REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PRZEZ POLKOMTEL SP. Z O.O. DLA ABONENTÓW

§ 1. DEFINICJE

Określenia użyte w Regulaminie oraz w innych wzorcach umów stanowiących integralną część Umowy posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** to osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z POLKOMTEL,
2. **Abonament** to określona w Umowie opłata za zapewnienie stałego utrzymania połączenia Karty SIM z Siecią Plus oraz za inne Usługi,
3. **Adapter** to urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów elektronicznych, połączeń lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych,
4. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** to system zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń głosowych Klientów/Abonentów,
5. **Cennik** to wykaz Planów taryfowych, Usług oraz zestawienie stawek i opłat za Usługi oraz innych opłat wraz z opisem oraz zasadami korzystania i rozliczania Usług, stanowiący integralną część Umowy. Cennik dostępny jest w Punktach sprzedaży oraz na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki lub www.plushbezlimitu.pl/regulaminy,
6. **Dane aktywacyjne:**
   a. w przypadku Klienta/Abonenta będącego osobą fizyczną: imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL, jeśli go posiada, albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
   b. w przypadku Klienta/Abonenta niebędącego osobą fizyczną: nazwa, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informacja o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
   c. dane osób reprezentujących Klienta/Abonenta, umożliwiające POLKOMTEL ich weryfikację, w szczególności dane określone w ust. a.
7. **Dane transmisyjne** to dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne,
8. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** to wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie pod numerem 601102601, w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl lub poprzez iPlus,
9. **Informacje przedumowne** to informacje jakie POLKOMTEL doręcza Klientowi przed zawarciem Umowy na trwałym nośniku, na które składają się: Regulamin, Cennik, Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy Usług komunikacji głosowej w ruchomych publicznych sieciach telekomunikacyjnych, Regulamin przenoszenia numeru geograficznego przy zmianie dostawcy Usług komunikacji głosowej w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych, Regulaminy pakietów/usług, a w przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa - Informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od Umowy,

10. **iPlus** to serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o Umowach, zarządzanie Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM oraz monitorowanie i kontrolowanie ich wykorzystania,
11. **Karta eSIM** (**profil eSIM**) to cyfrowa wersja Karty SIM, pobierana przez internet i zapisywana w postaci specjalnego profilu na Urządzeniu telekomunikacyjnym obsługującym technologię eSIM,
12. **Karta SIM** to każda karta z mikroprocesorem lub Karta eSIM udostępniana Abonentowi 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 Umowy,
13. **Kaucja** to kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej obowiązywania w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług i innych należności,
14. **Klient** to osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy z POLKOMTEL lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
15. **Konto Abonenta** to element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez POLKOMTEL, koniecznego do prawidłowego rozliczania należności z tytułu świadczonych Abonentom Usług oraz Kupuj z Plus; Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia Umowy; na wniosek Abonenta Konto Abonenta może być prowadzone dla większej liczby Umów,
16. **Kupuj z Plus** to usługa fakultatywnego obciążania rachunku polegająca na pośredniczeniu przez POLKOMTEL w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług lub w pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniona na Rachunku telefonicznym,
17. **Limit kredytowy** to określona w Umowie kwota, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie,
18. **Naruszenie bezpieczeństwa** to rzeczywisty niekorzystny skutek dotyczący zdolności Sieci Plus lub Usług do odpierania działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność Sieci Plus lub Usług, przetwarzanych danych i treści objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej lub innych świadczonych przez POLKOMTEL usług związanych z Usługami lub Siecią Plus,
19. **Okres rozliczeniowy** to przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc,
20. **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** to właściwość Usług lub Sieci Plus, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa,
21. **Podsumowanie Warunków Umowy** to formularz zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowiący integralną część Umowy,
22. **POLKOMTEL** to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000419430, NIP 527-10-37-727, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, Dział Obsługi Klienta: tel. 601102601, adres e-mail: bok@plus.pl,
23. **Podstawowy wykaz usług** to podstawowy wykaz wykonanych usług dostarczany nieodpłatnie z każdym Rachunkiem telefonicznym, zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach w Okresie rozliczeniowym dla Umów objętych jednym Kontem Abonenta, z podaniem dla każdego typu Usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości wykonanych przez Abonenta Usług, a w przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z dodatkowym świadczeniem lub Kupuj z Plus, zawierający informację o tych usługach,
24. **Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne** to Urządzenie telekomunikacyjne sprzedane w ramach Umowy,
25. **Punkt sprzedaży/lokal przedsiębiorstwa** to punkt obsługi Klientów/Abonentów POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów, w którym oferowane są Usługi,

26. **Rachunek telefoniczny** to faktura lub inny dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza należności za Usługi, za towary lub usługi sprzedane w ramach Kupuj z Plus oraz za inne usługi; Rachunek telefoniczny wystawiany jest dla należności rozliczanych w ramach jednego Konta Abonenta,
27. **Rachunek szczegółowy standardowy** to cykliczny szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarczany na wniosek Abonenta wraz z Rachunkiem telefonicznym, zawierający informację o wykonanych płatnych Usługach w Okresie rozliczeniowym dla Umów objętych jednym Kontem Abonenta, z podaniem dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę (z wyszczególnieniem ceny brutto i netto),
28. **Rachunek szczegółowy na żądanie** to wystawienie na żądanie Abonenta Rachunku szczegółowego standardowego za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie,
29. **Regulamin** to ten Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów, stanowiący integralną część Umowy. Regulamin dostępny jest w Punktach sprzedaży oraz na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki,
30. **Regulamin pakietu/usługi** to wzorzec umowny określający warunki świadczenia pakietów lub usług dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi; Regulaminy pakietów/usług są dostępne na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki lub www.plushbezlimitu.pl/regulaminy,
31. **Sieć Plus** to sieć telekomunikacyjna POLKOMTEL,
32. **Umowa** to umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Umowie; integralną część Umowy stanowią następujące wzorce umów: Umowa/Aneks do Umowy, Podsumowanie Warunków Umowy, Informacje przedumowne oraz Regulaminy pakietów/usług zamówionych w czasie obowiązywania Umowy,
33. **Urządzenie telekomunikacyjne** to telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,
34. **Usługa z dodatkowym świadczeniem** to usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez POLKOMTEL albo inny podmiot niż POLKOMTEL,
35. **Usługi** to usługi komunikacji elektronicznej, w szczególności usługi telekomunikacyjne takie jak połączenia głosowe, SMSy, MMSy, transmisja danych, w tym Usługa dostępu do internetu, a także powiązane usługi świadczone przez POLKOMTEL,
36. **Usługa dostępu do internetu** to usługa łączności elektronicznej, która zapewnia dostęp do internetu, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci internetu, bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe,
37. **Usługa komunikacji głosowej** to usługa telekomunikacyjna dla inicjowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, połączeń głosowych krajowych lub krajowych i międzynarodowych, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji,
38. **Ustawa** to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej,
39. **Zagrożenie bezpieczeństwa** to potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa,
40. **Zaliczka** to kwota wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku telefonicznego w celu zabezpieczenia należności z tytułu korzystania z Usług.

