

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

- dla Umów zawartych od 28 czerwca 2025 r.

§ 1. DEFINICJE

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

1. **Abonent Na Kartę** to osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z POLKOMTEL i uiszcza opłaty poprzez Zasilenie, z wyłączeniem niebędących konsumentami osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, będących podatnikami w rozumieniu art. 28a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, posiadających - w rozumieniu rozporządzenia wykonawczego Rady (UE) nr 282/2011 z dnia 15 marca 2011 r. ustanawiającego środki wykonawcze do dyrektywy 2006/112/WE w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej - siedzibę działalności gospodarczej, stałe miejsce prowadzenia działalności, stałe miejsce zamieszkania lub zwykłe miejsce pobytu poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej albo stałe miejsce prowadzenia działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dla którego Usługi mają zostać nabyte poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
2. **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,
3. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** to system zapowiedzi głosowych, umożliwiający w określonym zakresie automatyczną obsługę połączeń głosowych Klientów/Abonentów Na Kartę,
4. **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.plushbezzlimitu.pl/regulaminy,
5. **Dane aktywacyjne:**
 - a. w przypadku Klienta/Abonenta Na Kartę będącego osobą fizyczną: imię (imiona), nazwisko, 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 Na Kartę 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 na Kartę, umożliwiające POLKOMTEL ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit a.

Dział Obsługi Klienta • telefon: **601 102 601** (opłata według taryfy operatora) • e-mail: bok@plus.pl

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

6. **Dane transmisyjne** to dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, mogą obejmować również dane lokalizacyjne,
7. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** wyodrębniona w strukturze organizacyjnej POLKOMTEL komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów Na Kartę w następujący sposób: pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie pod numerem 601102601, w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl lub poprzez iPlus. W sprawie zawartej Umowy Abonent Na Kartę będący konsumentem może kontaktować się z POLKOMTEL pod numerem telefonu 601102601 (opłata jak za zwykłe połączenie głosowe zgodnie z Planem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent Na Kartę),
8. **Informacje przedumowne** to informacje jakie POLKOMTEL udostępnia Klientowi będącemu konsumentem przed zawarciem Umowy w postaci łatwych do pobrania dokumentów, ze wskazaniem ich źródła kierującego bezpośrednio do tych dokumentów, na które składają się: Regulamin, Cennik, Regulaminy pakietów/usług oraz Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy przedpłaconych Usług komunikacji głosowej w ruchomych publicznych sieciach telekomunikacyjnych. Informacje przedumowne Abonent Na Kartę powinien pobrać i zapisać w celu zachowania możliwości ich późniejszego odtworzenia w niezmienionej postaci dla celów dowodowych,
9. **iPlus** to serwis dostępny dla Abonentów Na Kartę 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,
10. **Karta eSIM (profil eSIM)** to cyfrowa wersja Karty SIM, pobierana przez internet i zapisywana w postaci specjalnego profilu na Urządzeniu telekomunikacyjnym obsługującym technologię eSIM,
11. **Karta SIM** to każda karta z mikroprocesorem lub Karta eSIM udostępniana Abonentowi Na Kartę 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,
12. **Klient** to osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z Usług,
13. **Konto** to element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez POLKOMTEL, koniecznego do prawidłowego rozliczania należności z tytułu świadczonych Abonentom Na Kartę Usług oraz Kupuj z Plus; Konto jest tworzone w chwili Włączenia się do sieci,
14. **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 pokrywana ze środków z Wartości Konta,
15. **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,
16. **Okres ważności dla Usług wychodzących** to okres wskazany w Cenniku lub Regulaminie pakietu/usługi, rozpoczynający się z chwilą Zasilenia, w którym Abonent Na Kartę może wykorzystać Wartość Konta na inicjowanie połączeń i korzystanie z Usług,
17. **Okres ważności dla Usług przychodzących** to okres wskazany w Cenniku, rozpoczynający się z chwilą upływu Okresu ważności dla Usług wychodzących, w którym Abonent Na Kartę może dokonywać Zasileń i odbierać połączenia,

