

Regulamin Pakietu Stream 4 w wersji promocyjnej („Regulamin”)

Wersja z 31.03.2026

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady dostarczania Pakietu Stream 4 („Pakiet”), w ramach którego Abonent ma możliwość skorzystania z czterech usług dostępu, zwanych dalej „Usługami” spośród:
 - Dostępu Disney+ (plan Standard),
 - Dostępu HBO Max (przy korzystaniu do 24. Okresu rozliczeniowego obejmuje dostęp do pakietu Premium, od 25. Standard),
 - Dostępu SkyShowtime (subskrypcja planu Standard),
 - Dostępu do Apple TV
 - Dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium,
 - Dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport.
2. Usługi wchodzące w skład Pakietu świadczone są przez POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 4, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, kapitał zakładowy 2.360.069.800,00 zł, NIP 527-10-37-727, Regon 011307968, Dział Obsługi Klienta tel. 601 102 601 (opłata wg taryfy operatora), adres e-mail do kontaktu: bok@plus.pl („POLKOMTEL”).
3. Pakiet jest dostępny dla Abonentów, którzy zawierają umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z POLKOMTEL dla Planu taryfowego w ofercie abonamentowej, w ramach którego możliwa jest aktywacja Pakietu.
4. Abonent w momencie zawarcia Umowy ma możliwość zlecenia aktywacji na czas nieokreślony Pakietu w wersji promocyjnej na warunkach cenowych określonych w Cenniku Usług Dodatkowych.
5. W przypadku dokonania dezaktywacji Pakietu (w tym, np. w konsekwencji cofnięcia zgody na Kupuj z Plus), Abonent nie będzie mógł aktywować Pakietu w wersji promocyjnej.

§2 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- a) Dostęp Disney+ - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Disney+ w ramach planu Standard z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL;
- b) Dostęp HBO Max, - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu HBO Max, z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL; Dostęp HBO Max przy korzystaniu do 24. Okresu rozliczeniowego obejmuje dostęp do Serwisu HBO Max w ramach pakietu Premium, po 25. Okresie rozliczeniowym w ramach pakietu Standard.
- c) Dostęp SkyShowtime - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu SkyShowtime w ramach subskrypcji planu Standard z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL;
- d) Dostęp Apple TV - usługa, która, umożliwia złożenie zamówienia i uzyskanie dostępu do Serwisu Apple TV z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL
- e) Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskania dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium w Serwisie Polsat Box Go, z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL.
- f) Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport - usługa, która umożliwia złożenia zamówienia i uzyskanie dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go; z wykorzystaniem sieci POLKOMTEL.
- g) Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług komunikacji elektronicznej; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- h) Serwis Disney+ - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową Disney+, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółkę prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowaną w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01 („Dostawca Serwisu Disney+”). The Walt Disney Company (Benelux) jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną Aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: www.disneyplus.com („Umowa subskrypcji Disney+”).
- i) Serwis Polsat Box Go - to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://polsatboxgo.pl>, Aplikację, powiązane treści i usługi oraz umożliwia korzystanie z pakietu Polsat Box Go Premium lub z pakietu

Dział Obsługi Klienta • tel. **601 102 601** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: bok@plus.pl

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

str. 1/6

Polsat Box Go Sport; usługa świadczona jest przez Cyfrowy Polsat S.A., z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisana do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony („Dostawca Serwisu Polsat Box Go”). Na podstawie Regulaminu serwisu Polsat Box Go, Dostawca Serwisu Polsat Box Go jest odpowiedzialny min. za dedykowaną Aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych; e-mail: pomoc@polsatboxgo.pl.