§ 2. GŁÓWNE CECHY USŁUG, W TYM JAKOŚĆ USŁUG

1. POLKOMTEL świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. POLKOMTEL dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa.
2. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne Urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent.

3. POLKOMTEL wykorzystuje technologię eSIM zgodną ze standardem eSIM zatwierdzonym przez organizację GSMA. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego lub Abonenta mogą prowadzić do niezgodności Urządzenia telekomunikacyjnego ze standardem eSIM. Przykładowa lista Urządzeń telekomunikacyjnych obsługujących technologię eSIM jest dostępna na www.plus.pl/eSIM.
4. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi 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 www.plus.pl oraz w Punktach sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach POLKOMTEL może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w Sieci Plus.
6. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez POLKOMTEL.
7. Zasięg Usług komunikacji głosowej oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
8. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na www.plus.pl/mapa-zasiegu.
9. POLKOMTEL zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
10. POLKOMTEL w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w Sieci Plus. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci Plus. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, POLKOMTEL uruchamia procedury organizacji ruchu w Sieci Plus, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur POLKOMTEL może zmienić sposoby funkcjonowania elementów Sieci Plus (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami Sieci Plus lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci Plus. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w Sieci Plus.
11. 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.
12. 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.
13. W ramach zarządzania siecią i Usługami, POLKOMTEL stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU). 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.
14. Stosowane przez POLKOMTEL odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

15. POLKOMTEL może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
    a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
    b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakom 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.
16. 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 Cenniku albo w Regulaminach pakietów/usług. 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.
17. 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.
18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych aktualne na 10.11.2024 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
5G	60 Mb/s	600 Mb/s
5G Ultra	60 Mb/s	1 Gb/s

19. Podane w ust 18 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.
20. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych przedstawione są też na www.plus.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju Sieci Plus 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 www.plus.pl/neutralnosc.
21. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych i aplikacji mobilnych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych i aplikacji mobilnych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego Planu taryfowego, chyba że Abonent przebywa poza granicami Polski i korzysta z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez POLKOMTEL do zmian we wskazanym wykazie. W przypadku zmian w wykazie, POLKOMTEL dostosuje zasady rozliczania transmisji danych zgodnie z tym wykazem najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od dnia ogłoszenia wykazu.
22. 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. 12. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Cenniku lub w Regulaminach pakietów/usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
23. Transmisja danych w technologii 5G możliwa jest w paśmie o częstotliwości 2,6 GHz TDD lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez POLKOMTEL, a transmisja danych w technologii 5G Ultra możliwa jest dzięki wykorzystaniu technologii 5G na paśmie 2,1 GHz i 2,6 GHz TDD oraz 4G na paśmie 1,8 GHz lub w innych pasmach obsługiwanym przez POLKOMTEL.
24. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii konieczne jest posiadanie Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu Sieci Plus na paśmie tej technologii wskazanym na www.plus.pl/mapa-zasiegu. Do korzystania z technologii 5G/5G Ultra konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej Urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
25. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy karty USIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w Sieci Plus. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpływać na możliwość korzystania z technologii LTE dostępnej w Sieci Plus. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii LTE przy pomocy Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych LTE.
26. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra jest możliwe przy pomocy karty USIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra na paśmie o częstotliwości 2600 MHz lub innym paśmie obsługiwanym przez POLKOMTEL wskazanym na www.plus.pl/mapa-zasiegu. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego

aktualizacja może wpłynąć na możliwość korzystania z technologii 5G/5G Ultra dostępnej w Sieci Plus. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych 5G/5G Ultra mogą ograniczać lub uniemożliwiać wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra przy pomocy tego urządzenia. W roamingu międzynarodowym nie można wysyłać i odbierać danych w technologii 5G/5G Ultra dostępnej w Sieci Plus.

27. Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych. Lista partnerów roamingowych POLKOMTEL, u których dostępna jest pakietowa transmisja danych znajduje się na www.plus.pl.
28. POLKOMTEL świadczy bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
29. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telekomunikacyjnej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

§ 3. ZAWARCIE UMOWY. PRZYCZYNY ODMOWY ZAWARCIA UMOWY

1. POLKOMTEL uzależnia zawarcie Umowy z Klientem od ustalenia jego Danych aktywacyjnych oraz pozytywnej oceny jego wiarygodności płatniczej.
2. Klient zobowiązany jest podać Dane aktywacyjne i umożliwić POLKOMTEL potwierdzenie zgodności tych danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.
3. POLKOMTEL ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy Klient:
   a. odmawia dokonania weryfikacji Danych aktywacyjnych lub wiarygodności płatniczej, w szczególności przedstawienia aktualnych danych i dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy lub gdy przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub aktualności,
   b. poda błędne lub nieaktualne dane,
   c. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
   d. odmawia wpłaty Kaucji.