18. **Okres rozliczeniowy** to przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; Okresy rozliczeniowe równe są Okresom ważności dla Usług wychodzących, nie mogą być jednak dłuższe niż 30 dni. W przypadku Okresu ważności dla Usług wychodzących dłuższego niż 30 dni, Okres ważności dla Usług wychodzących jest podzielony na 30-dniowe Okresy rozliczeniowe,
19. **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** to właściwość Usług lub Sieci Plus, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa.
20. **Podsumowanie Warunków Umowy** to formularz zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowiący integralną część Umowy, przekazany Abonentowi Na Kartę na Starterze lub innym trwałym nośniku,
21. **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, e-mail: bok@plus.pl,
22. **Podstawowy wykaz usług** to podstawowy wykaz wykonanych usług dostarczany nieodpłatnie na wniosek Abonenta Na Kartę, który ma przydzielony numer i dokonał Rejestracji uzupełniającej, zawierający informację o Usługach zrealizowanych po złożeniu wniosku, a w przypadku skorzystania przez Abonenta Na Kartę z Usługi z dodatkowym świadczeniem lub Kupuj z Plus, informację o tych usługach. Pierwszy wykaz jest doręczany w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Abonenta Na Kartę wniosku o jego dostarczenie, a kolejne w terminie do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego,
23. **Punkt sprzedaży/lokal przedsiębiorstwa** to punkt obsługi Klientów/Abonentów Na Kartę lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów Na Kartę, w którym oferowane są Usługi,
24. **Regulamin** to ten Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL sp. z o.o. dla Abonentów Na Kartę, stanowiący integralną część Umowy. Regulamin dostępny jest w Punktach sprzedaży oraz na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki,
25. **Regulamin pakietu/usługi** to wzorec umowny określający warunki świadczenia pakietów lub usług dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi; Regulaminy pakietów/usług są dostępne są na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki lub www.plushbezlimitu.pl/regulaminy,
26. **Rejestracja** to wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Na Kartę Danych aktywacyjnych i potwierdzenie zgodności tych danych przez POLKOMTEL, w celu rozpoczęcia świadczenia Usług,
27. **Rejestracja uzupełniająca** to wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów Na Kartę danych udostępnionych przez Abonenta Na Kartę, w zakresie wykraczającym poza Dane aktywacyjne, w sposób określony w Regulaminie,
28. **Sieć Plus** to sieć telekomunikacyjna POLKOMTEL,
29. **Starter** to pakiet startowy, który zawiera Kartę SIM lub wskazanie dostępu do e-SIM oraz określa m.in. numer przydzielony i Plan taryfowy, w ramach którego zawierana jest Umowa,
30. **Szczegółowy wykaz wykonanych usług** to cykliczny szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarczany na wniosek Abonenta Na Kartę, który ma przydzielony numer i dokonał Rejestracji uzupełniającej, zawierający informację o wykonanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty i godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę (z wyszczególnieniem ceny brutto i netto). Pierwszy wykaz jest doręczany w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Abonenta Na Kartę wniosku o jego dostarczenie, a kolejne w terminie do 10 dnia każdego miesiąca kalendarzowego,
31. **Szczegółowy wykaz wykonanych usług na żądanie** to wystawienie na żądanie Abonenta Na Kartę, który ma przydzielony numer i dokonał Rejestracji uzupełniającej Szczegółowego wykazu wykonanych usług za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających dzień złożenia przez Abonenta Na Kartę żądania,

32. **Telekarta** to karta zawierająca zabezpieczony Telekod, umożliwiającą Abonentowi Na Kartę dokonywanie Zasiłek,
33. **Telekod** to kombinacja cyfr umożliwiającą Abonentowi Na Kartę dokonywanie Zasiłek,
34. **Umowa** to umowa o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej zawierana poprzez Włączenie się do sieci, na podstawie której POLKOMTEL zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent Na Kartę zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Umowie; na Umowę składają się następujące wzorce umów: Podsumowanie Warunków Umowy, Informacje przedumowne oraz Regulaminy pakietów/usług zamówionych w czasie obowiązywania Umowy,
35. **Urządzenie telekomunikacyjne** to telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do korzystania z Usług,
36. **Usługa z dodatkowym świadczeniem** to usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez POLKOMTEL albo inny podmiot niż POLKOMTEL,
37. **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,
38. **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,
39. **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,
40. **Ustawa** to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej,
41. **Użycie** to stan wykorzystania przez Abonenta Na Kartę Wartości Konta,
42. **Wartość Konta** to określona w złotych polskich kwota przeznaczona przez Abonenta Na Kartę na korzystanie z Usług lub z autoryzowanych przez Abonenta Na Kartę usług Kupuj z Plus,
43. **Włączenie się do sieci** to następująca po Rejestracji czynność faktyczna Abonenta Na Kartę polegająca na zainicjowaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej Usługi,
44. **Zagrożenie bezpieczeństwa** to potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa,
45. **Zasilenie** to przekazanie POLKOMTEL Telekodu przez Abonenta Na Kartę lub wykonanie innej czynności ustalonej przez POLKOMTEL w celu zwiększenia Wartości Konta; informacje na temat dostępnych sposobów dokonywania Zasiłek zamieszczone są na www.plus.pl/uslugi/doladowania.

§ 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 Na Kartę.
3. POLKOMTEL wykorzystuje technologię eSIM zgodną ze standardem eSIM zatwierdzonym przez organizację GSMA. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego lub Abonenta Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę z sieci niektórych operatorów.
5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Na Kartę 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 Na Kartę, 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 opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
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:
- zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega POLKOMTEL, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - 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 opóźnień, 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 28.06.2025 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 Na Kartę 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 Na Kartę limitu transmisji danych w ramach wybranego Planu taryfowego, chyba że Abonent Na Kartę 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. REJESTRACJA I ZAWARCIE UMOWY. REJESTRACJA UZUPEŁNIAJĄCA

1. Umowa zostaje zawarta na odległość, po dokonaniu Rejestracji, z chwilą Włączenia się do sieci.
2. W celu dokonania Rejestracji 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. W celu dokonania Rejestracji uzupełniającej Abonent Na Kartę może dostarczyć prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny do Punktu sprzedaży lub w inny sposób określony przez POLKOMTEL, umożliwiający weryfikację danych Abonenta Na Kartę. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. POLKOMTEL jest uprawniony do weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
4. W celu otrzymywania przez Abonenta Na Kartę Podstawowych wykazów usług, Szczegółowych wykazów wykonanych usług lub Szczegółowych wykazów wykonanych usług na żądanie oraz informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Umowie, o których mowa w § 9 ust. 4, Abonent Na Kartę powinien dokonać Rejestracji uzupełniającej.
5. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Abonenta Na Kartę z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług niezbędne będzie posiadanie przez POLKOMTEL danych Abonenta Na Kartę w zakresie wykraczającym poza Dane aktywacyjne, POLKOMTEL uzależnia możliwość skorzystania przez Abonenta Na Kartę z niektórych Usług lub uprawnień od uprzedniej Rejestracji uzupełniającej.
6. W przypadku zmiany danych Abonenta Na Kartę podanych podczas Rejestracji lub Rejestracji uzupełniającej, Abonent Na Kartę zobowiązany jest podać POLKOMTEL aktualne dane najpóźniej w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany i umożliwić ich potwierdzenie z dokumentem potwierdzającym tożsamość lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.

7. Abonent Na Kartę może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych, z wyłączeniem Danych aktywacyjnych.
8. Wzory formularza rejestracyjnego dostępne są w Punktach sprzedaży.

§ 4. TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY. SPOSÓB ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. POLKOMTEL rozpocznie świadczenie Usług od momentu Włączenia się do sieci.
2. POLKOMTEL nie ma możliwości rozpoczęcia świadczenia Usług, jeżeli:
 - a. Klient nie podał podczas Rejestracji Danych aktywacyjnych,
 - b. nie można potwierdzić zgodności podanych Danych aktywacyjnych,
 - c. potwierdzanie zgodności Danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.
3. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony.
4. Abonent Na Kartę żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do nowego dostawcy Usługi komunikacji głosowej może wypowiedzieć Umowę wybierając odpowiedni tryb w składanym wniosku o przeniesienie numeru.
5. Abonent Na Kartę 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 Na Kartę może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku braku akceptacji zmian warunków Umowy proponowanych przez POLKOMTEL, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
7. Niezależnie od uprawnień określonych ust. 4-6 Abonent Na Kartę może w każdym czasie wypowiedzieć Umowę na piśmie bez zachowania okresu wypowiedzenia.
8. POLKOMTEL umożliwia Abonentowi Na Kartę odstąpienie od Umowy albo jej wypowiedzenie także w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta Na Kartę 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.
9. W przypadku złożenia przez Abonenta Na Kartę wypowiedzenia w formie dokumentowej, POLKOMTEL potwierdza Abonentowi Na Kartę na trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia jego złożenia przyjęcie i dzień otrzymania wypowiedzenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
10. Za dzień złożenia wypowiedzenia przez Abonenta Na Kartę przyjmuje się dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu w Punkcie sprzedaży lub nadania przesyłki zawierającej wypowiedzenie do Działu Obsługi Klienta.
11. Bez zgody POLKOMTEL w miejsce Abonenta Na Kartę do Umowy nie może wstąpić osoba trzecia. W celu wstąpienia w miejsce Abonenta Na Kartę, Klient zobowiązany jest podać Dane aktywacyjne i umożliwić POLKOMTEL potwierdzenie zgodności tych danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość w Punkcie sprzedaży lub w inny sposób stosowany przez POLKOMTEL.
12. W każdym przypadku Umowa rozwiązuje się z datą zaprzestania świadczenia Usług.
13. 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 Na Kartę przed zawarciem Umowy oraz na www.plus.pl/zmiana-dostawcy.

§ 5. OKRES ROZLICZENIOWY. SPOSÓB I TERMIN ZAPŁATY. OKRES WAŻNOŚCI DLA USŁUG WYCHODZĄCYCH. OKRES WAŻNOŚCI DLA USŁUG PRZYPADAJĄCYCH

1. Opłaty za Usługi świadczone przez POLKOMTEL i sposoby ich naliczania ustalone są w Cenniku.
2. Okres rozliczeniowy to przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; Okresy rozliczeniowe równe są Okresom ważności dla Usług wychodzących, nie mogą być jednak dłuższe niż 30 dni. W przypadku Okresu ważności dla Usług wychodzących dłuższego niż 30 dni, Okres ważności dla Usług wychodzących jest podzielony na 30-dniowe okresy rozliczeniowe.
3. Abonent Na Kartę uiszcza opłaty poprzez Zasilenie.
4. Abonent Na Kartę może inicjować połączenia i korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres ważności dla Usług wychodzących.
5. Po upływie Okresu ważności dla Usług wychodzących, Abonent Na Kartę może odbierać połączenia i dokonywać Zasileń przez Okres ważności dla Usług przypadających.
6. Po wyczerpaniu Wartości Konta w trakcie trwania Okresu ważności dla Usług wychodzących, Abonent Na Kartę może odbierać połączenia i korzystać z innych Usług niepomniejszających Wartości Konta.
7. Po upływie Okresu ważności dla Usług przypadających POLKOMTEL zaprzestaje świadczenia Usług, a Umowa rozwiązuje się.
8. W przypadku, gdy Abonent Na Kartę przekroczył Wartość Konta, zobowiązany jest dokonać Zasilenia co najmniej do wysokości kwoty, którą wykorzystał na Usługi.