- j) Serwis HBO Max - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.hbomax.com/>, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego, adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic („Dostawca Serwisu HBO Max”). HBO Europe s.r.o. jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu HBO Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem <https://www.hbomax.com> („Warunki korzystania”).
- k) Serwis SkyShowtime - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową www.skyshowtime.com, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: SkyShowtime Limited, spółkę prawa brytyjskiego, z siedzibą: Sky Central, Grant Way, Isleworth, Middlesex, TW7 5QD United Kingdom, zarejestrowaną pod numerem 13770900, („Dostawca Serwisu SkyShowtime”). SkyShowtime Limited jest odpowiedzialna m.in. za dedykowaną Aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści audiowizualnych. Warunki świadczenia Serwisu SkyShowtime określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: <https://www.skyshowtime.com> („SkyShowtime - Warunki użytkowania”).
- l) Serwis Apple TV - usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://tv.apple.com>, Aplikację oraz powiązane treści i usługi; usługa świadczona przez niezależnego dostawcę: Apple Distribution International Limited, z siedzibą przy Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, Irlandia; Apple Distribution International Ltd., jest odpowiedzialna m.in. za aplikację i jej funkcjonalności, skład i aktualizację treści audiowizualnych, warunki świadczenia Apple TV+ są dostępne pod adresem: <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/itunes/pl/terms.html>
- m) Aplikacja - aplikacja Dostawcy Serwisu HBO Max, Dostawcy Serwisu SkyShowtime, Dostawcy Serwisu Disney+ , Dostawcy Apple TV albo Dostawcy Serwisu Polsat Box Go na urządzenie Abonenta z dostępem do Internetu (tablet, smartfon lub odbiornik telewizyjny/smart TV podłączony do Internetu) umożliwiającą korzystanie odpowiednio z Serwisu HBO Max, Serwisu Disney+ Serwisu SkyShowtime, Serwisu Apple TV albo Serwisu Polsat Box Go. Aplikację na tablet i smartfon można pobrać ze sklepu internetowego dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje. Aplikacja na odbiornik telewizyjny podłączony do Internetu jest dostarczana przez producenta urządzenia lub udostępniana do pobrania w sklepie internetowym dedykowanym danemu odbiornikowi TV.
- n) Okres rozliczeniowy - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez POLKOMTEL usług komunikacji elektronicznej; Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- o) Numer MSISDN - 9-cio cyfrowy numer telefonu użytkownika sieci Plus, który przypisany jest do karty SIM; numer MSISDN można znaleźć na karcie SIM (o ile Abonent go nie zmienił) oraz na Umowie podpisanej z POLKOMTEL.

§3 Zasady korzystania z Pakietu Stream 4

1. Aktywacja cyklicznego Pakietu i wchodzących w jego skład wybranych Usług nastąpi w ciągu 48 godzin od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
2. POLKOMTEL poinformuje Abonenta za pomocą wiadomości SMS o aktywacji Pakietu oraz przekaze niezbędne informacje o sposobie aktywacji czterech wybranych Usług spośród: Serwisu Disney+, Serwisu SkyShowtime, Serwisu HBO Max, Serwisu Apple TV, pakietu Polsat Box Go Premium lub pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go, a jeżeli Abonent przy zawieraniu Umowy podał adres e-mail to POLKOMTEL będzie również uprawniony do przysyłania na ten adres informacji technicznych związanych z aktywowanymi usługami.
3. Po aktywacji Pakietu korzystanie z:
 - a) Serwisu Disney+ - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z §4,
 - b) Serwisu HBO Max - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta HBO Max zgodnie §5.
 - c) Serwisu SkyShowtime - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z §6
 - d) Serwisu Apple TV - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta Disney+ zgodnie z §7
 - e)

- f) pakietu Polsat Box Go Premium albo Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go - jest możliwe po dokonaniu rejestracji konta w Serwisie Polsat Box Go zgodnie z §8.

4. Abonent może dezaktywować Pakiet:
 - a. w Punkcie sprzedaży,
 - b. telefonicznie, dzwoniąc pod numer Działu Obsługi Klienta 601102601 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
5. Dezaktywacja Pakietu oznacza dezaktywację Pakietu i wybranych Usług będących jego składowymi. Opłata za korzystanie z Pakietu przestanie być pobierana, natomiast opłata za ostatni rozpoczęty Okres rozliczeniowy zostanie naliczona proporcjonalnie.
6. Z chwilą dezaktywacji Pakietu Abonent utraci możliwość dostępu do treści audiowizualnych wybranych Usług.
7. Dezaktywacja Pakietu nastąpi najpóźniej następnego dnia roboczego od dnia złożenia dyspozycji dezaktywacji.
8. Pakiet jest dezaktywowany automatycznie, gdy Abonent przestanie być stroną Umowy zawartej z POLKOMTEL, jak również w przypadku cofnięcia zgody na Kupuj z Plus.
9. Opłata za Pakiet pobierana jest w ramach Kupuj z Plus i uwzględniona na Rachunku telefonicznym. Abonent może korzystać z Kupuj z Plus po wyrażeniu zgody na jej świadczenie i posiadaniu odpowiedniego limitu kwotowego. Opis oraz zasady korzystania z Kupuj z Plus zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów. Informacje o Kupuj z Plus dostępne są również na stronie www.plus.pl/kupujzplus.

Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług wchodzących w skład Pakietu:

§4 Dostęp Disney+ w ramach Pakietu Stream 4

1. Dostęp Disney+ jest świadczony przez POLKOMTEL i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. POLKOMTEL prześle na podany w Umowie adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Disney+, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego oraz m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Serwisie Disney+.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Disney+ są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu Disney+, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Disney+ następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

§5 Dostęp HBO Max w ramach Pakietu Stream 4

1. Dostęp HBO Max jest świadczony przez POLKOMTEL i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. POLKOMTEL prześle na podany adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu HBO Max w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu HBO Max wymaga rejestracji konta HBO Max, za pośrednictwem linku aktywacyjnego oraz m.in. akceptacji Warunków korzystania. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Serwisie HBO Max.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie HBO Max są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu HBO Max, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu HBO Max następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

§6 Dostęp SkyShowtime w ramach Pakietu Stream 4

1. Dostęp SkyShowtime jest świadczony przez POLKOMTEL i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. POLKOMTEL prześle na podany adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu SkyShowtime w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu SkyShowtime wymaga rejestracji konta SkyShowtime, za pośrednictwem linku aktywacyjnego oraz m.in. akceptacji „SkyShowtime - Warunki użytkowania”. Abonent może posiadać tylko jedno konto w SkyShowtime.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie SkyShowtime są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu SkyShowtime, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu SkyShowtime następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

§7 Dostęp Apple TV w ramach Pakietu Stream 4

1. Dostęp Apple TV jest świadczony przez POLKOMTEL i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. POLKOMTEL prześle na podany adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link do aktywacji Serwisu Apple TV w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z Serwisu Apple TV wymaga rejestracji konta Apple TV, za pośrednictwem linku aktywacyjnego. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Serwisie Apple TV.
4. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Apple są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu Apple TV, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.

Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu Apple TV następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta

§8 Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium albo Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport w ramach Pakietu Stream 4

1. Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium oraz Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport jest świadczony przez POLKOMTEL i przypisany do aktywnego numeru MSISDN Abonenta.
2. POLKOMTEL prześle na numer telefonu (Numer MSISDN) niezbędne informacje dotyczące rejestracji w Serwisie Polsat Box Go, w terminie 48h od aktywacji Pakietu.
3. Korzystanie z pakietu Polsat Box Go Premium, z pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go, wymaga:
 - a. posiadania konta w Serwisie Polsat Box Go, które powiązane jest z numerem telefonu (Numer MSISDN);
 - b. akceptacji warunków świadczenia usługi Serwisu Polsat Box Go.
4. Abonent, który nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, powinien dokonać rejestracji konta na stronie <https://polsatboxgo.pl> lub w Aplikacji Polsat Box Go oraz powiązać konto, w polu edycji konta, z numerem telefonu (Numer MSISDN).
5. Abonentowi, który nie posiada konta w Serwisie Polsat Box Go, POLKOMTEL prześle na adres e-mail oraz numer telefonu (Numer MSISDN) link umożliwiający założenie konta. W celu założenia konta należy postępować zgodnie z otrzymaną instrukcją. Abonent może również zarejestrować konto w Serwisie Polsat Box Go w sposób wskazany w ust. 4.
6. Abonent, który posiada już w Serwisie Polsat Box Go konto powiązane z numerem telefonu (Numer MSISDN), otrzyma automatycznie dostęp do wybranego pakietu: Polsat Box Go Premium albo Polsat Box Go Sport. Aby móc z niego korzystać, konieczne będzie zalogowanie się w Serwisie Polsat Box Go danymi do konta powiązanego z numerem telefonu (Numer MSISDN).
7. Abonent, może korzystać z pakietu Polsat Box Go Premium albo pakietu Polsat Box Go Sport w Serwisie Polsat Box Go tylko na koncie z powiązanym numerem telefonu (Numer MSISDN).
8. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Serwisie Polsat Box Go są przetwarzane przez Dostawcę Serwisu Polsat Box Go, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
9. Transmisja danych niezbędna do korzystania z Dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium oraz pakietu Polsat Box Go Sport następować będzie w ramach posiadanego przez Abonenta pakietu internetowego, a w przypadku jego braku opłata za transmisję danych będzie pobierana zgodnie z taryfą obowiązującą Abonenta.

§8 Odpowiedzialność za Dostęp HBO Max, Dostęp SkyShowetime, Dostęp Disney+, Dostęp Apple TV , Dostęp do pakietu Polsat Box Go Premium, Dostęp do pakietu Polsat Box Go Sport w ramach Pakietu Stream 4

1. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Dostępu HBO Max, Dostępu SkyShowetime, Dostępu Disney+, Dostępu Apple TV , Dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium oraz Dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport w terminie oraz brak ich zgodności z Regulaminem.
2. Jeżeli usługa, o której mowa w ust. 1, nie została dostarczona w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jego dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 9-13. Jeżeli POLKOMTEL nie dostarczy usługi, o której mowa w ust. 1 niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może od niego odstąpić.
3. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia usługi, o której mowa w ust. 2, jeżeli:
 - a. POLKOMTEL oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy usługi, o której mowa w ust. 1, lub
 - b. Abonent i POLKOMTEL uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia usługi, o której mowa w ust. 1 miał istotne znaczenie dla Abonenta, a POLKOMTEL nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia usługi, o której mowa w ust. 1 w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia usługi, o której mowa w ust. 1 do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w ust. 9-13.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią POLKOMTEL, na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. POLKOMTEL nie doprowadzi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że POLKOMTEL próbował doprowadzić do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;

