia konta wykroczy poza Okres ważności dla Usług wychodzących sprzed dokonania Zasilenia konta.
7. W przypadku, gdy po czasie oznaczonym Umową od końca ostatniego Okresu ważności dla Usług wychodzących upłynął czas wskazany w Cenniku (Okres ważności dla Usług przychodzących), Umowa wygasa, a POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia Usług.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wartość konta przepada i nie jest zwracana w jakiegokolwiek formie.

## § 9 Reklamacje i sposoby dochodzenia roszczeń

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL, niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług (wykorzystania Wartości konta).
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana bądź od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób na żądanie Abonenta Mix podstawowego bądź szczegółowego wykazu wykonanych Usług w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja wniesiona po tym terminie nie podlega rozpoznaniu, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Mix.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto: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 do Polkomtel sp. z o.o. - Reklamacje lub pocztą elektroniczną na adres [bok@plus.pl](mailto:bok@plus.pl), 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 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](mailto:bok@plus.pl).
6. W reklamacji Abonent Mix zobowiązany jest wskazać:
  - a. imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta Mix,
  - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer przydzielony Abonentowi Mix, którego dotyczy reklamacja,
  - e. datę zawarcia Umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - f. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności - w przypadku gdy Abonent Mix żąda ich wypłaty;
  - g. w przypadku reklamacji dotyczącej wykorzystania Wartości konta, Abonent Mix zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

- h. numer konta bankowego lub adres albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności poprzez zwiększenie Wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych Zasiłek konta);
- i. podpis Abonenta Mix - 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 Mix 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 piśmie. Za zgodą Abonenta Mix wyrażoną w reklamacji, w Umowie 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 Mix środka komunikacji elektronicznej.
10. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Mix, POLKOMTEL na żądanie Abonenta Mix niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Mix POLKOMTEL ponownie przekazuje mu 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 Mix odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Mix.
13. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta Mix POLKOMTEL zwraca uiszczoną opłatę za podstawowy lub szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
15. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem Mix będącym konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
16. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta Mix 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 Mix będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.

- Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta Mix będącego konsumentem spór nie został rozwiązany POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi Mix będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (usunięty)
17. 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 przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

### § 10 Zagubienie lub kradzież Karty SIM

1. Abonent Mix 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 Mix POLKOMTEL niezwłocznie:
  - a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
  - b. wydaje nową Kartę SIM.

Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent Mix może zgłosić w Punkcie sprzedaży (obsługi).

### § 11 Zasady i sposób pobierania Kaucji

1. POLKOMTEL może zażądać od Klienta/Abonenta Mix przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania wpłacenia Kaucji w każdym przypadku gdy Klient/Abonent Mix:
  - a. odmawia okazania lub uniemożliwia POLKOMTEL dokonania kopii dokumentów wymaganych przez POLKOMTEL w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy budzą wątpliwości co do ich aktualności,
  - b. poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
  - c. poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
  - d. odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
  - e. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL w stopniu: niski, średni, wysoki,
  - f. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty,
  - g. w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 12.
2. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.
3. Klient/Abonent Mix uiszcza Kaucję gotówką w Punktach sprzedaży (obsługi).
4. Zasady ustalania wysokości Kaucji oraz termin jej wpłaty i zwrotu określone są w regulaminie promocji.
5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty kary umownej lub innej należności POLKOMTEL, POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta Mix.
6. Kaucja zostanie wwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta Mix poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta Mix wobec POLKOMTEL, przekazana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Mix lub przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta Mix.
7. POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta Mix w ramach Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent Mix odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.

### § 12 Opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy

W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta Mix lub przez POLKOMTEL z winy Abonenta Mix przed upływem czasu oznaczonego Umowy, w szczególności z powodu niedotrzymania przez Abonenta Mix zobowiązania do utrzymywania konta w Okresie ważności dla Usług wychodzących, Abonent Mix zobowiązany jest do zwrotu na rzecz POLKOMTEL wartości ulgi przyznanej Abonentowi Mix, której wysokość została określona na Umowie, przy czym roszczenie POLKOMTEL o jej zwrot nie może przekroczyć wartości tej ulgi i będzie pomniejszane o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie o zwrot ulgi nie przysługuje POLKOMTEL, jeśli Abonent Mix rozwiąże Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez POLKOMTEL, a zawarcie Umowy nie było związane z nabyciem Urządzenia telekomunikacyjnego.

### § 13 Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent Mix będący konsumentem ma prawo bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem wskazanych w dokumencie, o którym mowa w ust. 4, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, a w przypadku wydania Abonentowi Mix towaru – w terminie 14 dni od wydania towaru. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
2. Abonent Mix będący konsumentem może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W tym przypadku POLKOMTEL zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy.
3. W przypadku, gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta Mix będącego konsumentem rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent Mix ponosi koszty Usług wykonanych przez POLKOMTEL do chwili odstąpienia przez Abonenta Mix od Umowy.
4. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Abonenta Mix będącego konsumentem od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem

Dział Obsługi Klienta • tel. 601 102 601

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.

przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń przez strony znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym konsumentowi przed zawarciem Umowy.

5. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadku, gdy POLKOMTEL wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta Mix będącego konsumentem, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy.

**Regulamin obowiązuje od dnia ~~18 grudnia 2018~~ 21 grudnia 2020 roku**

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601**

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

POLKOMTEL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 527-10-37-727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł.