

Regulamin Pakietu All In 3 wersja na 24 miesiące („Regulamin Pakietu”)

§ 1 Postanowienia ogólne

- Regulamin Pakietu określa zasady dostarczania Pakietu All In 3 wersja na 24 miesiące („Pakiet”), w ramach którego Abonent może korzystać z usług wchodzących w jego skład:
 - Usługa Serwisowa Serwis Urządzenia Premium** („Usługa Serwisowa”),
 - Usługa Ochrona Internetu Standard** („Ochrona Internetu Standard”).
- Usługi wchodzące w skład Pakietu świadczone są przez POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl („POLKOMTEL”).
- Pakiet jest dostępny dla Abonentów, którzy zawierają lub przedłużają umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL (Umowa) dla Planu taryfowego w ofercie abonamentowej, w ramach którego możliwa jest aktywacja Pakietu; Abonent w momencie zawarcia Umowy ma możliwość zlecenia aktywacji na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych.
- Usługa Serwisowa jest świadczona Użytkownikom i dotyczy wyłącznie Urządzeń stanowiących własność Klienta, które zostały zakupione w ramach umowy zawartej z POLKOMTEL.
- Abonent może zlecić aktywację Pakietu zgodnie z ofertą w wersji na 24 miesiące, co oznacza, iż Abonent aktywuje go na czas nieokreślony, ale zobowiązuje się do korzystania przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy.**

§ 2 Zasady korzystania z Pakietu

- Aktywacja Pakietu w tym wchodzących w jego skład usług nastąpi w ciągu 5 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
- POLKOMTEL poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS lub e-mail o aktywacji Pakietu, poda niezbędne informacje techniczne związane z aktywowanymi usługami składowymi.
- Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
 - Usługi Serwisowej – jest możliwe zgodnie z **I. Regulaminem Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia Premium”**,
 - Usługi Ochrona Internetu Standard – jest możliwe zgodnie z **II. Regulaminem Usługi Ochrona Internetu Standard**.
- Opłata za Pakiet naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku wystawianym Abonentowi przez POLKOMTEL.
- Abonent może dezaktywować Pakiet:
 - w Punkcie sprzedaży,
 - telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata wg taryfy operatora).
- Dezaktywacja Pakietu oznacza dezaktywację usług, wskazanych w § 1 ust. 1, będących jego składowymi.
- W przypadku Abonenta posiadającego Pakiet w wersji na 24 miesiące rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zapłaty kary umownej, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania Pakietu pomnożona przez jej opłatę.
- Po upływie zobowiązania do korzystania z Pakietu, Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Pakietu bez możliwości naliczenia kary umownej, o której mowa w ust. 7.
- Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent przestanie być stroną Umowy zawartej z POLKOMTEL.
- Pakiet i usługi będące jego składowymi nie mogą być przenoszone na innych Abonentów w ramach cesji.
- Reklamacja może zostać złożona:
 - drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
 - w formie pisemnej na adres POLKOMTEL Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży POLKOMTEL;
 - telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (opłata wg taryfy operatora).
- Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

13. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
14. POLKOMTEL może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z POLKOMTEL w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
15. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in.: www.polubowne.uokik.gov.pl). Abonent może również skorzystać z narzędzi do pozasądowego rozstrzygania sporów online <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.
16. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu lub o odmowie udziału. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
17. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 18-21.
18. Zmiana Regulaminu Pakietu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
- a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu Pakietu i konieczności dostosowania Regulaminu Pakietu do celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu Pakietu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c) usprawnienie działania Pakietu oraz obsługi Klienta;
 - d) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Pakietu;
 - e) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Pakietu;
 - f) zmian technologicznych i funkcjonalnych Pakietu;
 - g) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Pakietu;
 - h) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
19. POLKOMTEL poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 18 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
20. W przypadku zmiany Regulaminu Pakietu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Pakietu, POLKOMTEL poinformuje Abonent o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
21. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 20, jest uprawniony do wypowiedzenia Pakietu bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
22. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Pakietu i usług wchodzących w jego skład po poinformowaniu Abonent z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
23. Użyte w Regulaminie Pakietu określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.
24. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.

Postanowienia szczegółowe dotyczące usług wchodzących w skład Pakietu:

- I. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia Premium”**
- II. Regulamin Usługi Ochrona Internetu Standard**

I. Regulamin Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia Premium”

§ 1 Definicje

1. Pojęcia używane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- a) **Aplikacja diagnostyczna** lub **Aplikacja** – bezpłatna aplikacja mobilna na smartfony służąca do diagnozy smartfona pod względem jego funkcjonalności, a także posiadająca dodatkowe funkcje wspierające smartfon w zakresie optymalizacji i sprawdzenia stanu smartfona oraz możliwość bezpłatnego wygenerowania raportu sprawności poszczególnych funkcji smartfona; Aplikacja dostępna jest do pobrania w sklepach z aplikacjami: App Store i Google Play pod nazwą **SmartSkaner+**; do uruchomienia Aplikacji niezbędny jest kod dostępu, który Użytkownik smartfona może wygenerować, po nabyciu Usługi Serwisowej, na stronie: www.naprawaplus.pl/App/aplikacja. Urządzenie, na którym ma zostać uruchomiona Aplikacja, spełniać musi następujące wymagania techniczne dotyczące systemu operacyjnego: Android w wersji od 6.0, iOS w wersji od 12. POLKOMTEL ma możliwość udostępnienia Aplikacji także dla nowszych wersji systemu Android lub iOS;
- b) **Cena zakupu Urządzenia** – cena określona zgodnie z cennikiem obowiązującym w POLKOMTEL w dniu zawarcia umowy sprzedaży tego Urządzenia, bez uwzględnienia ewentualnych rabatów lub upustów wynikających z promocji stosowanych przez POLKOMTEL;
- c) **Dzień roboczy** – każdy dzień za wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy;
- d) **Gwarancja producenta** – gwarancja producenta, importera lub dystrybutora, udzielona Klientowi na zakupione Urządzenie;
- e) **Infolinia Techniczna** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników, udzielające instrukcji postępowania w przypadku Uszkodzenia lub Zalania; przyjmujące zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, udzielające informacji na temat statusu Naprawy, a także udzielające wsparcia Użytkownikom w zakresie diagnozy Uszkodzenia lub Zalania oraz przygotowania Urządzenia do odesłania do Punktu naprawczego; Infolinia Techniczna działa w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00 pod numerem (22) 716-19-99 (opłata wg taryfy operatora);
- f) **Klient** – Abonent w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”, który korzysta z Usługi Serwisowej, z wyłączeniem Klientów korzystających z bezpośredniej opieki Doradcy Biznesowego Plus, tj. osoby lub podmiotu autoryzowanego przez POLKOMTEL do zawierania umów, sprzedaży towarów oraz innego rodzaju obsługi handlowej klientów;
- g) **Limit** – limit kwotowy na wykonanie Usługi Serwisowej, określony w § 7 Regulaminu;
- h) **Naprawa** – usunięcie Uszkodzenia, a także usunięcie skutku Zalania na zasadach określonych w Regulaminie;
- i) **Numer IMEI/SN** – (International Mobile Equipment Identity/Serial Number) - indywidualny numer identyfikacyjny Urządzenia, dla urządzeń DUAL SIM jako numer IMEI przyjmujemy numer IMEI 1;
- j) **Obudowa** – zewnętrzne elementy Urządzenia, niezintegrowane z Płytą główną;
- k) **Okres Rozliczeniowy** – okres 30 dniowy, za który pobierane są opłaty za świadczenie Usługi Serwisowej;
- l) **Punkt naprawczy** – wskazany przez Wykonawcę punkt naprawy Urządzeń objętych Usługą Serwisową;
- m) **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym;
- n) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- o) **Regulamin najmu Urządzenia Zastępczego** – regulamin wprowadzony przez Wykonawcę określający zasady najmu Urządzenia Zastępczego oraz wzajemne zobowiązania stron umowy najmu Urządzenia Zastępczego;
- p) **Umowa** – umowa lub aneks do umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zawarta pomiędzy Klientem a POLKOMTEL;
- q) **Urządzenie** – oznacza fabrycznie nowy smartwatch, telefon komórkowy, smartfon, tablet, laptop lub telewizor, którego zakup potwierdzony jest dowodem zakupu od POLKOMTEL albo podmiotu działającego w ramach sieci sprzedaży POLKOMTEL;
- r) **Urządzenie Nowe** – wydane przez Wykonawcę nowe urządzenie tego samego modelu co Urządzenie lub, w przypadku gdy taki sam model urządzenia nie jest dostępny w autoryzowanej sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, urządzenie o porównywalnych parametrach technicznych jak Urządzenie, przy czym parametrów technicznych nie stanowią: kolor, sposób wykończenia lub cechy urządzeń z edycji limitowanej; w przypadku urządzeń Apple może być wydane urządzenie równoważne nowemu, które może zawierać elementy odnowione, w ramach autoryzowanych procesów serwisowych producenta;
- s) **Urządzenie Zastępcze** – smartfon stanowiący własność Wykonawcy, który może posiadać inne parametry niż Urządzenie i pochodzić od innego producenta. Urządzenie Zastępcze może nosić ślady normalnego użytkowania; Urządzenie Zastępcze udostępnione jest odpłatnie na czas Naprawy telefonu lub smartfona Klienta (albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego) na wniosek Użytkownika na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego, dostępnego na stronie: <https://www.naprawaplus.pl/pomoc>;
- t) **Usługa Serwisowa (Usługa)** – usługa obejmująca diagnozę Urządzenia za pomocą Aplikacji diagnostycznej, Naprawę, możliwość usunięcia uszkodzenia mechanicznego Urządzenia polegającego na stłuczeniu lub pęknięciu Urządzenia wymagającego naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie

zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania oraz możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00); w przypadku zakupu telefonu komórkowego lub smartfona w zestawie z innym sprzętem, Usługa Serwisowa obejmuje serwis wyłącznie telefonu komórkowego albo smartfona;

- u) **Uszkodzenie** – uszkodzenie mechaniczne Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową, polegające na stłuczeniu lub pęknięciu tych elementów, wymagające Naprawy w celu przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Urządzenia;
 - v) **Użytkownik** – Klient lub inna osoba fizyczna (osoba trzecia) upoważniona przez Klienta do korzystania z Urządzenia objętego Usługą Serwisową; umożliwienie przez Klienta korzystania z Urządzenia osobie trzeciej, stanowi upoważnienie jej do korzystania z Urządzenia oraz do korzystania ze świadczeń objętych Usługą Serwisową na zasadach określonych w Regulaminie; Klient ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub umożliwienie korzystania z Urządzenia lub Urządzenia Zastępczego osobom trzecim;
 - w) **Wykonawca** – bolttech Poland Sp. z o.o., ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000431665, NIP: 5342487752, REGON: 146274052, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 888 300,00 zł. Wykonawca działa w imieniu i na rzecz POLKOMTEL w zakresie Usługi Serwisowej oraz w imieniu własnym i na własną rzecz w zakresie Usługi Najmu Urządzenia Zastępczego, chyba że co innego wynika z Regulaminu;
 - x) **Wyświetlacz** – część Urządzenia służąca do wyświetlania informacji i obrazów (liter, liczb lub grafiki), która może być zintegrowana z panelem dotykowym;
 - y) **Zalanie** – bezpośrednie działanie wody na objęte Usługą Serwisową Urządzenie, skutkujące koniecznością Naprawy niezależnie od przyczyny wystąpienia zalania. Zalanie nie obejmuje działania innej cieczy niż woda.
2. Wszystkie pozostałe określenia użyte w Regulaminie mają znaczenie zgodne z „Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”.

§ 2 Zakres Usługi Serwisowej

1. Zakres Usługi Serwisowej obejmuje: usunięcie Uszkodzenia (tj. naprawę lub wymianę Wyświetlacza, Obudowy, przycisków lub aparatu (przedniego lub tylnego) Urządzenia objętego Usługą Serwisową lub usunięcie skutku Zalania, na zasadach określonych w Regulaminie, diagnozę smartfona za pomocą Aplikacji, Infolinię Techniczną, organizację transportu Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, do i z Punktu naprawczego, przyjmowanie zgłoszeń Uszkodzenia lub Zalania on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00), możliwość śledzenia statusu Naprawy on-line (24 h przez 7 dni w tygodniu) na www.naprawaplus.pl lub przez Infolinię Techniczną (w Dni robocze w godzinach 8.00-18.00).
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 niniejszego paragrafu, Usługą Serwisową objęte jest również urządzenie nowe wydane Klientowi przez sprzedawcę lub producenta w miejsce Urządzenia, jeżeli w okresie obowiązywania Usługi Serwisowej nastąpi wymiana w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi. Urządzenie nowe, o którym mowa w zdaniu poprzednim, objęte jest Usługą Serwisową w miejsce dotychczas użytkowanego Urządzenia od dnia jego wymiany. W przypadku gdy na podstawie odrębnej umowy zawartej między Wykonawcą a Klientem zgodnie z § 6 ust. 11 albo 12 Regulaminu nastąpi wydanie Klientowi Urządzenia Nowego, postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku wymiany Urządzenia, w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie przesłać zdjęcie decyzji o wymianie Urządzenia w ramach Gwarancji producenta lub Rękojmi na adres email: infolinia@bolttech.pl.
4. Niedopełnienie przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 3 niniejszego paragrafu skutkować będzie niemożliwością skierowania do Użytkownika kuriera lub udostępnienia innej formy transportu, a także niemożliwością wykonania Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
5. W przypadku gdy Użytkownik dokona czynności określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu i Urządzenie zostanie dostarczone do Wykonawcy, a następnie okaże się, że wskazany przez Numer IMEI/SN jest nieprawidłowy lub niezgodny z przekazanym dowodem zastąpienia, a Użytkownik nie wyjaśni nieprawidłowości (w tym nie dostarczy prawidłowego dowodu zastąpienia) w terminie do 5 Dni roboczych od dnia poinformowania go przez Wykonawcę o takiej niezgodności, POLKOMTEL lub Wykonawca nie będzie mógł wykonać Naprawy w terminie określonym w Regulaminie.
6. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej.
7. W przypadku, świadczenia Aplikacji Diagnostycznej w ramach Usługi Serwisowej w sposób niezgodny z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej, Klient może żądać doprowadzenia Aplikacji Diagnostycznej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w trybie reklamacji określonym w § 11.
8. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Serwisowej:
 - 1) jeśli zgodnie z odpowiedzią POLKOMTEL, na żądanie złożone na podstawie ust. 7, doprowadzenie do zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;

- 2) POLKOMTEL nie doprowadzi Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
- 3) brak zgodności Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej nadal występuje, mimo że POLKOMTEL próbował doprowadzić Aplikację Diagnostyczną do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 7;
- 4) brak zgodności Aplikacji Diagnostycznej ramach Usługi Serwisowej z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
- 5) z oświadczenia POLKOMTEL, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 7, wyraźnie wynika, że Aplikacja Diagnostyczna nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem i umową o świadczenie Usługi Serwisowej w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.

§ 3 Przypadki nieobjęte Usługą Serwisową

1. Usługą Serwisową nie są objęte:
 - 1) Uszkodzenia w Urządzeniach, które zostały poddane przeróbkom, przebudowie lub w których dokonano zmiany Numeru IMEI/SN, z wyłączeniem przypadków, w których zmiana Numeru IMEI/SN nastąpiła na skutek wymiany w ramach Gwarancji producenta lub w ramach Rękojmi albo na skutek wykonanej Naprawy lub wymiany na Urządzenie Nowe;
 - 2) Uszkodzenia, które powstały w trakcie lub po naprawie wykonanej przez osobę lub punkt naprawczy do tego nieupoważniony, a także powstałe w związku przyczynowym z taką naprawą;
 - 3) Uszkodzenia w Urządzeniach, które posiadają inny Numer IMEI/SN niż wynikający z potwierdzenia aktywacji Usługi Serwisowej, z zastrzeżeniem § 2 ust. 2 Regulaminu;
 - 4) Uszkodzenia, które wystąpiły przed aktywacją Usługi Serwisowej;
 - 5) Zalania Urządzenia inną cieczą niż woda.
2. W celu uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że:
 - 1) POLKOMTEL lub Wykonawca nie odpowiada za zachowanie lub dostępność danych znajdujących się wcześniej w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci;
 - 2) POLKOMTEL lub Wykonawca nie tworzą w trakcie Naprawy kopii zapasowych danych znajdujących się w Urządzeniu lub towarzyszących mu nośnikach pamięci i Użytkownik musi się liczyć z ich utratą;
 - 3) Użytkownik powinien dokonać samodzielnie zabezpieczenia danych znajdujących się w Urządzeniu, poprzez skopiowanie ich na inny nośnik, przed przekazaniem Urządzenia do Punktu naprawczego.
3. Usługa Serwisowa nie dotyczy uszkodzeń:
 - 1) polegających na zużyciu lub stopniowym pogarszaniu się jakości pracy Urządzenia;
 - 2) polegających na powierzchniowych uszkodzeniach Urządzenia o charakterze estetycznym: porysowania, wgniecenia, zadrapania, odbarwienia, wytarcie lakieru i inne uszkodzenia, niewpływające na prawidłowe funkcjonowanie Urządzenia;
 - 3) akcesoriów nabywanych wraz z Urządzeniem takich jak modemy, piloty, kontrolery, okulary 3D, słuchawki, ładowarki, kable połączeniowe.
4. POLKOMTEL nie zwraca kosztów, które Użytkownik poniesie w związku z realizacją naprawy we własnym zakresie.
5. POLKOMTEL zwolniony jest z obowiązku wykonania Usługi Serwisowej jeśli Uszkodzenie lub Zalanie zostało wyrządzone umyślnie i celowo przez Użytkownika.

§ 4 Obowiązki Klienta i Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest stosować środki ostrożności w celu uniknięcia Uszkodzenia lub Zalania.
2. Użytkownik powinien zgłaszać Uszkodzenie lub Zalanie zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 1 Regulaminu.

§ 5 Postępowanie w przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania

1. W przypadku wystąpienia Uszkodzenia lub Zalania Użytkownik powinien niezwłocznie po ich wystąpieniu, (z zastrzeżeniem, że Usługa Serwisowa na moment zgłoszenia musi być aktywna, aby Użytkownik mógł skorzystać z Naprawy), zgłosić ten fakt za pomocą strony www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną i podać następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres odbioru uszkodzonego Urządzenia;
 - 3) adres zwrotu Urządzenia po Naprawie;
 - 4) numer telefonu (MSISDN) przypisany do uszkodzonego Urządzenia;
 - 5) Numer IMEI/SN uszkodzonego Urządzenia;
 - 6) opis powstałego Uszkodzenia lub skutku Zalania;
 - 7) numer telefonu, pod którym Infolinia Techniczna może skontaktować się z Użytkownikiem;
 - 8) adres e-mail, na który będzie wysyłana korespondencja dotycząca procesu realizacji Naprawy;
 - 9) inne informacje, o jakie Użytkownik zostanie poproszony mailowo lub przez konsultanta Infolinii Technicznej, jeżeli będą niezbędne do realizacji Usługi Serwisowej;
 - 10) potwierdzenie Użytkownika o wyłączeniu blokady na Urządzeniu (dalej „**Blokada**”) uniemożliwiającej przeprowadzenie Naprawy.

2. Po zgłoszeniu Uszkodzenia lub Zalania w sposób określony w ust. 1 niniejszego paragrafu, Użytkownik zobowiązany jest:
 - 1) w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej - udostępnić kurierowi uszkodzone Urządzenie w uzgodnionym terminie i miejscu w celu transportu do Punktu naprawczego;
 - 2) w przypadku wyboru innej formy transportu - przekazać uszkodzone Urządzenie w sposób i w terminie wskazanym przez Wykonawcę;
 - 3) odpowiednio zabezpieczyć uszkodzone Urządzenie przed dalszymi uszkodzeniami i kontaktem z wilgocią podczas transportu poprzez zapakowanie go w sposób zapewniający bezpieczny transport;
 - 4) usunąć z Urządzenia wszelkie dodatkowe nośniki danych, takie jak karta SIM, karta pamięci, naklejki zbliżeniowe PayPass oraz zabezpieczyć aplikacje (w tym służące do płatności np. Wallet oraz aplikacje bankowe).

§ 6 Naprawa

1. W związku ze zgłoszeniem przez Użytkownika Uszkodzenia lub Zalania oraz koniecznością dokonania Naprawy POLKOMTEL zapewnia, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, dokonanie określonych czynności zgodnie z poniższym harmonogramem:
 - 1) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania smartwatcha, telefonu komórkowego, smartfona, tabletu:
 - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - b) w ciągu 7 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
 - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
 - d) w przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, na życzenie Użytkownika dostarczenie Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy albo, jeżeli ma to zastosowanie, do czasu wydania Urządzenia Nowego;
 - 2) przypadku Uszkodzenia lub Zalania laptopa:
 - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu - odebranie Urządzenia z miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika przez kuriera celem dostarczenia do Punktu naprawczego;
 - b) w ciągu 14 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego – wykonanie Naprawy Urządzenia;
 - c) w ciągu 2 Dni roboczych po zakończeniu Naprawy – przekazanie firmie logistycznej do doręczenia Urządzenia po Naprawie do miejsca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanego przez Użytkownika Urządzenia;
 - 3) w przypadku Uszkodzenia lub Zalania telewizora:
 - a) w ciągu 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia (dla aktywnej Usługi Serwisowej) przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu lub w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika - odebranie Urządzenia lub zorganizowanie wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika;
 - b) w ciągu 21 Dni roboczych od dnia dostarczenia Urządzenia do Punktu naprawczego/wizyty technika w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wskazanym przez Użytkownika – wykonanie Naprawy Urządzenia.
2. Terminy, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, mogą ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzupełnienia informacji lub usunięcia przeszkód wskazanych poniżej, w przypadku gdy:
 - 1) Użytkownik nie potwierdził podczas zgłoszenia adresu odbioru uszkodzonego Urządzenia i adresu zwrotu Urządzenia po Naprawie lub podany adres jest niepoprawny;
 - 2) Użytkownik wskazał inny termin odbioru Urządzenia, nie udostępnił firmie logistycznej Urządzenia do odbioru pod wskazanym adresem w ustalonym terminie odbioru albo Użytkownik ustalił z firmą logistyczną inny termin odbioru Urządzenia, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
 - 3) w przypadku telewizorów, Użytkownik nie udostępnił technikowi Urządzenia w ustalonym terminie w miejscu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub ustalił inny termin wizyty technika, bez poinformowania o tym fakcie Infolinii Technicznej;
 - 4) Użytkownik nie podał wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia opisanych w § 5 ust. 1 Regulaminu;
 - 5) Użytkownik podał nieprawdziwe dane podczas zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania za pośrednictwem Infolinii Technicznej lub strony internetowej;
 - 6) Użytkownik nie usunął Blokadę założonej na Urządzeniu (przy czym blokada SIM-lock nie stanowi przeszkody do wykonania Naprawy);
 - 7) Użytkownik nie dostarczył Numeru IMEI/SN lub dowodu zastąpienia Urządzenia na zasadach określonych w § 2 ust. 3 Regulaminu;
 - 8) Jeżeli części konieczne do wykonania Naprawy nie są dostępne z przyczyn leżących po stronie dystrybutora lub producenta Urządzenia;
 - 9) zgodnie z wytycznymi producenta, proces Naprawy wymaga przesłania Urządzenia do serwisu centralnego;

- 10) usunięcie Uszkodzenia lub skutku Zalania wymaga zgody Użytkownika na dopłatę i pokrycie kosztów naprawy elementów Urządzenia poza zakresem Usługi Serwisowej lub poza Limitem;
- 11) doszło do działania siły wyższej.
3. W przypadku wyboru przesyłki kurierskiej odbiór przez kuriera Urządzenia następuje w godzinach od 8:00 do 18:00 w terminie 2 Dni roboczych od dnia otrzymania zgłoszenia przez Wykonawcę oraz udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia do transportu, chyba że zostanie z Użytkownikiem ustalony inny termin odbioru Urządzenia.
4. W przypadku wyboru przez Użytkownika innej formy przekazania lub odbioru Urządzenia oferowanej przez Wykonawcę, Wykonawca przekaze Użytkownikowi niezbędne instrukcje postępowania.
5. Naprawa w ramach Usługi Serwisowej zostanie wykonana z użyciem części oryginalnych, części kompatybilnych lub refabrykowanych, których zastosowanie nie naruszy uprawnień Klienta wynikających z Gwarancji producenta lub Rękojmi.
6. W sytuacji gdy Naprawa naruszy prawo Klienta do skorzystania z praw wynikających z Gwarancji producenta, a producent odmówi dokonania przysługującej Klientowi Urządzenia naprawy z uwagi na nieautoryzowaną ingerencję w Urządzenie, Klient ma prawo dochodzić uzasadnionych roszczeń z tego tytułu wobec POLKOMTEL.
7. W przypadku gdy czas Naprawy może przekroczyć termin wskazany w ust. 1 niniejszego paragrafu, z zastrzeżeniem ust. 2 niniejszego paragrafu, Użytkownik przed upływem terminu Naprawy zostanie poinformowany o niemożności dochowania terminu zgodnie z Regulaminem, przyczynie wydłużenia czasu Naprawy oraz o nowym terminie realizacji Naprawy.
8. W przypadku telefonów komórkowych i smartfonów, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Urządzenia Zastępczego na czas Naprawy odpłatnie, na zasadach opisanych w Regulaminie najmu Urządzenia Zastępczego.
9. Jeżeli Punkt naprawczy stwierdzi Uszkodzenie lub Zalanie, którego koszt Naprawy przekracza aktualny Limit (w tym w przypadku częściowego lub całkowitego wykorzystania Limitu) lub wystąpienie uszkodzenia innego niż objętego zakresem Usługi Serwisowej, Użytkownik poinformowany o koszcie naprawy podejmie decyzję co do jej wykonania. Użytkownik, który zdecyduje się na naprawę zobowiązany będzie do uiszczenia dodatkowych opłat zgodnie z § 8, w tym koszty transportu Urządzenia, o ile koszt ten nie został pokryty z Limitu, oraz koszty naprawy wykraczające poza Limit lub zakres Usługi. Kwota i sposób dopłaty zostanie ustalony pomiędzy Użytkownikiem a Wykonawcą. W celu uniknięcia wątpliwości wyjaśniamy, że Punkt naprawczy nie wykonuje częściowej naprawy Urządzenia.
10. Użytkownik, który nie zdecydował się na dopłatę poza zakresem Usługi Serwisowej lub wykraczającej poza aktualny Limit, może dokonać naprawy we własnym zakresie i skorzystać z Usługi Serwisowej przy kolejnej Naprawie. W takim przypadku Urządzenie zostanie mu odesłane bez naprawy, a koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w § 8 pomniejszą dostępny Limit. Jeśli koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wskazane w § 8 wykraczają ponad aktualny Limit, Użytkownik dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
11. W przypadku gdy koszty Naprawy przewyższają koszt wydania Urządzenia Nowego, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę aktualnie obowiązującą w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą, pomniejszoną o wskazane w § 8 i nie pokryte z Limitu koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy, a także (iii) równowartość kosztów Naprawy mieszczących się w zakresie Usługi Serwisowej, które Wykonawca poniósłby przy realizacji Naprawy, ustalonych przez Punkt naprawczy. Jeśli aktualny Limit nie wystarcza do pokrycia sumy kosztów (i), (ii) oraz (iii), Użytkownik pokrywa różnicę pomiędzy ceną zakupu Urządzenia Nowego a pozostałym Limitem, pomniejszonym o wskazane w § 9 koszty (i) transportu oraz (ii) ekspertyzy i dokonuje dopłaty bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, w sposób z nim uzgodniony. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w § 8 zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w § 8 koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
12. W przypadku gdy wykonanie Naprawy jest niemożliwe z przyczyn technicznych lub nie będą dostępne konieczne do Naprawy części, Infolinia Techniczna przedstawi Użytkownikowi propozycję zakupu od Wykonawcy Urządzenia Nowego za cenę zakupu Urządzenia Nowego według cen aktualnie obowiązujących w sieci sprzedaży współpracującej z Wykonawcą oraz dokonania dopłaty kosztów, jeśli koszt Urządzenia Nowego wykracza ponad aktualny Limit pomniejszony o (i) koszt transportu wskazany w § 8 oraz (ii) koszt ekspertyzy wskazany w § 8. Płatność jest dokonywana na rzecz Wykonawcy i w sposób uzgodniony z Wykonawcą. Użytkownikowi, który nie zdecyduje się na dopłatę do Urządzenia Nowego, Urządzenie zostanie odesłane bez naprawy. W takim wypadku koszty transportu i ekspertyzy w wysokości wskazanej w § 8 zostaną odjęte z aktualnego Limitu. Wskazane w § 8 koszty (i) transportu i (ii) ekspertyzy wykraczające ponad aktualny Limit, Użytkownik uiszcza bezpośrednio na rzecz Wykonawcy w sposób z nim uzgodniony.
13. W sytuacji gdy Urządzenie było sprzedane Klientowi przez POLKOMTEL w formie ratalnej z zastrzeżeniem własności Urządzenia przez POLKOMTEL, POLKOMTEL wyraża zgodę na przeniesienie własności Urządzenia przez Klienta na rzecz Wykonawcy. W takiej sytuacji warunkiem dokonania przez Wykonawcę wymiany na Urządzenie Nowe będzie dokonanie przez Klienta przewłaszczenia na zabezpieczenie Nowego Urządzenia na rzecz POLKOMTEL do czasu uregulowania w całości należności wobec POLKOMTEL z tytułu sprzedaży Urządzenia uprzednio podlegającego Usłudze Serwisowej przez POLKOMTEL.
14. W przypadku stwierdzenia Uszkodzenia lub Zalania objętego zakresem Usługi Serwisowej, Naprawa wykonywana będzie w ramach Limitu, który pokrywa następujące koszty według wskazanej kolejności: koszt transportu Urządzenia wskazany w § 8 oraz koszt Naprawy na podstawie kosztorysu sporządzonego przez Punkt naprawczy.

15. Przekazanie Użytkownikowi Urządzenia Nowego nastąpi na podstawie protokołu zdawczo - odbiorczego. Protokół zdawczo - odbiorczy zawierać będzie również numery IMEI Urządzenia i Urządzenia Nowego. Własność Urządzenia z chwilą wymiany zostaje przeniesiona na rzecz Wykonawcy.
16. Odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia Urządzenia od momentu przekazania przez Użytkownika Urządzenia do transportu do momentu zwrotu go Użytkownikowi spoczywa na Wykonawcy. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia powstałe w drodze od Użytkownika do Punktu serwisowego z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. nieprawidłowe zapakowanie Urządzenia do transportu).
17. W przypadku Uszkodzenia lub Zalania Urządzenia, podstawą ustalenia zakresu Naprawy jest decyzja Wykonawcy podjęta na podstawie informacji z Punktu naprawczego.
18. W okresie obowiązywania Usługi Serwisowej Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania. Warunkiem skorzystania z Naprawy jest posiadanie aktywnej Usługi Serwisowej na chwilę zgłoszenia Uszkodzenia lub Zalania, a także postępowanie zgodnie z instrukcją określoną w § 5 Regulaminu.
19. Korzystanie z Usługi Serwisowej nie ogranicza uprawnień Klienta przysługujących mu z tytułu Rękojmi lub z Gwarancji producenta.

§ 7 Limit na wykonanie Usługi Serwisowej

1. Limit obejmuje 1 (jedną) Naprawę w okresie 12 Okresów Rozliczeniowych obowiązywania Usługi Serwisowej oraz nielimitowany dostęp do diagnozy smartfona za pomocą Aplikacji diagnostycznej i Infolinii Technicznej.
2. Limit odnawia się automatycznie na okres kolejnych 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych. Limit jest kontynuowany w ramach wymiany Urządzenia na Urządzenie Nowe, zgodnie z § 2 ust. 3 Regulaminu.
3. Koszt Naprawy nie może przekroczyć wartości ceny zakupu Urządzenia.
4. Niewykorzystany Limit nie sumuje się z nowym Limitem obowiązującym na kolejny okres 12 następujących po sobie Okresów Rozliczeniowych.

§ 8 Opłaty wykraczające poza zakres Usługi Serwisowej „Serwis Urządzenia Premium”

	Rodzaj opłaty	Cena
1.	Opłata za transport od i do Klienta/Użytkownika (w tym za organizację transportu) Urządzenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej dla:	
	a) telefonów komórkowych, smartfonów, tabletów i smartwatchy	49 zł (z VAT) , 39,84 zł netto
	b) laptopów i telewizorów	69 zł (z VAT) , 56,10 zł netto
2.	Opłata za ekspertyzę uszkodzenia Urządzenia i określenie kosztów Naprawy dla:	
	a) telefonów komórkowych, smartfonów, tabletów i smartwatchy	69 zł (z VAT) , 56,10 zł netto
	b) laptopów i telewizorów	99 zł (z VAT) , 80,49 zł netto

§ 9 Dezaktywacja i zawieszenie Usługi Serwisowej

1. Usługa Serwisowa wygasa dla danego Urządzenia:
 - 1) z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego, w którym została zgłoszona przez Klienta dezaktywacja Usługi Serwisowej,
 - 2) z chwilą dezaktywacji w sieci Plus lub cesji numeru MSISDN, z którym została powiązana sprzedaż Usługi Serwisowej Urządzenia (wyłączenia Karty SIM przez POLKOMTEL) z chwilą dezaktywacji, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu,
 - 3) z dniem poinformowania POLKOMTEL przez Klienta o zbyciu lub utracie (np. kradzieży) Urządzenia; Klient zobowiązany jest poinformować POLKOMTEL o zbyciu lub utracie Urządzenia w celu dezaktywacji Usługi Serwisowej i zaprzestania naliczania opłaty przez POLKOMTEL za Usługę Serwisową,
 - 4) z dniem utraty przez Klienta statusu Abonenta w rozumieniu „Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”.
2. W przypadku dezaktywacji przez Abonenta Usługi Serwisowej przed końcem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, Usługa Serwisowa przestanie obowiązywać z ostatnim dniem Okresu Rozliczeniowego Serwisu, w którym została zgłoszona dezaktywacja i do tego czasu Abonent ma prawo korzystać z Usługi Serwisowej. Abonent nie ma możliwości ponownej aktywacji Usługi Serwisowej dla danego Urządzenia.
3. W przypadku zablokowania przez POLKOMTEL możliwości korzystania z usług na podstawie „Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów” wskutek nieuregulowania przez Klienta należności z tytułu tych usług, Usługa Serwisowa ulega automatycznemu zawieszeniu na okres 10 dni. Jeśli po tym okresie nie nastąpi odblokowanie - następuje dezaktywacja Usługi Serwisowej. W takim przypadku za okres zawieszenia Usługi Serwisowej opłat z tytułu Usługi Serwisowej nie pobiera się.
4. W przypadku wystąpienia uszkodzenia Urządzenia, Abonent ma obowiązek zgłosić ten fakt na www.naprawaplus.pl lub skontaktować się z Infolinią Techniczną (zgodnie z definicją zawartą w Regulaminie).

§ 10 Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w zakresie Usługi Serwisowej jest POLKOMTEL Sp. z o.o.
2. Podanie danych w trakcie zgłaszania wystąpienia Uszkodzenia, Zalania lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego w ramach Usługi jest dobrowolne, jednak konieczne do przyjęcia zgłoszenia lub wniosku o udostępnienie Urządzenia Zastępczego.
3. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klientowi/Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, sprzeciwu, sprostowania oraz cofnięcia zgód w każdym czasie.
4. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: www.plus.pl/dane-osobowe.
5. Klient lub Użytkownik zobowiązani są do zgłoszenia aktualizacji bez zbędnej zwłoki swoich danych osobowych w przypadku wystąpienia w nich zmian.

§ 11 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Usługi Serwisowej można zgłaszać w terminie 12 miesięcy od dnia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Serwisowej, lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób rachunku telefonicznego w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Serwisowej:
 - 1) telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod nr telefonu: +48 601 102 601 (z dowolnego telefonu)¹;
 - 2) pisemnie na adres: POLKOMTEL Sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.pl.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Klient musi przez cały okres korzystania z Usługi Serwisowej posiadać status Abonenta w rozumieniu „Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”. Utrata statusu Abonenta, równoznaczna jest z utratą prawa do korzystania z Usługi Serwisowej. W takim przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec POLKOMTEL.
2. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
3. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 4-7.
4. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
 - 1) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - 2) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - 3) usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Klienta;
 - 4) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - 5) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - 6) zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
 - 7) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi;
 - 8) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - 9) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
5. POLKOMTEL informuje Klientów o zmianach wskazanych w ust. 4 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, PLK informuje Klienta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
7. Jeśli Klient nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 6, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi bez zachowania okresu wypowiedzenia (zlecenia dezaktywacji Usługi), nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
8. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia „Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów”.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.plus.pl oraz w siedzibie POLKOMTEL.

¹ W kraju i w roamingu opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

II. Regulamin Usługi Ochrona Internetu Standard

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi Ochrona Internetu Standard („Usługa”), którą świadczy POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl dalej „POLKOMTEL”.
2. Usługa jest dostępna dla:
 - a. Abonentów, którzy zawierają umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL (Umowa) dla Planu taryfowego w ofercie abonamentowej, w ramach którego możliwa jest aktywacja Usługi w wybranym wariantcie; Abonent w momencie zawarcia Umowy ma możliwość zlecenia aktywacji na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych;
 - b. Abonentów, którzy zawarli umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL w ramach oferty abonamentowej i dokonują aktywacji Usługi w trakcie trwania Umowy, na warunkach cenowych określonych w opisie Usługi dostępnych przed złożeniem zamówienia aktywacji oraz na zasadach opisanych w §4.
3. Abonent może zlecić aktywację wybranego wariantu Usługi zgodnie z ofertą:
 - a. w wersji na 24 miesiące - co oznacza, iż Abonent aktywuje Usługę na czas nieokreślony, ale zobowiązuje się do korzystania z niego przez min. 24 Okresy rozliczeniowe liczone od dnia obowiązywania Umowy;
 - b. w wersji podstawowej - co oznacza, iż Abonent aktywuje Usługę jako usługę cykliczną na czas nieokreślony, bez zobowiązania do korzystania.

§ 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. **Usługa Ochrona Internetu Standard/Usługa** - rozwiązanie zwiększające bezpieczeństwo korzystania z dostępu do Internetu w oparciu o filtrowanie ruchu na DNS w ramach korzystania z Karty SIM (w tym Karty eSIM) aktywowanej dla Numeru Telefonu Użytkownika. Usługa działa na poziomie Sieci Plus w przypadku użycia jej domyślnych ustawień DNS i poprzez połączenia z APN: plus lub Internet. Jest niezależna od wykorzystywanego przez Użytkownika systemu operacyjnego lub przeglądarki i nie wymaga instalowania dodatkowej aplikacji na wykorzystywanym przez Użytkownika urządzeniu. W ramach Usługi blokowany jest dostęp do niebezpiecznych stron internetowych, które mogą zawierać lub dystrybuować złośliwe oprogramowanie.
 - b. **Użytkownik** – Abonent, który korzysta z aktywowanej Usługi;
 - c. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer telefonu Abonenta w Sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM (i eSIM) umieszczonej np. w smartfonie, tablecie lub modemie;
 - d. **APN** - nazwa punktu dostępu, która umożliwia Urządzeniu połączenie z Internetem za pośrednictwem transmisji danych w sieci komórkowej;
 - e. **DNS** - System Nazw Domenowych (Domain Name System), który umożliwia identyfikację usług i zasobów internetowych, pozwalając urządzeniom użytkowników na korzystanie z usług routingu internetowego i usług łączności w celu dotarcia do tych usług i zasobów;
 - f. **Portal Klienta** – serwis internetowy dostępny poprzez zalogowanie się ze strony www.ochronainternetu.pl albo poprzez bezpośredni link przesłany po Aktywacji w wiadomości SMS oraz na adres e-mail (o ile został podany), służący do podglądu zdarzeń i statystyk z działania Usługi oraz konfigurowania raportów i powiadomień o zagrożeniach;
 - g. **Aktywacja** - włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłat określonych w Cenniku usług dodatkowych niebędących usługami komunikacji elektronicznej oraz umożliwienie dostępu do Portalu Klienta;
 - h. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
 - i. **Sieć Plus** - sieć telekomunikacyjna, na której POLKOMTEL świadczy usługi telekomunikacyjne;
 - j. **Dostawca techniczny** - F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarenkatu 7, 00180 Helsinki.

§ 3 Zakres Usługi i zasady korzystania z Usługi

1. Warunkiem korzystania z Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN w sieci Plus.
2. Po aktywacji Usługi Ochrona Internetu Standard, nie będzie możliwości aktywacji: usługi Ochrona Internetu Premium albo usługi Ochrona Internetu Ultra, na danym MSISDN.
3. Usługa działa automatycznie po nawiązaniu przez urządzenie Użytkownika (np. smartfon, tablet, modem) połączenia z Internetem z wykorzystaniem Karty SIM (i eSIM) aktywowanej dla Numeru Telefonu Użytkownika.

4. Warunkiem prawidłowego działania Usługi jest korzystanie z dostępu do Internetu z wykorzystaniem Karty SIM aktywowanej dla Numeru Telefonu Użytkownika z użyciem dostarczanych przez Sieć Plus domyślnych ustawień DNS i poprzez połączenia z APN: plus lub internet.
5. W przypadku próby połączenia z potencjalnie niebezpieczną stroną internetową, jeżeli Usługa wykryje zagrożenie, to połączenie zostanie zablokowane i Użytkownikowi zostanie wyświetlony w przeglądarce komunikat informujący o zagrożeniu (o ile urządzenie Użytkownika pozwalało będzie technicznie na wyświetlenie takiego komunikatu).
6. Użytkownik ma możliwość ominięcia blokady dostępu do danej strony internetowej przez wybranie odpowiedniej odpowiedzi w ramach wyświetlanego mu komunikatu (o ile urządzenie Użytkownika pozwalało będzie technicznie na wyświetlenie takiego komunikatu).
7. Do logowania na Portalu Klienta należy podać Numer MSISDN, dla którego nastąpiła aktywacja Usługi, poprzedzony prefiksem +48 oraz ustawione hasło, a w przypadku pierwszego logowania hasło przekazane Użytkownikowi po aktywacji usługi. Dane do pierwszego logowania zostaną przesłane w wiadomości SMS oraz na adres e-mail dla Abonentów, którzy zawierając Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wskażą taki adres e-mail.
8. Usługa nie działa, jeżeli Użytkownik korzysta z dostępu do Internetu z wykorzystaniem karty SIM innego operatora (np. w telefonie Dual SIM) lub z sieci Wi-Fi (z wyjątkiem sytuacji, gdy sieć Wi-Fi zapewnia dostęp do Internetu poprzez Kartę SIM w Sieci Plus z włączoną Usługą).
9. Usługa nie działa podczas korzystania przez Użytkownika z roamingu.
10. Usługa nie działa w przypadku korzystania z VPN, proxy i innych usług maskujących lub szyfrujących ruch internetowy Użytkownika; a także innych niż domyślne (dostarczane przez Sieć Plus) ustawień DNS i APN.
11. W związku z korzystaniem z Usługi, raz w miesiącu Użytkownik otrzymuje powiadomienie zawierające podsumowanie działania Usługi, które jest wysyłane SMS-em na Numer Telefonu lub na podany adres e-mail (o ile został podany). Użytkownik ma możliwość wyłączenia powiadomień w Portalu Klienta, a także skonfigurowania innej częstotliwości wysyłania powiadomień oraz podania innych danych kontaktowych do wysyłania powiadomień. W Portalu Klienta Użytkownik ma również możliwość skonfigurowania powiadomień o wykrytych zagrożeniach.
12. W ramach korzystania z Internetu Użytkownik narażony jest na stale pojawiające się nowe zagrożenia, w szczególności nielegalną działalność hackerską czy nowe wirusy i innego rodzaju działania wywołujące po stronie Użytkownika podatności, które mogą skutkować np.: utratą danych, awarią sprzętów lub systemu. Usługa nie gwarantuje pełnej ochrony ze względu na szybkie pojawianie się zagrożeń i ich nieustanną ewolucję.
13. Usługa jest świadczona w ramach współpracy z Dostawcą technicznym, który na bieżąco aktualizuje bazę danych niebezpiecznych stron oraz bazę danych nowych typów zagrożeń, zgodnie z posiadaną wiedzą i możliwościami technicznymi, w związku z ciągle pojawiającymi się nowymi zagrożeniami. Przy dokonywanych aktualizacjach, możliwe są krótkotrwałe przerwy w działaniu Usługi.
14. Użytkownik może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem.
15. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika odpowiada Użytkownik. Użytkownik ponosi w szczególności odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Usługi, w przypadku, gdy korzysta z innych niż domyślne (dostarczane przez Sieć Plus) ustawienia DNS i APN, korzysta z VPN, proxy lub innych usług maskujących ruch internetowy Użytkownika, korzysta z karty SIM innego operatora lub z sieci Wi-Fi.

§ 4 Aktywacja i Dezaktywacja Usługi

1. Użytkownik może zlecić aktywowanie Usługi w wersji podstawowej, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. b, w trakcie trwania Umowy:
 - a. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: +48601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - b. poprzez iPlus;
 - c. w Punkcie Sprzedaży Plus;
 - d. w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL, o którym będzie można uzyskać informację na stronie internetowej www.ochronainternetu.pl.
2. Czas pomiędzy złożeniem zlecenia aktywacji Usługi, a Aktywacją Usługi wynosi do 48 godzin. Użytkownik otrzyma potwierdzenie Aktywacji Usługi w wiadomości SMS.
3. W przypadku zamówienia Usługi w procesie zawarcia Umowy, jej aktywacja następuje po zawarciu Umowy, a w przypadku Aneksu do Umowy, aktywacja nastąpi od daty wejścia w życie Aneksu.
4. Usługa będzie aktywna do momentu zlecenia jej dezaktywacji przez Użytkownika.
5. Użytkownik może zlecić jej dezaktywowanie:
 - a. wysyłając bezpłatny SMS na nr 80088 o treści STOP STANDARD;
 - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta: 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
 - c. poprzez iPlus;
 - d. w Punkcie Sprzedaży Plus.
6. Usługa zostanie dezaktywowana w chwili otrzymania przez POLKOMTEL zlecenia dezaktywacji. Użytkownik otrzyma potwierdzenie dezaktywacji Usługi w wiadomości SMS.
7. Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.

8. W przypadku Abonenta posiadającego Usługę w wersji na 24 miesiące, o której mowa w § 1 ust. 3 lit. a, rezygnacja przed upływem 24 pełnych Okresów rozliczeniowych może powodować konieczność zapłaty kary umownej, której wartość będzie liczona jako liczba pełnych Okresów rozliczeniowych pozostałych do końca okresu zobowiązania wybranego wariantu Usługi pomnożona przez jej opłatę.
9. Po upływie zobowiązania do korzystania z Usługi, Abonent może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję dezaktywacji Usługi, w takim przypadku nie będzie naliczana kara umowna, o której mowa w ust. 8.
10. Usługa nie może być przenoszona na innych Abonentów, w tym w ramach cesji.
11. Opłata za Usługę naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym Użytkownikowi sieci Plus przez POLKOMTEL. W przypadku rezygnacji z Usługi w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za Usługę będzie proporcjonalna do okresu, w którym Usługa była aktywna.

§ 5 Odpowiedzialność

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania POLKOMTEL do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14. Jeżeli POLKOMTEL nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może od niej odstąpić.
3. Użytkownik może odstąpić od Usługi bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
 - a. POLKOMTEL oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b. Użytkownik i POLKOMTEL uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a POLKOMTEL nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w pkt. 10-14.
5. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią POLKOMTEL, na żądanie złożone na podstawie pkt. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. POLKOMTEL nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że POLKOMTEL próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie pkt. 4;
 - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e. z oświadczenia POLKOMTEL, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie pkt. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w pkt. 5 POLKOMTEL dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Regulaminu oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
8. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
9. POLKOMTEL jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
 - a. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
 - b. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
10. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do jego weryfikacji tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji, m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
11. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
 - b. w formie pisemnej - na adres POLKOMTEL sp. z o.o. - Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży POLKOMTEL;
 - d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
12. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
13. POLKOMTEL może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z POLKOMTEL w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
14. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi

Klienta, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

15. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in.: www.polubowne.uokik.gov.pl).
16. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu lub o odmowie udziału. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 6 Ochrona danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej

1. POLKOMTEL sp. z o. o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa jest administratorem danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi (nieprowadzącymi działalności gospodarczej) w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
2. Użytkownik ma prawo sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi, złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, oraz do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Klienta oraz Użytkownika są zamieszczone pod adresem: www.plus.pl/daneosobowe.
3. POLKOMTEL powierzył Dostawcy technicznemu Usługi, w trybie art. 28 ust. 3 RODO, przetwarzanie danych osobowych Użytkowników w zakresie i w celu niezbędnym do świadczenia Usługi.

§ 7 Ochrona danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej

1. POLKOMTEL sp. z o. o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa jest procesorem danych osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą oraz osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
2. Użytkownik będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej aktywując Usługę powierza POLKOMTEL przetwarzanie danych osobowych w celu jej wykonywania.
3. POLKOMTEL oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z RODO.
4. POLKOMTEL i Użytkownik zgodnie oświadczają, że dla wykonania Usługi niezbędne jest przetwarzanie następujących danych osobowych: imię, adres e-mail i numer telefonu Użytkownika; adres IP, parametry DNS, identyfikator urządzenia oraz dane przekazane w ramach zgłoszenia.
5. POLKOMTEL może zlecić wykonywanie działań niezbędnych do świadczenia Usługi osobom trzecim współpracującym z POLKOMTEL (Osoby Trzecie), zobowiązując je do zachowania standardów ochrony danych osobowych określonych w RODO i niniejszym paragrafie.
6. Użytkownik niniejszym udziela POLKOMTEL zgody na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych Osobie Trzeciej: F-Secure Corporation, Tammasaarenkatu 7, 00180 Helsinki, Finland (F-Secure), w tym dalsze powierzenie przez F-Secure oraz transfer do państw trzecich, które znajdują się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”) następującym Osobom Trzecim: F-Secure Poland Sp. z o.o., Whalebone, s.r.o., Amazon Web Services EMEA SARL, Google Ireland Limited, Exoscale (Akenes SA), F-Secure Sdn Bhd.
7. POLKOMTEL może dalej powierzać, w tym transferować dane do państw trzecich znajdujących się poza EOG, innych niż wskazanych w ust. 6, pod warunkiem braku sprzeciwu Użytkownika na wniosek POLKOMTEL przekazany Użytkownikowi 14 dni przed planowanym dodaniem lub zmianą dalszego podmiotu przetwarzającego lub transferu do państwa trzeciego. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uznaje się, że Użytkownik nie wnosi sprzeciwu na dodanie lub zmianę dalszych podmiotów przetwarzających lub transfer danych do państwa trzeciego, zależnie od treści wniosku POLKOMTEL.
8. POLKOMTEL zobowiązuje Osoby Trzecie, którym dalej powierzył przetwarzanie danych, do zachowania standardów ochrony danych osobowych określonych w RODO oraz w niniejszym paragrafie w zakresie nim przewidzianym.

9. POLKOMTEL oświadcza, że korzysta lub będzie korzystał wyłącznie z usług takich dalszych podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
10. POLKOMTEL zapewni, że każdy transfer danych do państwa trzeciego spoza EOG podlega odpowiednim zabezpieczeniom, takim jak standardowe klauzule umowne, wiążące reguły korporacyjne lub inne zgodne z prawem mechanizmy transferu uznane na mocy obowiązujących przepisów o ochronie danych oraz zobowiąże dalszy podmiot przetwarzający do wdrożenia uzupełniających środków bezpieczeństwa adekwatnych do wyników analizy ryzyka przeprowadzonej przez dalszy podmiot przetwarzający.
11. POLKOMTEL zobowiąże wszystkie osoby dokonujące przetwarzania danych w imieniu POLKOMTEL, w tym Osoby Trzecie, że przed przystąpieniem do wykonywania tych czynności:
 - a. złożą oświadczenie o odpowiedzialności za ochronę powierzonych danych osobowych;
 - b. zobowiążą się do zachowania tajemnicy lub będą podlegać odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy i będą działać wyłącznie w zakresie udzielonego im upoważnienia;
 - c. zostaną przeszkolone z przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
12. POLKOMTEL zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe zgodnie z RODO, polskimi przepisami przyjętymi w celu umożliwienia stosowania RODO, innymi obowiązującymi przepisami prawa oraz poleceniami Użytkownika.
13. POLKOMTEL zobowiązuje się do przetwarzania danych wyłącznie w zakresie i celu niezbędnym do świadczenia Usługi.
14. POLKOMTEL zobowiązuje się stosować przez cały okres świadczenia Usługi odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których dane będą przetwarzane, oraz zapewnić realizację zasad ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślnej ochrony danych określonych w art. 25 RODO.
15. POLKOMTEL w miarę możliwości będzie wspierał Użytkownika (w szczególności poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych) w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO.
16. POLKOMTEL, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, zobowiązuje się w miarę możliwości pomagać Użytkownikowi wywiązać się z obowiązków określonych w RODO, w tym w szczególności w art. 32–36 RODO.
17. POLKOMTEL zobowiązuje się prowadzić w formie pisemnej (w tym elektronicznej) rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania danych dokonywanych w imieniu Użytkownika, zawierający informacje o:
 - a. nazwie oraz danych kontaktowych podmiotu przetwarzającego oraz innych podmiotów przetwarzających (w przypadku podpowierzenia przetwarzania danych osobowych) oraz administratora (Użytkownika), a także inspektora ochrony danych, gdy ma to zastosowanie;
 - b. kategoriach przetwarzania dokonywanych w imieniu Użytkownika;
 - c. gdy ma to zastosowanie – przekazywaniu danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, w tym nazwie tego państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
 - d. ogólnym opisie technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa służących do zabezpieczenia powierzonych danych osobowych.
18. Użytkownik ma prawo do kontroli, czy przetwarzanie powierzonych danych jest zgodne z postanowieniami niniejszego paragrafu i przepisami prawa, w szczególności RODO, z zastrzeżeniem, że przeprowadzona kontrola (audyt), nie naruszy tajemnic prawnie chronionych POLKOMTEL lub jego klientów lub zobowiązań POLKOMTEL wynikających z innych umów oraz z odrębnych przepisów prawa nakładających na POLKOMTEL określonych prawem obowiązków.
19. POLKOMTEL jest obowiązany powiadomić Użytkownika niezwłocznie lecz nie później niż w terminie 36 godzin od chwili powzięcia informacji o wystąpieniu zdarzenia dotyczącego przetwarzania powierzonych danych, które może nosić znamiona naruszenia ochrony danych osobowych, telefonicznie na Numer Telefonu lub na adres e-mail, który Użytkownik podał przy aktywacji Usługi wraz z informacją, o której mowa w art. 33 ust. 3 RODO (o ile został podany).
20. W przypadku, gdy przekazanie Użytkownikowi kompletnych informacji nie jest możliwe w trybie wskazanym w ustępie powyżej, POLKOMTEL przekaże Użytkownikowi posiadane informacje wraz ze wskazaniem terminu przekazania kompletnych informacji.
21. Przez naruszenie ochrony danych osobowych rozumie się naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych na zlecenie Użytkownika.
22. POLKOMTEL z chwilą dezaktywacji Usługi jest zobowiązany do usunięcia danych z systemów. Ponadto POLKOMTEL zobowiązuje się do zniszczenia wszelkich informacji mogących posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, zawartości danych, w tym do usunięcia wszelkich ich istniejących kopii, chyba że przepisy prawa nakazują POLKOMTEL ich przechowywanie.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z pkt 3-6.

3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. POLKOMTEL poinformuje Użytkownika o zmianach wskazanych w pkt. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, POLKOMTEL poinformuje Użytkownika o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z pkt. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów
Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.plus.pl, www.ochronainternetu.pl oraz w punktach sprzedaży POLKOMTEL.