- d. brak zgodności z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e. z oświadczenia POLKOMTEL, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że usługa, o której mowa w ust. 1 nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 5 POLKOMTEL dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
8. POLKOMTEL ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem usługi, o której mowa w ust. 1, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym usługa miała być dostarczana.
9. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia usługi, o której mowa w ust. 1 podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
10. Reklamacja może zostać złożona:
- a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: bok@plus.pl lub za pośrednictwem iPlus;
 - b. w formie pisemnej - na adres POLKOMTEL Sp. z o.o. -Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa;
 - c. pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży POLKOMTEL;
 - d. telefonicznie do Działu Obsługi Klienta pod numerem 601102601 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).
11. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
12. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.
13. POLKOMTEL może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z POLKOMTEL w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
14. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in.: www.polubowne.uokik.gov.pl).
15. Udział POLKOMTEL w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, POLKOMTEL każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu lub o odmowie udziału. Jeśli POLKOMTEL nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§9 Postanowienia końcowe

1. POLKOMTEL jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 2-5.
2. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usług Dostępu Disney+, Dostępu HBO Max, Dostępu SkyShowtime, Dostępu Apple TV, Dostępu do pakietu Polsat Box Go Premium, Dostępu do pakietu Polsat Box Go Sport z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
- a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania usług, o których mowa w ust. 2 oraz obsługi Klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia usług;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z usług, o których mowa w ust. 2;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych usług, o których mowa w ust. 2;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usług, o których mowa w ust. 2;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
3. POLKOMTEL poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie plus.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

4. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usług, o których mowa w ust. 2, POLKOMTEL poinformuje Abonent o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, jest uprawniony do wypowiedzenia Pakietu bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
6. POLKOMTEL może zakończyć świadczenie Pakietu i usług wchodzących w jego skład po poinformowaniu Abonent z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
7. Dostawca Serwisu Polsat Box Go ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.polsatboxgo.pl oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Polsat Box Go treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Polsat Box Go przez Dostawcę Serwisu Polsat Box Go zostały opisane na stronie www.polsatboxgo.pl oraz w Regulaminie serwisu Polsat Box Go dostępnym na www.polsatboxgo.pl. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem serwisu Polsat Box Go i informacjami na stronie www.polsatboxgo.pl, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
8. Dostawca Serwisu Disney+ ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.disneyplus.com w oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Disney+ treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Disney+ przez Dostawcę Serwisu Disney+ zostały opisane w Umowie subskrypcji Disney+ dostępnej pod linkiem www.disneyplus.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy wymienioną Umową subskrypcji Disney+, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
9. Dostawca Serwisu HBO Max ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.hbomax.com oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie HBO Max treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu HBO Max przez Dostawcę Serwisu HBO Max zostały opisane w Warunkach korzystania dostępnych na www.hbomax.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy Warunkami korzystania, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
10. Dostawca Serwisu SkyShowtime ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony www.skyshowtime.com oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie SkyShowtime treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu SkyShowtime przez Dostawcę Serwisu SkyShowtime zostały opisane w Warunkach użytkowania SkyShowtime dostępnych pod linkiem www.skyshowtime.com. W przypadku rozbieżności pomiędzy „SkyShowtime - Warunkami użytkowania”, a niniejszym Regulaminem, pierwszeństwo ma ten Regulamin.
11. Dostawca Serwisu Apple TV ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony <https://tv.apple.com> oraz dedykowanej Aplikacji, jak również za dostępne w Serwisie Apple TV treści audiowizualne. Warunki świadczenia Serwisu Apple TV przez Dostawcę Serwisu Apple TV zostały opisane na <https://www.apple.com/pl/legal/internet-services/itunes/pl/terms.html>
12. W kwestiach dotyczących funkcjonalności Usług, rodzaju dostępnych urządzeń lub Aplikacji, warunków korzystania z serwisu, zawartością treści i Usług należy kontaktować się z dostawcą serwisu.
13. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.
14. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem <https://www.plus.pl/streaming> oraz w punktach sprzedaży POLKOMTEL.
15. W sprawach dotyczących Pakietu, nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają postanowienia odpowiedniego dla Abonenta Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez POLKOMTEL Sp. z o.o. dla Abonentów.