§ 6. SPOSOBY SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY I USŁUGI DODATKOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI

1. W czasie obowiązywania Umowy Abonent Na Kartę może zamówić pakiety i usługi dodatkowe lub dodatkowe opcje Usługi opisane w Cenniku albo w Regulaminach pakietów/usług dostępnych na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki lub www.plushbezlimitu.pl/regulaminy.
2. Zamówienia należy składać zgodnie z opisem aktywacji danego pakietu i usługi dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi, zawartym w Cenniku albo Regulaminie pakietu/usługi. Informacje na temat sposobów składania zamówień można uzyskać także w Punktach sprzedaży oraz w Dziale Obsługi Klienta.
3. W zależności od rodzaju danego pakietu i usługi dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi, POLKOMTEL udostępnia następujące sposoby składania zamówień:
 - a. ustnie lub pisemnie w Punkcie sprzedaży,
 - b. wpisując kod na klawiaturze Urządzenia telekomunikacyjnego i zatwierdzając go przyciskiem „Połącz”,
 - c. wysyłając SMS z komendą aktywacyjną,
 - d. logując się do iPlus,
 - e. dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta,
 - f. na stronach internetowych POLKOMTEL poprzez wpisanie numeru telefonu, dla którego pakiet lub usługa dodatkowa mają być aktywowane,
 - g. z menu Urządzenia telekomunikacyjnego, w zależności od jego funkcjonalności.
4. Abonent Na Kartę może samodzielnie zarządzać Usługami logując się do iPlus.

§ 7. MONITOROWANIE POZIOMU WYKORZYSTANIA USŁUG. WYKAZ WYKONYWANYCH USŁUG

1. POLKOMTEL zapewnia Abonentowi Na Kartę 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. 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 Na Kartę o:
 - a. zbliżającym się osiągnięciu 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,
 - c. w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez POLKOMTEL.
3. Abonent Na Kartę, który dokonał Rejestracji uzupełniającej może złożyć wniosek o dostarczanie:
 - a. Podstawowego wykazu usług,
 - b. Szczegółowego wykazu wykonanych usług,
 - c. Szczegółowego wykazu wykonanych usług na żądanie,który należy złożyć do Działu Obsługi Klienta, logując się do iPlus, w Punkcie sprzedaży lub na adres POLKOMTEL. Za wydanie Szczegółowego wykazu wykonanych usług lub Szczegółowego wykazu wykonanych usług na żądanie POLKOMTEL może pobrać opłatę przewidzianą w Cenniku.
4. POLKOMTEL nie wystawia Podstawowego wykazu usług, Szczegółowego wykazu wykonanych usług oraz Szczegółowego wykazu wykonanych usług na żądanie za miesiące, w których nie zostały wykonane żadne usługi albo zostały wykonane wyłącznie usługi bezpłatne.

§ 8. ZASADY ZWROTU POZOSTAŁYCH NA KONCIE ŚRODKÓW Z ZASILEŃ

1. W przypadku rozwiązania Umowy, w tym z powodu upływu Okresu ważności dla Usług przychodzących oraz z powodu zmiany dostawcy Usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru do innego dostawcy, POLKOMTEL zwraca Abonentowi Na Kartę na jego wniosek, pozostałe na Koncie środki z Zasileń, w wyjątkiem środków bonusowych lub promocyjnych przyznanych przez POLKOMTEL.
2. Abonent Na Kartę może złożyć wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń w terminie 183 dni od rozwiązania Umowy.
3. Abonent Na Kartę może wybrać jeden z poniższych sposobów zwrotu pozostałych na Koncie środków z Zasileń:
 - a. przekazanie środków na inny numer w POLKOMTEL w ofercie na kartę lub w ofercie mix,
 - b. przekazanie środków na poczet obecnych bądź przyszłych należności za Usługi w ramach innego konta w POLKOMTEL w ofercie na abonament,
 - c. przelew charytatywny na cele statutowe Fundacji Polsat,
 - d. przelew na podany we wniosku numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej prowadzonego w Polsce.
4. W przypadku wyboru przez Abonenta Na Kartę przekazania środków:
 - a. na inny numer w POLKOMTEL w ofercie na kartę - zwrot środków nastąpi w postaci Zasilenia, które zwiększy Wartość Konta,
 - b. na inny numer w POLKOMTEL w ofercie mix - zwrot środków nastąpi w postaci jednego obowiązkowego zasilenia, jeżeli wysokość zwracanych środków jest równa bądź wyższa od kwoty minimalnej, a pozostałe środki zwiększą wartość konta. W przypadku, gdy wysokość zwracanych środków jest niższa od kwoty minimalnej, środki zwiększą wartość konta,
 - c. na poczet obecnych bądź przyszłych należności za Usługi w ramach innego konta w POLKOMTEL w ofercie na abonament - zwrot środków zostanie uwzględniony na rachunku telefonicznym.
5. Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń musi zawierać dane niezbędne do jego realizacji obejmujące:
 - a. dane aktywacyjne,
 - b. numer telefonu, którego dotyczy wniosek,
 - c. numer telefonu do kontaktu w sprawie zwrotu środków,

- d. wybrany sposób zwrotu środków,
 - e. aktywny numer w POLKOMTEL w ofercie na kartę, mix lub na abonament - w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 3 lit. a lub lit. b,
 - f. numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej prowadzonego w Polsce oraz imię i nazwisko lub nazwa właściciela rachunku - w przypadku wyboru sposobu zwrotu wskazanego w ust. 3 lit. d.
6. Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń można złożyć:
- a. pisemnie na adres POLKOMTEL sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,
 - b. pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl,
 - c. dzwoniąc do Działu Obsługi Klienta pod numer 601 102 601, podając dane,
 - d. osobiście w Punkcie sprzedaży.
7. Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń zostanie rozpatrzony w ciągu 30 dni od dnia jego złożenia.
8. POLKOMTEL może pobrać opłatę za zwrot pozostałych na Koncie środków z Zasileń w wysokości wskazanej w Cenniku.

§ 9. TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIANY UMOWY

1. POLKOMTEL może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku:
- 1) gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - 2) gdy proponowane zmiany:
 - a. są wyłącznie na korzyść Abonenta Na Kartę, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta Na Kartę;
 - 3) w okolicznościach wskazanych w Tabeli nr 1.

Tabela nr 1

Okoliczność uprawniająca POLKOMTEL do zmiany warunków Umowy	Zakres zmian warunków Umowy
Wystąpienie państwa członkowskiego z Unii Europejskiej (UE) lub z Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG).	W Umowie ulegną zmianie warunki naliczania i wysokości cen za usługi połączeń głosowych, SMSów i MMSów oraz transmisji danych w roamingu międzynarodowym, w tym Polityki Uczciwego Korzystania, a także wysokości cen usługi połączeń głosowych i SMSów międzynarodowych. Po wystąpieniu danego państwa z UE lub EOG opłaty za połączenia głosowe, SMSy oraz MMSy i transmisję danych wykonywane z terytorium tego państwa bądź wykonywane do jego terytorium z Polski będą naliczane w wysokości i zgodnie z warunkami cenowymi dotyczącymi innych państw Europy niż państwa członkowskie UE lub EOG.

Coroczne przeliczenie z euro na złotego polskiego maksymalnych opłat dodatkowych, które POLKOMTEL może pobierać za świadczenie usług roamingu międzynarodowego w oparciu o Politykę Uczciwego Korzystania, skutkujące uprawnieniem POLKOMTEL do pobierania wyższych niż aktualne opłat dodatkowych, wynikającym z przepisów prawa (w chwili zawarcia Umowy wynikającym z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (wersja przekształcona) (Dz. U. UE. L. z 2022 r. Nr 115, str. 1)).	W Cenniku podwyższone zostaną opłaty dodatkowe określone w Polityce Uczciwego Korzystania do maksymalnego poziomu wynikającego z przepisów prawa, na czas obowiązywania tych maksymalnych wysokości opłat.
Zaprzestanie świadczenia przez zagranicznych operatorów telekomunikacyjnych usług umożliwiających POLKOMTEL oferowanie Abonentowi Na Kartę połączeń w roamingu międzynarodowym na terytorium danego państwa lub połączeń międzynarodowych do terytorium danego państwa.	Umowa ulegnie zmianie poprzez usunięcie terytorium państwa z pozycji Cennika określających opłaty za połączenia w roamingu międzynarodowym i/lub określających opłaty za usługi połączeń międzynarodowych do terytorium danego państwa, co będzie skutkować zaprzestaniem świadczenia Usług dotyczących tego terytorium.
Wydanie, usunięcie lub zmiana przez ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) standardów dotyczących rodzaju Usług świadczonych przez POLKOMTEL lub sieci telekomunikacyjnych, z których korzysta.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia o: • funkcjonalnościach świadczonych Usług; • parametrach jakości świadczonych Usług, w tym o konkretnych gwarantowanych parametrach jakości lub w zakresie oświadczenia o braku minimalnych poziomów jakości Usług; • zasadach korzystania przez Abonenta Na Kartę z Usług, dotyczących konfiguracji Usług, aplikacji (oprogramowania) lub Urządzenia telekomunikacyjnego; • wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do sposobu świadczenia Usług uwzględniającego standardy ETSI lub ITU-T, z wykluczeniem zmian warunków Umowy w zakresie głównych cech Usług, w tym ich cen.
Jednostronna zmiana warunków dostarczania Usług, której POLKOMTEL nie mógł przewidzieć i na którą nie ma wpływu, dokonana przez operatora sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez POLKOMTEL do świadczenia Usług, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia Usługi lub ceny Usługi.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia dotyczące Usług, świadczonych w oparciu o sieć telekomunikacyjną operatora sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez POLKOMTEL do świadczenia Usług, wyłącznie w zakresie sposobu świadczenia Usługi lub jej ceny.
Wydanie przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej podlegającej wykonaniu decyzji administracyjnej zezwalającej na stosowanie	Zmiana polegać może na jednorazowym podwyższeniu opłat dodatkowych określonych w Polityce Uczciwego Korzystania, maksymalnie do wysokości określonej w decyzji administracyjnej oraz

przez POLKOMTEL podwyższonych opłat dodatkowych za Usługi świadczone w Roamingu Regulowanym, określone w Polityce Uczciwego Korzystania.	maksymalnie na czas określony w tej decyzji.
Wydanie przez organ administracji publicznej, inny niż Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, podlegającej wykonaniu decyzji administracyjnej, zobowiązującej POLKOMTEL do zmiany warunków Umowy lub dla której wykonania konieczna jest zmiana warunków Umowy.	Umowa ulegnie zmianie wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do obowiązku wynikającego z decyzji administracyjnej.
Dostępność technologii świadczenia Usług lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta Na Kartę, pozwalających rozszerzyć, uzupełnić lub zastąpić dotychczasowe technologie świadczenia powyższych usług i rozwiązań oraz Usług. Wycofanie przez POLKOMTEL technologii świadczenia Usług lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta Na Kartę; wycofanie przez POLKOMTEL technologii oznacza upływ co najmniej 24 miesiące od ostatniego dnia, w którym POLKOMTEL umożliwiał abonentom zawarcie Umowy uwzględniającej taką technologię.	W Umowie ulegną zmianie postanowienia o: • funkcjonalnościach świadczonych Usług lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta Na Kartę; • parametrach jakości świadczonych Usług, w tym o konkretnych gwarantowanych parametrach jakości lub w zakresie oświadczenia o braku minimalnych poziomów jakości Usług; • zasadach korzystania przez Abonenta Na Kartę z Usług lub rozwiązań i usług dotyczących obsługi Abonenta Na Kartę, dotyczących konfiguracji Usługi, aplikacji (oprogramowania) lub Urządzenia telekomunikacyjnego; • wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do sposobu świadczenia Usług uwzględniającego wdrażaną lub usuwaną technologię, z wykluczeniem zmian warunków Umowy w zakresie głównych cech Usług, w tym ich cen.

2. POLKOMTEL podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 punktach 1) i 2), bezzwłocznie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, POLKOMTEL doręcza Abonentowi Na Kartę treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 punkcie 3), POLKOMTEL doręcza na piśmie Abonentowi Na Kartę, który w tym celu udostępnił adres korespondencyjny, treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, chyba że Abonent Na Kartę złożył żądanie doręczenia zmian w innej formie, wskazując w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile POLKOMTEL umożliwia korzystanie w tym celu z innego środka komunikacji elektronicznej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
5. W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, Abonent Na Kartę

może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

6. W przypadku gdy Abonent Na Kartę nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki Umowy.
7. POLKOMTEL niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.plus.pl/aktualnosci-i-komunikaty informację o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu lub Cennika.

§ 10. INFORMACJE O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI ORAZ ZAKRES DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ POLKOMTEL W ZWIĄZKU Z PRZYPADKAMI NARUSZENIA BEZPIECZEŃSTWA SIECI 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-swiadczonech-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 Na Kartę 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-swiadczonech-uslug lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi Na Kartę, 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 Na Kartę, 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 Na Kartę informacji o działaniach, które Abonent Na Kartę 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.

§ 11. 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 Na Kartę odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Na Kartę szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 3-6.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi Na Kartę przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, Abonentowi Na Kartę przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego Użycia miesięcznego danej Usługi.
5. 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 Na Kartę przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego Użycia miesięcznego, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub za każdy dzień braku odpowiedniej reakcji na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa.
6. Średnie Użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 3-5, liczone jest według użycia Abonenta Na Kartę z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Na Kartę pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące - średniego Użycia z okresu, w jakim Abonent Na Kartę pozostaje stroną Umowy.
7. Odszkodowanie zostanie wypłacone zgodnie z decyzją Abonenta Na Kartę na wskazany przez Abonenta Na Kartę rachunek bankowy, rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub przekazem pocztowym na wskazany przez Abonenta Na Kartę adres albo zaliczone na poczet przyszłych płatności poprzez zwiększenie Wartości Konta.
8. Wypłata odszkodowania nastąpi w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta Na Kartę.
9. Abonent Na Kartę 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. niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z Usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej Wartości Konta,
 - j. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam),

- k. niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w Sieci 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,
- l. 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,
- m. 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,
- n. Abonent Na Kartę będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
- o. Abonent Na Kartę niebędący 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 Na Kartę w celu wykonywania obowiązków z umowy o pracę z Abonentem Na Kartę.

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.

- 10. POLKOMTEL ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Abonenta Na Kartę lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem Na Kartę, w przypadku naruszenia przez Abonenta Na Kartę któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust. 9.
- 11. POLKOMTEL ma prawo żądania od Abonenta Na Kartę niebędącego konsumentem naprawienia szkody poprzez zapłatę kary umownej w każdym przypadku stwierdzenia naruszenia przez tego Abonenta Na Kartę któregokolwiek ze zobowiązań określonych w ust. 9, w wysokości 5.000 zł za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z zobowiązaniem określonym w ust. 9, co nie wyłącza uprawnienia POLKOMTEL do żądania od tego Abonenta Na Kartę odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez POLKOMTEL przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.

§ 12. USŁUGI Z DODATKOWYM ŚWIADCZENIEM

1. Abonent Na Kartę może korzystać z Usługi z dodatkowym świadczeniem na warunkach określonych w Regulaminie 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 Na Kartę korzystający z Usług z dodatkowym świadczeniem uzyskuje dostęp do świadczeń realizowanych przez dostawców takich 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 Na Kartę progu kwotowego.
6. POLKOMTEL oferuje Abonentom Na Kartę co najmniej następujące progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. W przypadku gdy Abonent Na Kartę nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego.
7. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent Na Kartę 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 Na Kartę. Dalsze korzystanie z Usług z dodatkowym świadczeniem w danym Okresie rozliczeniowym będzie możliwe po określeniu przez Abonenta Na Kartę wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
8. Abonent Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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.