§ 4. LIMIT KREDYTOWY

POLKOMTEL zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania Limitu kredytowego dla Klienta/Abonenta. Przekroczenie przez Abonenta Limitu kredytowego w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało POLKOMTEL do podjęcia następujących działań:

a. żądania wpłaty Zaliczki,
b. zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta.

§ 5. ZASADY I SPOSÓB POBIERANIA ZALICZKI

1. POLKOMTEL może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku telefonicznego.
2. POLKOMTEL może zażądać wpłaty Zaliczki w każdym z poniższych przypadków:
   a. przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego w trakcie Okresu rozliczeniowego,
   b. gdy wynikająca z systemu bilingowego POLKOMTEL wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków telefonicznych zapłaconych za ostatnie 12 Okresów rozliczeniowych, a w przypadku gdy okres korzystania z Usług jest krótszy - Rachunków telefonicznych zapłaconych w tym okresie.
3. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez POLKOMTEL terminie w następujący sposób:
   a. na rachunek bankowy POLKOMTEL, lub
   b. gotówką w kasie znajdującej się w siedzibie POLKOMTEL lub w Punktach sprzedaży umożliwiających dokonywanie płatności.

4. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym.
5. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki lub nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka.

§ 6. ZASADY I SPOSÓB POBIERANIA KAUCJI

1. POLKOMTEL może zażądać od Klienta/Abonenta przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania wpłacenia Kaucji w każdym przypadku, gdy Klient/Abonent:
   a. odmawia dokonania weryfikacji jego wiarygodności płatniczej,
   b. poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
   c. poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
   d. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu POLKOMTEL w stopniu: niski, średni, wysoki, w oparciu o dane będące w posiadaniu POLKOMTEL lub udostępnione przez biuro informacji gospodarczej,
   e. w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 14.
2. Kaucja nie ma charakteru Zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.
3. Zasady ustalania wysokości Kaucji oraz termin jej wpłaty i zwrotu określone są w Cenniku.
4. Klient/Abonent uiszcza Kaucję gotówką w Punktach sprzedaży lub w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL.
5. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty POLKOMTEL ma prawo zaspokoić swoją należność z Kaucji wpłaconej przez Abonenta.
6. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec POLKOMTEL, przekazana na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej albo przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
7. POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.

§ 7. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY. WARUNKI PRZEDŁUŻANIA I SPOSÓB ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawarta jest na czas oznaczony albo na czas nieoznaczony określony w Umowie. Po upływie czasu oznaczonego Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia nie później niż na 30 dni przed upływem czasu oznaczonego.
2. Abonent może wypowiedzieć Umowę. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym Abonent złożył wypowiedzenie. Okres wypowiedzenia wynosi miesiąc w przypadku gdy Umowa zawarta na czas oznaczony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony po okresie jej obowiązywania. Umowa rozwiązuje się z upływem okresu wypowiedzenia.
3. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy pakietów i usług dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi, opisanych w Cenniku albo w Regulaminach pakietów/usług dostępnych na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki lub www.plushbezlimitu.pl/regulaminy.
4. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do nowego dostawcy Usługi komunikacji głosowej albo realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu, może wypowiedzieć Umowę wybierając odpowiedni tryb jej rozwiązania w składanym u nowego dostawcy wniosku o przeniesienie numeru lub wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu.
5. Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy

POLKOMTEL bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie.

6. Abonent może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian warunków Umowy proponowanych przez POLKOMTEL, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
7. Za dzień złożenia wypowiedzenia przez Abonenta przyjmuje się dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu w Punkcie sprzedaży lub nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta.
8. W przypadku, gdy Abonent jest stroną więcej niż jednej Umowy, wypowiedzenie musi zawierać oznaczenie numeru telefonu, którego dotyczy wypowiadana Umowa.
9. POLKOMTEL może wypowiedzieć na piśmie Umowę na czas nieoznaczony wobec Abonenta niebędącego konsumentem ani osobą fizyczną zawierającą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym POLKOMTEL złożył wypowiedzenie. Umowa rozwiązuje się z upływem okresu wypowiedzenia.
10. POLKOMTEL może wypowiedzieć Umowę na piśmie, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności wobec POLKOMTEL w oznaczonym terminie płatności, po powiadomieniu Abonenta o zamiarze jej wypowiedzenia zgodnie z § 9 ust. 11.
11. POLKOMTEL może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Abonenta w przypadku:
    a. jeżeli Abonent naruszy którykolwiek z zakazów lub zobowiązań wskazanych § 12 ust. 11,
    b. niepowiadomienia POLKOMTEL przez Abonenta o zmianie danych niezbędnych do zawarcia Umowy, podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych lub braku możliwości weryfikacji danych niezbędnych do zawarcia Umowy podanych przez Abonenta w trakcie trwania Umowy,
    c. wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego.
12. Przed wypowiedzeniem Umowy przez POLKOMTEL bez zachowania okresu wypowiedzenia, POLKOMTEL poinformuje Abonenta o stwierdzonym naruszeniu, o którym mowa w ust. 11 lit. a i b, w szczególności za pomocą SMSa, połączenia głosowego lub pisemnie.
13. Strony mogą rozwiązać Umowę za zgodą obu stron.
14. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie także w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl lub na inne adresy e-mail wskazane w Umowie dedykowane do złożenia stosownego oświadczenia, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
15. W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, POLKOMTEL potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jego złożenia przyjęcie i dzień otrzymania wypowiedzenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
16. Bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta do Umowy nie może wstąpić osoba trzecia.
17. Informacje o warunkach zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej oraz wysokości i zasadach wypłaty odszkodowania za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy usług komunikacji elektronicznej, a także procedurach stosowanych w tym zakresie znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz na www.plus.pl/zmiana-dostawcy.

§ 8. WARUNKI REZYGNACJI Z OFERTY WIĄZANEJ LUB Z JEJ ELEMENTÓW

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową, w tym również sprzedaż Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego.

§ 9. PŁATNOŚCI

1. Opłaty za Usługi świadczone przez POLKOMTEL i sposoby ich naliczania ustalone są w Cenniku.
2. Należności za Usługi, za towary lub usługi sprzedane w ramach Kupuj z Plus oraz za inne usługi określane są w Rachunkach telefonicznych.
3. Rachunek telefoniczny może obejmować należności za usługi wykonane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one ujęte we wcześniejszych Rachunkach telefonicznych.
4. Rachunek telefoniczny wraz z Podstawowym wykazem usług objętych tym rachunkiem jest dostarczany listem zwykłym na adres korespondencyjny Abonenta lub w inny uzgodniony z Abonentem sposób. Informacje o kwocie należności do zapłaty można również uzyskać w Dziale Obsługi Klienta lub logując się do iPlus.
5. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności z Rachunku telefonicznego w terminie do 16 dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy Rachunek telefoniczny. Abonent może dokonywać płatności:
   a. na rachunek bankowy POLKOMTEL – w takim przypadku za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy POLKOMTEL wskazany na Rachunku telefonicznym, lub
   b. gotówką w kasie znajdującej się w siedzibie POLKOMTEL lub w Punktach sprzedaży umożliwiających dokonywanie płatności.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, POLKOMTEL powiadamia go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, POLKOMTEL może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania SMSów, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie dotyczy inicjowania połączeń na numery alarmowe.
7. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług albo dnia, w którym nastąpiłoby to ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne, Abonent nie zapłacił zaległych należności, POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
8. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności, POLKOMTEL może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
9. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
10. POLKOMTEL niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.
11. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, POLKOMTEL powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
12. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, POLKOMTEL powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, POLKOMTEL może zawiesić świadczenie tej usługi.
13. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta POLKOMTEL doręcza na trwałym nośniku za pomocą SMSa, pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego do kontaktu, jeżeli POLKOMTEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

§ 10. ŚRODKI ZAPEWNIANIA PRZEJRZYSTOŚCI RACHUNKU I MONITOROWANIA POZIOMU WYKORZYSTANIA USŁUG

1. POLKOMTEL zapewnia Abonentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi dostępu do internetu lub usług komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. W przypadku usług świadczonych w sieci stacjonarnej, za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług w danym Okresie rozliczeniowym można uzyskać korzystając z usługi Bieżące użycie lub logując się do iPlus.
2. POLKOMTEL powiadamia Abonenta o:
   a. zbliżającym się osiągnieciu limitu zużycia usługi, o której mowa w ust. 1, w ramach wybranego przez niego Planu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu,
   b. całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, a w przypadku usług komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery świadczonych w sieci stacjonarnej - nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu.

   Powiadomienie zostanie przekazane w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez POLKOMTEL, a w przypadku Usług komunikacji głosowej świadczonych w sieci stacjonarnej – telefonicznie.
3. Należności za Usługi oraz za towary lub usługi w ramach Kupuj z Plus, w przypadku zgody Abonenta na uruchomienie takiej usługi, określone są w Rachunkach telefonicznych. Informację o kwocie należności do zapłaty można również uzyskać w Dziale Obsługi Klienta lub logując się do iPlus. Abonent może także zapoznać się z informacjami o tym, jak czytać Rachunek telefoniczny na www.plus.pl/static/EME/Jak_czytac_rachunek.pdf.
4. Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie Rachunku szczegółowego standardowego lub Rachunku szczegółowego na żądanie do Działu Obsługi Klienta, logując się do iPlus, w Punkcie sprzedaży lub na adres POLKOMTEL. Za wydanie Rachunku szczegółowego standardowego lub Rachunku szczegółowego na żądanie POLKOMTEL może pobrać opłatę przewidzianą w Cenniku.
5. POLKOMTEL nie wystawia Podstawowego wykazu usług, Rachunku szczegółowego standardowego i Rachunku szczegółowego na żądanie za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne usługi albo zostały wykonane wyłącznie usługi bezpłatne.

§ 11. INFORMACJE O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI ORAZ ZAKRES DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ POLKOMTEL W ZWIĄZKU Z PRZYPADKAMI NARUSZENIA BEZPIECZEŃSTWA LUB USŁUG

1. 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,
   b. na www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonych-uslug.
2. POLKOMTEL prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie Naruszenia bezpieczeństwa. POLKOMTEL podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci Plus i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
3. POLKOMTEL przyjmuje od Abonentów zgłoszenia dotyczące Zagrożenia bezpieczeństwa lub Naruszenia bezpieczeństwa, a także zaistnienia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, które można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie w Punkcie sprzedaży.

4. W przypadku stwierdzenia Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub wykrycia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, POLKOMTEL może podjąć w szczególności następujące działania:
   a. ogłoszenie na www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonych-uslug lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki,
   b. techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków,
   c. w przypadku gdy Luka, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa dotyczy oprogramowania dostarczanego przez POLKOMTEL, zaoferowanie odpowiednich aktualizacji w oprogramowaniu, jeśli jest to technicznie możliwe,
   d. w przypadku gdy Naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług przez Abonenta, zablokowanie lub ograniczenie Usługi, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć Plus,
   e. przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa,
   f. wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego Naruszenia bezpieczeństwa,
   g. poinformowanie właściwego organu państwa o Naruszeniu bezpieczeństwa,
   h. realizacja obowiązków nałożonych na POLKOMTEL przez właściwe organy państwa.

§ 12. WYKONYWANIE UMOWY. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi oraz w przypadku braku odpowiedniej reakcji na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, POLKOMTEL ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-9.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Średnia opłata miesięczna liczona jest według ostatnich trzech Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telefoniczne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług nieobjętych Abonamentem, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem pakietu/usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za daną Usługę. Średnia opłata miesięczna za daną Usługę liczona jest według trzech ostatnich Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu danej Usługi, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telefoniczne - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków telefonicznych dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu danej Usługi.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług wliczonych w Abonament, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 Abonamentu dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, bez względu na to, ilu Usług przerwa dotyczy.
6. W przypadku niedotrzymania przez POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje:
   a. prawo wypowiedzenia Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL, a w przypadku wpłacenia Kaucji – również prawo żądania jej zwrotu, lub

b. odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu dla numeru telefonu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez POLKOMTEL lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.

7. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi lub gdy POLKOMTEL nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub za każdy dzień braku odpowiedniej reakcji na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa.
8. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 6 lit. b i ust. 7, nie może łącznie przekroczyć wysokości odszkodowania przewidzianego w ust. 3, obliczonego dla tego samego okresu, tj. odpowiednio liczby dni obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług przez POLKOMTEL lub liczby dni braku odpowiedniej reakcji na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa.
9. Odszkodowanie zostanie wypłacone zgodnie z decyzją Abonenta na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub przekazem pocztowym na wskazany przez Abonenta adres albo zaliczone na poczet przyszłych płatności.
10. Wypłata odszkodowania nastąpi w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
11. Abonent zobowiązany jest do:
    a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych (w tym sieci Internet) wykorzystywanych przez POLKOMTEL do świadczenia usług lub zakłócania 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 której świadczone są Usługi (w tym do Sieci Plus) 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 Plus i sieciach partnerów roamingowych, to jest ruchu polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów elektronicznych lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,
    k. nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń (w tym połączeń głosowych, 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,
    l. niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego lub Karty SIM bez zgody POLKOMTEL do rozwiązań polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: telemetrycznych, pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, zwierząt a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy,
    m. Abonent będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

n. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest do:
   (i) niewysyłania komunikatów elektronicznych, w tym SMS lub MMS, w sposób masowy, bez zgody POLKOMTEL,
   (ii) niewysyłania komunikatów elektronicznych w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody POLKOMTEL,
   (iii) niewykorzystywania Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody POLKOMTEL,
   (iv) niewysyłania, w ramach Usług, komunikatów elektronicznych, w tym SMS lub MMS, zawierających informacje o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców, bez zgody POLKOMTEL,
   (v) nieudostępniania osobom trzecim Usług bez zgody POLKOMTEL, przy czym udostępniania Usług nie stanowi korzystanie z Usług przez pracowników Abonenta w celu wykonywania obowiązków z umowy o pracę z Abonentem.

   Powyższe ograniczenia dotyczą również osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, zawierających Umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, jeżeli z treści tej Umowy wynika, że posiada ona dla nich charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

12. POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta niebędącego konsumentem naprawienia szkody poprzez zapłatę kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez tego Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań określonych w ust. 11, w wysokości 5.000 zł za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z zobowiązaniem określonym w ust. 11, co nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od tego Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
13. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 11, POLKOMTEL ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem lub wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Abonenta wszystkich Umów zawartych z Abonentem.
14. Abonent zobowiązany jest 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., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie w Punkcie sprzedaży. Abonent ponosi odpowiedzialność za niepoinformowanie POLKOMTEL o wszelkich zmianach jego danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania POLKOMTEL o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie, może stanowić podstawę do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.
15. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
16. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, POLKOMTEL ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.

§ 13. USŁUGI Z DODATKOWYM ŚWIADCZENIEM

1. Abonent może korzystać z Usługi z dodatkowym świadczeniem na warunkach określonych w Umowie i odpowiednich przepisach prawa.
2. Usługa z dodatkowym świadczeniem to:
   a. SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem płatny za każdą wysłaną wiadomość,
   b. zwrotny SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem płatny za każdą odebraną wiadomość,
   c. połączenie głosowe z dodatkowym świadczeniem - połączenia głosowe płatne za połączenie lub za każde rozpoczęte 30 sekund lub za każdą rozpoczętą minutę rozmowy.

3. Abonent korzystający z Usług z dodatkowym świadczeniem uzyskuje dostęp do świadczeń realizowanych przez dostawców dodatkowych świadczeń.
4. Opłata pobierana w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem dotyczy wyłącznie usług dostępnych w ramach podanego w Cenniku zakresu numerów. Udostępnianie poszczególnych numerów Usług z dodatkowym świadczeniem będzie ogłaszane w materiałach informacyjnych POLKOMTEL, na www.plus.pl/premium lub w materiałach informacyjnych publikowanych przez dostawców dodatkowych świadczeń.
5. Opłaty za Usługi z dodatkowym świadczeniem mogą być naliczane do wysokości określonego przez Abonenta progu kwotowego.
6. POLKOMTEL oferuje Abonentom co najmniej następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego.
7. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość wykonywania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie z Usług z dodatkowym świadczeniem w danym Okresie rozliczeniowym będzie możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
8. Abonent może ustawić blokadę połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów albo połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów.
9. Abonent może określić maksymalną cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, które skutkuje zablokowaniem połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu lub połączeń przychodzących z takich numerów.
10. Szczegółowe informacje na temat korzystania z Usług z dodatkowym świadczeniem, w tym dotyczące zarządzania progami kwotowymi oraz blokadami Usług z dodatkowym świadczeniem są dostępne na www.plus.pl/premium.

§ 14. ZASADY ŚWIADCZENIA KUPUJ Z PLUS

1. W ramach Kupuj z Plus Abonent może skorzystać z usługi polegającej na pośredniczeniu w:
   a. płatności za towary lub usługi; Abonent może zapłacić za towary lub usługi sprzedawane i dostarczane przez podmioty inne niż POLKOMTEL, z jej wykorzystaniem, jeśli podmiot sprzedający i dostarczający towary lub usługi oraz POLKOMTEL udostępniają taką możliwość. Opłata za towar lub usługę sprzedawaną przez podmiot inny niż POLKOMTEL zostanie uwzględniona na Rachunku telefonicznym, lub
   b. w sprzedaży lub świadczeniu usług; Abonent może złożyć zamówienie i uzyskać dostęp, za pośrednictwem POLKOMTEL, do usługi świadczonej przez inny podmiot, dostarczanej za pomocą sieci lub usług POLKOMTEL. POLKOMTEL pobiera opłatę za pośredniczenie w zamówieniu i uzyskaniu przez Abonenta dostępu do usługi świadczonej przez inny podmiot.
2. Abonent może korzystać z Kupuj z Plus po wyrażeniu zgody na jej świadczenie. Wybór przez Abonenta progu kwotowego dla Kupuj z Plus, o którym mowa w ust. 5, jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na świadczenie Kupuj z Plus.
3. Wycofanie przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus jest równoznaczne z wyłączeniem możliwości korzystania przez Abonenta z Kupuj z Plus. Wycofanie przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus nie ma wpływu na opłaty za towary i usługi zakupione przed wycofaniem zgody uwzględnione na Rachunku telefonicznym. W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny wycofanie przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus skutkuje wyłączeniem usługi świadczonej w sposób powtarzalny z końcem okresu, za który została pobrana opłata.
4. Niezależnie od wymogu zgody na Kupuj z Plus dla każdej aktywacji w ramach Kupuj z Plus wymagane jest dokonanie przez Abonenta autoryzacji takiej transakcji, przy pomocy co najmniej jednego z elementów uwierzytelniania (wiedza, posiadanie, cechy). W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, autoryzacja może dotyczyć więcej niż jednego obciążenia.

5. POLKOMTEL oferuje Abonentom co najmniej następujące progi kwotowe (limity): 0 zł, 35 zł, 70 zł i 100 zł. W przypadku gdy Abonent, udzielając zgody nie określił progu kwotowego, próg wynosi 70 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego.
6. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem Kupuj z Plus. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym Okresie rozliczeniowym świadczenie Kupuj z Plus jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
7. Abonent może w każdym czasie zrezygnować z usługi świadczonej w sposób powtarzalny.
8. Korzystanie z usługi podmiotu innego niż POLKOMTEL odbywa się na zasadach określonych przez ten podmiot.
9. Szczegółowe informacje na temat korzystania z Kupuj z Plus, w tym dotyczące dostawców towarów i usług, instrukcje w zakresie wyrażania i wycofywania zgody na Kupuj z Plus, jak również sposoby zarządzania progami kwotowymi są dostępne na www.plus.pl/kupujzplus.
10. Płatność, o której mowa w ust. 1 lit. a jest objęta dodatkowo limitem maksymalnym, który nie może przekroczyć 50 Euro dla pojedynczej płatności oraz 300 Euro w okresie miesiąca. Kwoty wyrażone w Euro oblicza się według średniego kursu ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu 31 października roku poprzedniego.
11. Kupuj z Plus nie jest dostępna w przypadku, w którym:
    a. Karta SIM, z wykorzystaniem której Abonent zamierza dokonać zakupu/zamówienia jest nieaktywna,
    b. świadczenie Usług jest ograniczone, zawieszone lub zablokowane,
    c. z powodu upływu terminu płatności POLKOMTEL ograniczył albo zawiesił Abonentowi dalszą możliwość korzystania z Usług,
    d. Abonent nie wyraził zgody na Kupuj z Plus lub zgodę taką wycofał,
    e. Abonent osiągnął próg kwotowy, o którym mowa w ust. 5,
    f. został osiągnięty limit maksymalny, o którym mowa w ust. 10.
12. Kupuj z Plus może być ponownie udostępniona w przypadkach:
    a. ustania przyczyn ograniczenia, zawieszenia lub zablokowania Usług,
    b. uregulowania przez Abonenta wszystkich należności,
    c. ponownego wyrażenia przez Abonenta zgody na Kupuj z Plus,
    d. określenia przez Abonenta wyższego progu kwotowego - do wysokości tego progu,
    e. osiągnięcia limitu maksymalnego w poprzednim miesiącu - od kolejnego miesiąca kalendarzowego.

§ 15. KARTA SIM. WYMIANA KARTY SIM. ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

1. POLKOMTEL umożliwia Abonentom aktywację i korzystanie z Usług z wykorzystaniem Karty SIM.
2. Aktywacja i korzystanie z Karty eSIM wymaga:
    a. posiadania Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego Kartę eSIM zgodnie ze standardem GSMA eSIM (GSM Association),
    b. zlecenia przygotowania profilu eSIM,
    c. pobrania i zainstalowania profilu eSIM na Urządzeniu telekomunikacyjnym obsługującym Kartę eSIM zgodnie z informacjami zawartymi w Instrukcji Aktywacji Karty eSIM lub Instrukcji Wymiany Karty eSIM,
    d. aktywowania profilu eSIM na Urządzeniu telekomunikacyjnym obsługującym Kartę eSIM.
3. Do pobrania i zainstalowania profilu eSIM niezbędne jest połączenie Urządzenia telekomunikacyjnego z siecią internet (np. za pomocą WiFi). Profil eSIM można pobrać w ciągu 3 miesięcy od daty jego przygotowania. Po upływie tego terminu, niezbędne jest ponowne zlecenie przygotowania profilu eSIM.
4. Usunięcie profilu eSIM z pamięci Urządzenia telekomunikacyjnego powoduje jego dezaktywację i konieczność wymiany Karty eSIM na zasadach opisanych w ust. 9.
5. Usunięcie profilu eSIM z poziomu Urządzenia telekomunikacyjnego (w ramach funkcjonalności lub ustawień oferowanych przez producenta)nie powoduje rozwiązania Umowy i zaprzestania naliczania opłat.
6. Przy zmianie Urządzenia telekomunikacyjnego, na którym aktywowano profil eSIM na nowe Urządzenie telekomunikacyjne obsługujące Kartę eSIM, zapisany w dotychczasowym Urządzeniu telekomunikacyjnym

profil eSIM należy usunąć i zlecić przygotowanie nowego profilu eSIM oraz zainstalować go na nowym Urządzeniu telekomunikacyjnym.