§ 13. ZASADY ŚWIADCZENIA KUPUJ Z PLUS

1. W ramach Kupuj z Plus Abonent Na Kartę 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 na swoją rzecz za pośredniczenie w zamówieniu i uzyskaniu przez Abonenta Na Kartę dostępu do usługi świadczonej przez inny podmiot.
2. Abonent Na Kartę może korzystać z Kupuj z Plus po wyrażeniu zgody na jej świadczenie. Wybór przez Abonenta Na Kartę 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 Na Kartę zgody na Kupuj z Plus jest równoznaczne z wyłączeniem możliwości korzystania przez Abonenta Na Kartę z Kupuj z Plus. Wycofanie przez Abonenta Na Kartę zgody na Kupuj z Plus nie ma wpływu na usługi, za które opłata została pobrana z Wartości Konta przed wycofaniem zgody. W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny wycofanie przez Abonenta Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę co najmniej następujące progi kwotowe (limity) : 0 zł, 35 zł, 70 zł i 100 zł. W przypadku gdy Abonent Na Kartę, udzielając zgody nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla każdego miesiąca kalendarzowego.
6. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent Na Kartę zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość nabywania usług z wykorzystaniem Kupuj z Plus. Po osiągnięciu progu kwotowego w miesiącu kalendarzowym świadczenie Kupuj z Plus będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta Na Kartę wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
7. Abonent Na Kartę 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 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. Kupuj z Plus nie jest dostępna w przypadku, w którym:
 - a. Karta SIM, z wykorzystaniem której Abonent Na Kartę zamierza dokonać zakupu/zamówienia jest nieaktywna,
 - b. POLKOMTEL zawiesił, zablokował lub zaprzestał świadczenia Usług,
 - c. Abonent Na Kartę nie wyraził zgody na Kupuj z Plus lub zgodę taką wycofał,
 - d. Abonent Na Kartę osiągnął próg kwotowy, o którym mowa w ust. 5,
 - e. upłynął Okres ważności dla Usług wychodzących,
 - f. Wartość Konta jest mniejsza niż opłata za usługę, którą Abonent Na Kartę chce zamówić z wykorzystaniem Kupuj z Plus.
11. Kupuj z Plus może być ponownie udostępniona w przypadku:
 - a. ustania przyczyn zawieszenia, zablokowania lub zaprzestania świadczenia Usług,
 - b. ponownego wyrażenia przez Abonenta Na Kartę zgody na Kupuj z Plus,
 - c. określenia przez Abonenta Na Kartę wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu,
 - d. dokonania Zasilenia i posiadania odpowiedniej Wartości Konta pozwalającej na zakup z wykorzystaniem Kupuj z Plus.

§ 14. KARTA SIM. WWYMIANA KARTY SIM. ZAGUBIENIE LUB KRADZIEŻ KARTY SIM

1. POLKOMTEL umożliwia Abonentom Na Kartę 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 lub oferty.
 8. Abonentowi Na Kartę przysługuje uprawnienie do wymiany Karty SIM na nową Kartę SIM, w szczególności w przypadku uszkodzenia, kradzieży, utraty, zablokowania.
 9. Abonent Na Kartę może zlecić:
 - a. wymianę Karty SIM na nową Kartę SIM,
 - (i) w Punktach sprzedaży,
 - (ii) w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL;
 - b. 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę POLKOMTEL niezwłocznie:
 - a. blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
 - b. wydaje nową Kartę SIM.
 14. Żądanie wydania nowej Karty SIM Abonent Na Kartę może zgłosić w Punkcie sprzedaży lub w inny sposób udostępniony przez POLKOMTEL.

§ 15. REKLAMACJE

1. Reklamacja może dotyczyć:
 - a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez POLKOMTEL,
 - b. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Kupuj z Plus - usługi fakultatywnego obciążania rachunku (wartość Użycia).
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Kupuj z Plus (wartość Użycia). Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym POLKOMTEL niezwłocznie powiadamia Abonenta Na Kartę.
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 Na Kartę,
 - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony Abonentowi Na Kartę numer, którego dotyczy reklamacja,
 - e. dodatkowo, w przypadku reklamacji dotyczącej wartości Użycia, Abonent Na Kartę zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
 - f. kwotę odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent Na Kartę żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie odszkodowania lub innej należności poprzez zwiększenie Wartości Konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności) - w przypadku o którym mowa w lit. f,
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i. podpis Abonenta Na Kartę – 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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. 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.
10. 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.
11. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej Usług lub Kupuj z Plus, POLKOMTEL zwraca uiszczoną przez Abonenta Na Kartę opłatę za Szczegółowy wykaz wykonanych usług lub Szczegółowy wykaz wykonanych usług na żądanie.
12. POLKOMTEL potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 13. i 14.
13. Za zgodą Abonenta Na Kartę wyrażoną w reklamacji 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 Na Kartę, środka komunikacji elektronicznej.
14. 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 na Kartę środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent Na Kartę 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 Na Kartę do złożenia reklamacji.
15. Posłużenie się przez POLKOMTEL innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 13 i 14, jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi prawa, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi Na Kartę ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
16. Jeżeli wysłana przez POLKOMTEL odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Na Kartę, POLKOMTEL na żądanie Abonenta Na Kartę niezwłocznie przekazuje mu tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Na Kartę POLKOMTEL ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
18. POLKOMTEL nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi Na Kartę odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Na Kartę.

§ 16. SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ. POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w Ustawie przysługuje Abonentowi Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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 Na Kartę 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, określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 17. 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 Dane aktywacyjne. Abonent Na Kartę może w trakcie Rejestracji uzupełniającą podać także inne dane. 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.

§ 18. PRZETWARZANIE DANYCH TRANSMISYJNYCH 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 Na Kartę lub POLKOMTEL jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.

3. Abonent Na Kartę 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.

§ 19. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA NA KARTĘ W SPISACH ABONENTÓW

1. O ile Abonent Na Kartę 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 Na Kartę. Abonent Na Kartę może cofnąć udzieloną zgodę lub zgody w każdym czasie.
2. Dane Abonentów Na Kartę Usług komunikacji głosowej niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów Na Kartę narusza ich słuszne interesy.

§ 20. USŁUGI POSPRZEDAŻNE. OBSŁUGA KLIENTA

1. Klient/Abonent Na Kartę może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta i iPlus oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Dział Obsługi Klienta, w szczególności w zakresie:
 - a. oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług,
 - b. obsługi Urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - c. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
 - d. informacji na temat dokonywanych z Abonentem Na Kartę rozliczeń,
 - 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 Na Kartę i usprawniania obsługi Klienta/ Abonenta Na Kartę. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Klient/Abonent Na Kartę.
3. Na żądanie Abonenta Na Kartę będącego konsumentem złożone w trakcie obowiązywania Umowy, POLKOMTEL doręcza nieodpłatnie Informacje przedumowne utrwalone na papierze lub pocztą elektroniczną, zgodnie z jego wyborem.

§ 21. UDOGODNIENIA I USŁUGI DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI, W TYM DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. POLKOMTEL zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z Usług na zasadzie równości z innymi użytkownikami.
2. POLKOMTEL udostępnia dokumenty w formacie tekstowym lub wydrukowane powiększoną czcionką oraz w alfabecie Braille'a.
3. Dokumenty i informacje na stronach internetowych POLKOMTEL, w tym o oferowanych i świadczonych Usługach, dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
4. POLKOMTEL umożliwia przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym.
5. Strony internetowe oraz aplikacje mobilne POLKOMTEL zapewniają postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
6. W Punktach sprzedaży dostępne są Urządzenia telekomunikacyjne przystosowane do używania przez osoby ze szczególnymi potrzebami; POLKOMTEL udziela wsparcia przy ich konfiguracji.
7. POLKOMTEL umożliwia korzystanie z tłumacza języka migowego.

8. Szczegółowy opis udogodnień, sposób korzystania z nich i lista Punktów sprzedaży, w których dostępne są udogodnienia, w tym punktów pozbawionych barier architektonicznych, znajdują się na www.plus.pl/udogodnienia

§ 22. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ. KODEKSY DOBRYCH PRAKTYK

1. Abonent Na Kartę będący osobą fizyczną ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem wskazanych poniżej.
2. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Abonent Na Kartę może odstąpić od Umowy informując POLKOMTEL o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną) na adres: POLKOMTEL sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, tel.: 601102601, e-mail: bok@plus.pl. Aby zachować termin do odstąpienia, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.
4. Abonent Na Kartę może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu lub ustawowego wzoru formularza odstąpienia stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu. Wzory formularzy dostępne są również na www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki
5. POLKOMTEL potwierdza Abonentowi Na Kartę niezwłocznie na trwałym nośniku przyjęcie odstąpienia złożonego w formie dokumentowej.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Umowę uważa się za niezawartą.
7. POLKOMTEL zwraca Abonentowi Na Kartę wszystkie otrzymane płatności w sposób wskazany przez Abonenta Na Kartę niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia, w którym POLKOMTEL został poinformowany o odstąpieniu. Abonent Na Kartę nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem.
8. W przypadku, gdy POLKOMTEL na żądanie Abonenta Na Kartę rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, w razie odstąpienia od Umowy Abonent Na Kartę ponosi koszty Usług proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych przez POLKOMTEL do chwili, w której poinformował POLKOMTEL o odstąpieniu.
9. W przypadku gdy POLKOMTEL, za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta Na Kartę, wykonał w pełni Usługę, za którą Abonent Na Kartę zobowiązany jest do zapłaty ceny, uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Abonentowi Na Kartę, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.
10. POLKOMTEL stosuje następujące kodeksy dobrych praktyk:
 - a. Kodeks dobrych praktyk reklamy mobilnej,
 - b. Kodeks dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych.

Regulamin obowiązuje od 28 czerwca 2025 r.

Załącznik nr 1 – WZÓW OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ PRZECZ ABONENTA NA KARTĘ

.....
imię i nazwisko/nazwa oraz NIP

.....
adres

POLKOMTEL sp. z o.o.

Konstruktorska 4

02-673 Warszawa

e-mail: bok@plus.pl

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Oświadczam, że na podstawie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, **odstępuję od umowy o świadczenie przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej** zawartej z POLKOMTEL sp. z o.o. w dniu r., związanej z:
numerem telefonu:

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

W związku z powyższym proszę o zwrot dokonanych na rzecz POLKOMTEL sp. z o.o. płatności w następujący sposób:

- poprzez zaliczenie kwoty na poczet należności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych/umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (w ofercie na abonament), których jestem stroną, związanych z nr telefonu
- lub na rachunek bankowy o numerze:
- lub przekazem pieniężnym na adres:

Podpis Abonenta Na Kartę
(data, miejsce i czytelny podpis)¹

□□-□□-202□

¹ Tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej.

Załącznik nr 2 – USTAWOWY WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

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

POLKOMTEL sp. z o.o.

ul. Konstruktorska 4

02- 673 Warszawa

e-mail: bok@plus.pl

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

* niepotrzebne skreślić