7. Dostępność poszczególnych generacji Kart SIM: MicroSIM, NanoSIM lub USIM jest zależna od stanów magazynowych, natomiast dostępność Kart eSIM jest zależna od wolnych profili znajdujących się w puli operatora, formy zawarcia Umowy lub oferty.
8. Abonentowi przysługuje uprawnienie do wymiany Karty SIM na nową Kartę SIM, w szczególności w przypadku jej uszkodzenia, kradzieży, utraty, zablokowania.
9. Abonent może zlecić:
   a. wymianę Karty SIM na nową Kartę SIM:
      (i) w Punktach sprzedaży,
      (ii) kanałem SMS, po uprzednim zawarciu Umowy/ Aneksu na odległość i zakupie Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego,
   b. w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL,
   c. wymianę Karty SIM na nową Kartę eSIM logując się do iPlus. Szczegóły na www.plus.pl/eSIM.
10. W przypadku wymiany Karty SIM dotychczasowa Karta SIM jest dezaktywowana.
11. W przypadku wymiany Karty SIM Abonent zobowiązany jest usunąć wszystkie dane znajdujące się na wymienianej Karcie SIM, w szczególności dane osobowe. W przypadku wymiany Karty SIM dane zawarte na dotychczasowej Karcie SIM nie są kopiowane na wymienianą Kartę SIM.
12. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować POLKOMTEL w Punkcie sprzedaży lub telefonicznie na numer Działu Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
13. Na żądanie Abonenta POLKOMTEL niezwłocznie:
   a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
   b. wydaje nową Kartę SIM.
14. Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent może zgłosić w Punkcie sprzedaży lub w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL.

§ 16. ODSZKODOWANIE I OPŁATY NALEŻNE POLKOMTEL W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY. ZATRZYMANIE LUB ZWROT PROMOCYJNEGO URZĄDZENIA TELEKOMUNIKACYJNEGO

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez POLKOMTEL z winy Abonenta przed upływem czasu oznaczonego Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłaty POLKOMTEL odszkodowania.
2. Umowa określa maksymalną wysokość odszkodowania należnego POLKOMTEL.
3. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku, gdy:
   a. Abonent będący konsumentem wypowie Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne,
   b. Abonent będący konsumentem wypowie Umowę przed upływem czasu oznaczonego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie oraz zwróci POLKOMTEL Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne,
   c. Abonent wypowie Umowę przed upływem czasu oznaczonego w związku z przeniesieniem numeru do nowego dostawcy z powodu cofnięcia POLKOMTEL przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prawa do wykorzystywania zasobów numeracji,
   d. Abonent wypowie Umowę przed upływem czasu oznaczonego z powodu braku akceptacji proponowanych zmian warunków Umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia tych zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, na które POLKOMTEL nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, określonych w § 5 ust. 1 pkt 3) Umowy oraz zwróci POLKOMTEL Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne.
4. Odszkodowanie nie przekroczy:
   a. z tytułu Usługi - sumy części Abonamentu za Usługi, który Abonent powinien zapłacić do zakończenia czasu oznaczonego Umowy,
   b. z tytułu Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego - sumy części Abonamentu za Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne, który Abonent powinien zapłacić do zakończenia czasu oznaczonego Umowy.

Umowa określa część Abonamentu z tytułu Usługi, a jeżeli Abonent zakupił Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne w ramach Umowy – także część Abonamentu z tytułu Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego.

5. W przypadkach gdy:
   a. Abonent korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu oznaczonego z powodu braku akceptacji proponowanych zmian warunków Umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia tych zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, na które POLKOMTEL nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, określonych w § 5. ust. 1 pkt 3) Umowy, lub
   b. Abonent będący konsumentem korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu oznaczonego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług a warunkami określonymi w Umowie,
   c. zdecyduje się zatrzymać Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne, zobowiązany jest do zapłaty POLKOMTEL odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu za Usługi, który Abonent powinien uiścić do zakończenia czasu oznaczonego Umowy albo sumy części Abonamentu za Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne, który Abonent powinien uiścić do zakończenia czasu oznaczonego Umowy, w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.
6. Abonent powinien poinformować POLKOMTEL o swojej decyzji dotyczącej zatrzymania Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego w wypowiedzeniu Umowy albo w innym oświadczeniu najpóźniej do czasu jej rozwiązania.
7. W przypadku, gdy Abonent nie zdecyduje się zatrzymać Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego, zobowiązany jest je zwrócić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym poinformował POLKOMTEL o swojej decyzji, na adres: InterPhone Service Centrum Logistyczne, ul. Inwestorów 13, 39-300 Mielec. Promocyjne Urządzenie telekomunikacyjne powinno być kompletne. Abonent ponosi bezpośrednie koszty jego zwrotu.
8. POLKOMTEL rozkłada odszkodowanie, o którym mowa w ust 5, na raty miesięczne, przy czym liczba rat nie może być mniejsza niż liczba pozostałych Okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiadanej Umowy.
9. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy związanego z przeniesieniem numeru lub zachowaniem ciągłości świadczenia Usługi dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia, Abonent zobowiązany jest do zapłaty POLKOMTEL opłaty w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 3 lit. c.
10. POLKOMTEL usuwa bezpłatnie wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Promocyjnego Urządzenia telekomunikacyjnego, o ile zostały one wprowadzone przez POLKOMTEL lub na jego zlecenie:
    a. po upływie czasu oznaczonego Umowy, w ramach której sprzedano to urządzenie,
    b. po zapłacie przez Abonenta odszkodowania, o którym mowa w ust 1 lub 5.

§ 17. REKLAMACJE

1. Reklamacja może dotyczyć:
   a. niedotrzymania z winy POLKOMTEL określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
   b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL,
   c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Kupuj z Plus (usługi fakultatywnego obciążania rachunku).
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy 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, lub od dnia dostarczenia Rachunku telefonicznego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub Kupuj z Plus. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta.
3. Reklamacje wnosi się:
   a. w formie pisemnej na adres: Polkomtel sp. z o.o. – Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa lub w Punkcie sprzedaży,

b. ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży,
c. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta,
d. pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl,
e. poprzez iPlus lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile POLKOMTEL umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

4. W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej do POLKOMTEL, telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl, poprzez iPlus lub z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej, 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 wpływu do POLKOMTEL listu zawierającego reklamację w formie pisemnej, dzień zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży, dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Działu Obsługi Klienta, dzień wpływu do POLKOMTEL reklamacji przesłanej pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl lub dzień wpływu do POLKOMTEL reklamacji zgłoszonej poprzez iPlus lub z wykorzystaniem innych środków komunikacji elektronicznej.
6. Reklamacja powinna zawierać:
   a. imię i nazwisko/nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania/siedziby Abonenta,
   b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
   c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez POLKOMTEL lub adres miejsca zakończenia sieci,
   e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy POLKOMTEL terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
   f. kwotę odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
   g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ust. 6 lit. f,
   h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
   i. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja wniesiona w formie pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca POLKOMTEL przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7, nie spełnia warunków określonych w ust. 6, POLKOMTEL, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. W przypadku kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana Usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi lub Kupuj z Plus, wraz z wniesieniem reklamacji, obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
10. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji dotyczącej Usług lub Kupuj z Plus w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że POLKOMTEL uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej Usług lub Kupuj z Plus, POLKOMTEL zwraca uiszczoną przez Abonenta opłatę za Rachunek szczegółowy standardowy lub Rachunek szczegółowy na żądanie.
13. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona przez Abonenta w terminie 21 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
14. POLKOMTEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 15 i 16.
15. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, POLKOMTEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta, środka komunikacji elektronicznej.
16. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, POLKOMTEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, POLKOMTEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
17. Posłużenie się przez POLKOMTEL innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi prawa, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez POLKOMTEL odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, POLKOMTEL na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
20. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§ 18. SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ. POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYANIA SPORÓW

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w Ustawie przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona przez POLKOMTEL lub POLKOMTEL nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja dotycząca Usług została uwzględniona.
2. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji dotyczącej Usług do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym konsumentem może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
   a. przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na wniosek Abonenta będącego konsumentem złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,

b. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek POLKOMTEL.

5. 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi 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.
6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania, określane 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.

§ 19. DANE OSOBOWE PRZEKAZYWANE PRZED ROZPOCZĘCIEM ŚWIADCZENIA USŁUG I DANE OSOBOWE PRZETWARZANE W ZWIĄZKU Z ICH ŚWIADCZENIEM

POLKOMTEL przetwarza przed rozpoczęciem świadczenia Usług oraz w związku z ich świadczeniem niezbędne dane osobowe, w tym Dane aktywacyjne. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z odrębnymi przepisami prawa. Podczas pozyskiwania tych danych POLKOMTEL podaje osobie, której dane dotyczą informacje o ich przetwarzaniu niezbędne zgodnie z tymi przepisami, chyba że osoba ta już nimi dysponuje. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone także na www.plus.pl/dane-osobowe.

§ 20. PRZETWARZANIE DANYCH TRASMISYJNYCH I INNYCH DANYCH

1. POLKOMTEL przetwarza Dane transmisyjne oraz inne dane jak dane o lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, komunikaty elektroniczne zgodnie z przepisami prawa:
   a. wyłącznie na potrzeby świadczonej Usługi,
   b. za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą,
   c. gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej, lub
   d. gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego,

   POLKOMTEL może zanonimizować informacje, o których mowa wyżej.
2. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 1 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, które odpowiednio Abonent lub POLKOMTEL jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
3. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
4. POLKOMTEL oraz podmioty z nim współpracujące działając na zlecenie organów administracji publicznej mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.

§ 21. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISACH ABONENTÓW

1. O ile Abonent Usługi komunikacji głosowej wyraził zgodę, jego dane osobowe (imiona i nazwisko, numer telefonu, ulica, miejscowość – w miejscu zamieszkania) mogą być zamieszczane w spisach abonentów prowadzonych przez dostawców Usług komunikacji głosowej oraz udostępniane przez POLKOMTEL tym

dostawcom usług w celu zamieszczenia w takich spisach. Zakres danych osobowych zamieszczanych w spisach abonentów może zostać rozszerzony za zgodą Abonenta. Abonent może cofnąć udzieloną zgodę lub zgody w każdym czasie.

2. Dane Abonentów Usług komunikacji głosowej niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.

§ 22. USŁUGI POSPRZEDAŻNE. OBSŁUGA KLIENTA

1. Klient/Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta 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 wystawionych Rachunków telefonicznych oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń,
   e. obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych.
2. POLKOMTEL może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Klienta/Abonenta. 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.
3. Na żądanie Abonenta będącego konsumentem złożone w trakcie obowiązywania Umowy, POLKOMTEL doręcza nieodpłatnie Informacje przedumowne utrwalone na papierze lub pocztą elektroniczną, zgodnie z jego wyborem.

§ 23. UDOGODNIENIA I USŁUGI DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

POLKOMTEL umożliwia wydruk dokumentów powiększoną czcionką oraz w alfabecie Braille'a. Dokumenty i informacje na stronach POLKOMTEL dostępne są w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy. W Punktach sprzedaży dostępne są Urządzenia telekomunikacyjne przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnością, POLKOMTEL udziela wsparcia przy ich konfiguracji. POLKOMTEL umożliwia korzystanie z tłumacza języka migowego. Szczegółowy opis udogodnień i lista Punktów sprzedaży, w których dostępne są udogodnienia, w tym pozbawionych barier architektonicznych, znajdują się na www.plus.pl/udogodnienia.

§ 24. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent będący osobą fizyczną 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 towaru – w terminie 14 dni od wydania towaru. Termin do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa podczas wycieczki wynosi 30 dni od dnia zawarcia Umowy, a w przypadku wydania Abonentowi towaru – w terminie 30 dni od wydania towaru. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
2. Abonent może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. W przypadku gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez POLKOMTEL do chwili odstąpienia od Umowy.
4. Szczegółowe informacje o warunkach, sposobie odstąpienia przez Abonenta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz o zasadach zwrotu świadczeń i ponoszenia kosztów przez strony znajdują się w odrębnym dokumencie doręczonym Abonentowi przed zawarciem takiej Umowy (Informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od umowy).
5. W przypadku gdy POLKOMTEL, za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta, wykonał w pełni Usługę, za którą Abonent zobowiązany jest do zapłaty ceny, uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje

Abonentowi, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.

6. Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Abonenta będącego konsumentem jest nieważna.

Regulamin obowiązuje od 10 listopada 2024 r.